

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

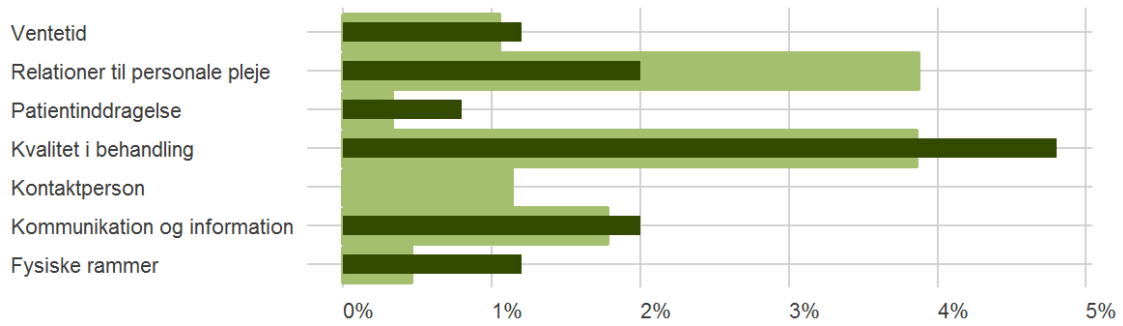
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Skulder og Albue-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals- enhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 44 Ved ikke hvad det skulle være. Alt var ok for mig. | I meget høj grad |
| 39 Har altid oplevet dygtigt og kompetent personale, såvel kirurg, læge, sygeplejerske og røntgen. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 21 Generelt en meget god oplevelse. Tak. | I meget høj grad |
| 34 Modtagelsen var fyldt med ventetid og forvirring. Da vi kom ind på børneafdelingen, oplevede vi en super fin og professionel behandling. Ventetid, Kvalitet i behandling, | Uoplyst |

Ryg-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 2 Alt var fint og rent. Og spurgte jeg i skranken, [fik jeg] fin behandling, men lægen han burde rense kloaker frem for at være en læge. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 25 Jeg har tidligere været henvist vedrørende min ryg/læn og også blevet MR-scannet. MR-scanningen blev sendt til min læge, og så hørte jeg det også, men så skete der ikke mere. Synes at en henvisning som denne her, havde været dejligt allerede første gang, uden at jeg selv skulle bede om det. Nu har jeg igen været hos lægen for at få henvisningen, så igen i aubulatoriet og igen til røntgen og så igen til MR-scanning. Det bruger mange ressourcer fra det offentlige, men også min egen tid, hvor jeg hver gang skal have fri fra arbejde i flere timer, da jeg ikke arbejder [tæt på]. Sammen med ryg/læn har jeg også fået scannet min nakke. Det synes jeg umiddelbart var smart at få gjort samtidig, men nej afsted en ekstra gang igen. Jeg savner helhedsundersøgelse, men ikke sikkert det kan lade sig gøre. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 40 Jeg kan kun sige, at jeg følte mig godt behandlet i Ambulatoriet af kompetent personale. Kvalitet i behandling, | I høj grad |

Hofte-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| | Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--|--|
| 14 | Jeg synes de var meget påpasselig. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 8 | Jeg var helt i gennem tilfreds. | Uoplyst |
| 31 | Vi blev senere samme dag kontaktet telefonisk af den ansvarlige læge fra andet hospital. Lægen kunne fortælle, at han havde aftalt med AUH, at den videre behandling/undersøgelse skulle foregå på Aarhus Universitetshospital. Det var rart, at blive kontaktet så hurtigt efter undersøgelsen og få fortalt, hvad der var aftalt med Aarhus Universitetshospital, og hvad der nu skulle ske. Kommunikation og information, | I høj grad |
| 22 | Havde først en tid på [et sygehus] men pga. en rigtig dårlig oplevelse med en læge dernede, fik jeg en tid i Viborg, og som mine udsagn viser, har det vare været godt. | Uoplyst |

Fod- og Ankel-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

24 "Man" kunne godt have styr på, hvad jeg skulle og hvornår. Hvis jeg var gået hjem, da de sagde undersøgelsen var færdig, ville jeg være gået glip af samtalen med lægen. Det var kun min undren over den lange tid, der var afsat, der gav stof til eftertanke. Kvalitet i behandling,

Uoplyst

Knæ-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 19 Der var fejl/forglemmelser på indkaldelse til operation flere gange. Der blev ført fejlinformering i min journal. Til slut blev jeg fejlopereret og skal nu til andet hospital for re-operation. Selve undersøgelsen på Ambulatoriet var i orden, men forhistorien hertil var kaotisk. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | Slet ikke |
| 30 Fint. | I høj grad |

Hånd-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|---|--|
| 41 God behandling gennem hele forløbet. | I meget høj grad |
| 18 Der var ikke rigtigt styr på ugerne. Armen var knækket ret voldsomt, og der kom to "strikkepinde" i. Så skulle det tjekkes efter fire uger, efter seks uger, efter tre måneder, efter fire måneder, og så til sidst operation, som vi lige nu venter en dato på. Men der var ikke styr på ugerne. Det måtte jeg selv ringe ind og få lavet om, så det passede med det læge NN havde sagt. Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 26 Når man aldrig har været på andet sygehus er det meget svært at få overblik over indgange og afdelinger samt parkeringsmuligheder. Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 7 Bedre skriftlig information om lige præcis den operation og genoptræning jeg skulle igennem, f.eks. en folder. Foreslog det ved sidste besøg og min fornemmelse var, at det blev taget imod i samme positive ånd, som jeg foreslog det i. Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 3 Personalet var meget venligt og imødekommende (holde i hånd ved smerter), så det føltes trygt at være der. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 4 Jeg ventede i 40 minutter, men alt personale var flink og smilede. Var inde ved NN, en rigtig sød sygplejske, som gav sig god tid til at forklare, hvad hun gjorde og svarede omhyggeligt på mine spørgsmål. Meget positiv oplevelse. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |

Idræts-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|---|--|
| 20 Jeg synes ikke man i ferieperioder, skal sætte ikke-kompetente læger til at varetage en kompliceret langvarig behandling. Da jeg oplevede at de satte [], til hvad der skulle gøres, og at man som patient skal tigge og bede lægen om at tage forskellige prøver, som er yderst vigtige for hele behandlingens forløb. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, | I ringe grad |
| 17 Måske lidt fremhævet skrift på oversigts planen, hvor ambulatoriet var, eller en ny type oversigts plan. Måske elektronisk. Fysiske rammer, | Uoplyst |
| 35 Jeg har gået halvandet år som kasterbold, det kunne jeg snildt have været foruden. | Slet ikke |
| 12 Jeg skulle en måned før til [konsultation hos] den pågældende læge, som desværre var blevet syg. Jeg kom så ind til en meget arrogant læge, hvor kommunikationen absolut ikke fungerede. Han var direkte ubehøvlet. Dette blev der rettet op på ved dette besøg, så intet kunne blive bedre :-). Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 13 Blev sendt til røntgenundersøgelse på sygehus, som åbenbart ikke var relevant, ifølge læge er røntgen lig ekstra ventetid. Ventetid, Kvalitet i behandling, | I høj grad |

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 27 Jeg blev først indkaldt til operation [om sommeren] på kirurgisk afdeling, men blev sendt hjem igen pga. et traumetilfælde. Blev så genindkaldt [et par uger efter] på kirurgisk ambulatorium, og det gik godt. | I ringe grad |
| 36 Jeg har [en psykisk lidelse] og var ret nervøs for følelsen af kontroltab i forbindelse med bedøvelsen. Det vil sige følelsen af at være overladt til mennesker jeg ikke kender, i perioden fra jeg fik sovemedicin og indtil jeg sov helt. Ligeledes var jeg nervøs for opvågningen, omgivet af mennesker jeg ikke kender, mens jeg stadig var rundt på gulvet efter bedøvelsen. Men der var absolut ingen grund til bekymring. Alle var utroligt søde og professionelle. Da jeg fortalte, hvordan jeg havde det, sørgede de for, at min mand kom med helt ind på operationsstuen, så han kunne være der indtil jeg sov. Ligeledes sørgede de også for, at min mand stod ved siden af min seng med det samme jeg vågnede, så angsten ikke fik mulighed for at tage over. Igennem hele forløbet var alle super gode til at fortælle, hvad de lavede og hvorfor. Tusind tak til alle på ortopædkirurgisk :-). Patientinddragelse, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 28 Jeg har bare fået en super behandling hele vejen igennem mit besøg. En rigtig god oplevelse. | Uoplyst |

Skulder og Albue-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals- enhed Midt

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

| | Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|----|---|---|
| 11 | Det var fint, at der var skrevet på døren, at der var 30 min. Mere behøver jeg ikke vide. | I meget høj grad |
| 44 | Alt var bare ok for mig. | I meget høj grad |
| 39 | Administrativt personale/sekretærer sendte mig til de forkerte venterum da de ikke havde fulgt op på hvilket lokale jeg skulle ind til. | I nogen grad |
| 21 | Den var aldeles udemærket. | I meget høj grad |
| 34 | Jeg synes det er helt forrykt, at jeg skal vente i flere timer med et [] barn med brækket arm. | Slet ikke |

Ryg-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|--|---|
| 25 Kort ventetid som er meget acceptabelt. | I høj grad |

Hofte-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| | Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|----|--|---|
| 14 | Jeg har kun positive [ting] at sige. Jeg er meget tilfreds med den måde personalet modtog mig på. Ingen ventetid af betydning. | I meget høj grad |
| 8 | Alt var OK. | I meget høj grad |
| 15 | Jeg fik en super god behandling derinde. Hurtige og effektive. De var meget flinke og imødekommende. | I meget høj grad |

Fod- og Ankel-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

38 Fik af en anden patient at vide, at jeg også skulle henvende mig ved skranken, efter at jeg havde scannet mit kort.

Uoplyst

Knæ-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet? |
|---|---|
| 29 Jeg kan ikke forstå hvorfor jeg skulle i røntgen da man ikke før har kunnet se noget på billederne. Der lå en MR-scanning fra andet sygehuset hvor det ifølge dem var grund til at blive opereret. Mit indtryk af lægen var ikke det bedste. Han startede med at sige at han havde noget på hænderne, og derfor ikke ville give hånd, og jeg synes efterhånden at der er for mange på Viborg Sygehus der ikke giver hånd. Det synes jeg ikke skaber tillid mellem patient og læge. Et meget dårligt førsteindtryk. Derefter blev der sagt at jeg ikke skulle opereres. Der blev ikke spurgt hvordan det gik m.m. Jeg fortalte så at jeg heller ikke vil opereres da jeg i ca. en måned ikke havde haft smerter. Jeg sagde at jeg var begyndt at tage fiskepiller, og jeg troede det var det der havde hjulpet hvortil lægen svarede at hvis jeg troede på det, så skulle jeg da bare blive ved med det. Da jeg spurgte hvorfor han ikke kiggede på skanningen fra andet sygehus rodede han lidt ved computeren, og sagde at det andet sygehus og Viborgs computere ikke arbejdede sammen. Så mødet var ganske kortvarigt, og der var heller ikke noget farvel. Det var tydeligt at han mente at jeg bare spildte hans tid, for jeg fejlede ingenting. Flere gange under besøget fik jeg at vide at her i huset brugte man ikke kikkertundersøgelser på folk over 40 år, men at de blev sendt til genoptræning. Det var dog en forfærdelig melding at få. Når man er over 40, så er man færdig med at få den hjælp man har betalt til i over 50 år. Hvis jeg skulle til genoptræning, så burde jeg jo være blevet henvist. Så jeg må sige at efter den behandling bliver det ikke på Viborg Sygehus mit knæ skal behandles, og slet ikke af den læge. Jeg har undladt at sende en klage ind over forløbet endnu da jeg vil tale med min egen læge først. Jeg kan til slut oplyse at jeg tror at fiskeolien stadig virker da det går godt med knæet. | I meget høj grad |
| 30 Det gik fint. | I høj grad |

Hånd-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| | Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|----|--|---|
| 10 | Jeg var ganske godt tilfreds, bortset fra resultatet. | I høj grad |
| 5 | Fint. | I meget høj grad |
| 18 | Tænker det kunne være super, HVIS man kunne, når man tjekker med sit sygesikringskort, få fortalt en ca. ventetid. | I meget høj grad |
| 6 | Første besøg på ambulatoriet var der kort ventetid, men lægen kiggede på røntgenbilledet og kunne hurtigt sige, at hun ikke kunne bruge det, og vi skulle videre til MR-scanner. Dette kunne være forberedt bedre, så vi ikke skulle have været i ambulatoriet. Andet besøg var der en times ventetid men god behandling, som var forberedt. | I ringe grad |
| 26 | Yderst venligt personale og meget god service. | I meget høj grad |
| 7 | Var på forhånd orienteret om at der kunne være ventetid. | I meget høj grad |

Idræts-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet? |
|--|---|
| 33 Utrolig hurtig og god betjening. | I meget høj grad |
| 17 Nemmere adgang for de forskellige personer, som læger og sygeplejersker med at hente røntgenbilleder, der er taget på andre sygehuse da det har virket meget træg. En kunne ikke se at der var nogen, og en anden vidste ikke hvordan de skulle finde et generelt system der kan bruges på alle sygehuse. [Et system der gjorde at] lige så snart der er lagt noget ind på en patient, så er det tilgængelig på alle sygehuse og hos alle læger og kun [internt], ikke på offentlig internet. | I nogen grad |
| 43 Jeg mødte lidt før tid, og blev med det samme sendt over til røntgen. | I meget høj grad |
| 13 Kun positivt personale. | I meget høj grad |

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalshed Midt

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

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|---|---|
| 32 Jeg skulle være der [om eftermiddagen], og blev ringet op [og spurgt] om jeg ikke kunne komme med det samme. De sygeplejesker der modtag mig virkede meget forvirret, som om de ikke havde tid til jeg kom. De skulle hjem og holde weekend. | I høj grad |
| 36 Ingen problemer, alle var meget professionelle. | I høj grad |
| 28 Tusind tak for SUPER behandling. | I meget høj grad |
| 23 Alt ok. | I meget høj grad |
| 16 Personalet [] havde glemt at indkalde mig til operation, så jeg fik først en tid, da jeg henvendte mig efter [mange] uger. | I nogen grad |

Skulder og Albue-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitals- enhed Midt

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

| | Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---------------------------------|---|
| 42 | Nej. | I høj grad |
| 44 | Alt var ok. | I meget høj grad |
| 1 | Manglede ikke in- formation. | I høj grad |

Ryg-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 2 Fik en læge som jeg følte bare tænkte på at få mig ud, inden jeg faktisk havde fået min trøje af og blev undersøgt. En læge jeg ikke ønsker at møde igen. En læge, som ved, hvor meget jeg kan og ikke kan angående min ryg så jeg ville ønske, at sådan en overlegen skid aldrig nogen sinde var en læge. | Uoplyst |
| 37 En meget travl læge, som, jeg synes, jappede hen over min skade. Kunne godt have brugt et røntgenbillede. | I nogen grad |

Hofte-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

14 Jeg har fået de informationer, I meget høj grad
jeg havde brug for.

Fod- og Ankel-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

24 Jeg var først til røntgenundersøgelse. Der glemte man at fortælle mig at jeg skulle til efterfølgende samtale. De ville sende mig hjem, men jeg undrede mig over at der var afsat så lang tid til undersøgelsen, hvilket fik personalet til at tjekke i computeren. Derefter blev jeg sendt videre til en læge som så kunne fortælle mig om røntgenbillederne og hvad der evt. var at gøre.

Uoplyst

Knæ-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 19 Har ikke manglet information, men årsagen til mit sidste besøg var konstatering af fejloperation og videre sendelse til Aarhus for reoperation. | Slet ikke |
| 30 Fint. | I høj grad |

Hånd-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

26 Det ville være dejlig med en information om den aktuelle ventetid for undersøgelsen. En seddel ved ventepladserne om ventetid, som [på andet sygehus] ville være dejligt. Der var ikke sidepladser nok i venteværelser, vi måtte stå på gangen og vente.

I meget høj grad

Idræts-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 35 Det er fint at personalet spørger ind til personlige erfaringer, forslag samt ideer, men husk nu for pokker også at lytte! Ellers er det jo til ingen verdens nytte at blotte sit hjerte. | Slet ikke |
| 13 Mangler information vedrørende efterfølgende lægebesøg, evt. gerne et kort opfølgende besøg hos kirurgen, for at som kunne foreslå en specifik genoptræning m.m. Mangler så at sige en plan og tidshorisont for forløbet efter operation til en forventet heling. | I høj grad |

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|---|--|
| 32 Jeg fik ikke at vide, hvor jeg skulle henvende mig, hvis der var problemer. | I nogen grad |
| 16 Var ikke blevet informeret omkring nogle valg [angående] operationen. Dette skete få minutter inden narkosen. Dette kunne jeg ikke med så kort varsel tage stilling til. Så ingen læge efter operationen. Lægen havde travlt på operationsgangen, var svaret fra sygeplejersken. Jeg vidste ikke så meget om, hvordan jeg skulle forholde mig [til] den opererede del. Jeg måtte ty til SkulderAppen. Mit forløb var på flere områder meget forskellig fra denne, så den kan give en falsk tryghed. Der var ingen samtale omkring medicin efter operationen, men der var en skriftlig besked om, at der var en recept at hente på apoteket, hvilket der ikke var. Så jeg måtte hjemvendt henvende mig til afdelingen, for at få en recept på noget smertestillende. Endvidere var de ikke 100 procent afklaret omkring mine forbehold [angående] narkose, hvilket jeg selv igen måtte gøre opmærksom på. Dette skete, medens jeg lå ude på gangen ved operationsrummet. Havde ellers vedlagt kopi til helbredsoplysninger. | I nogen grad |

Ryg-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|
| 40 Det var ikke i selve ambulatoriet, men da jeg skulle tale med læge NN. Jeg var "blevet væk" på listen og ventede meget længe. | Ja |

Fod- og Ankel-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

24 Man glemte at informere mig om, at jeg skulle videre til en samtale med en læge. Det stod ikke i de papirer jeg fik, men det stod i deres.

Ja

Knæ-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| | Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|----|---------------------------|---|
| 29 | At blive sendt i røntgen. | Ja |

Hånd-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|
| 41 Forbindingen var mangelfuld idet forbindingen var gennemblødt i løbet af ca. to timer efter operationen. Jeg blev henvist til skadestuen fra egen læge. Dernæst var ventetiden ca. fem timer på skadestuen. | Ja |
| 9 Pga. udfyldelse af tidsskemaer under operation. Og så lige en telefonkonsultation med skadestuen samtidig. | Ja |

Idræts-ambulatoriet, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

35 Denne gang oplevede jeg at de påbegyndte undersøgelse af højre knæ, omend det var venstre knæ den var gal med. Tidligere har jeg oplevet at de har kikket på scanninger fra en helt anden person.

Ja

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|
| 32 Jeg skulle have lavet en springfinger, men jeg mener det er den forkerte finger. Det var en bestemt finger, men blev opereret i anden finger, og har derefter smerter hele tiden selvom jeg tager seks panodil af 665 mg dagligt. | Ja |