

Ortopædkirurgisk Ambulatorium
Silkeborg Centralsygehus

4. runde

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

Silkeborg Centralsygehus

4. runde

Konceptet er udviklet af
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt
Lyseng Alle 1
8270 Højbjerg

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006

Bestillingsnr. 751

Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten	11

Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Ambulatoriets patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed	25
5. Ventetiden i venteværelset.....	29
6. Stabiliteten i lægekontakten	31
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at ambulatoriet kan sammenligne
sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra
andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger,
er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-
nering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-
terne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambula-
torium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-
latoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om
ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og
hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfalds-
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patien-
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af
ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers
oplevelse af ambulatoriet.

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af spørgsmålene, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger i ambulatoriet, og hvordan opfatter patienten det?

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen, konsulent Malene Borre-Gude og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos patienten. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

Formål

Konceptets formål er:

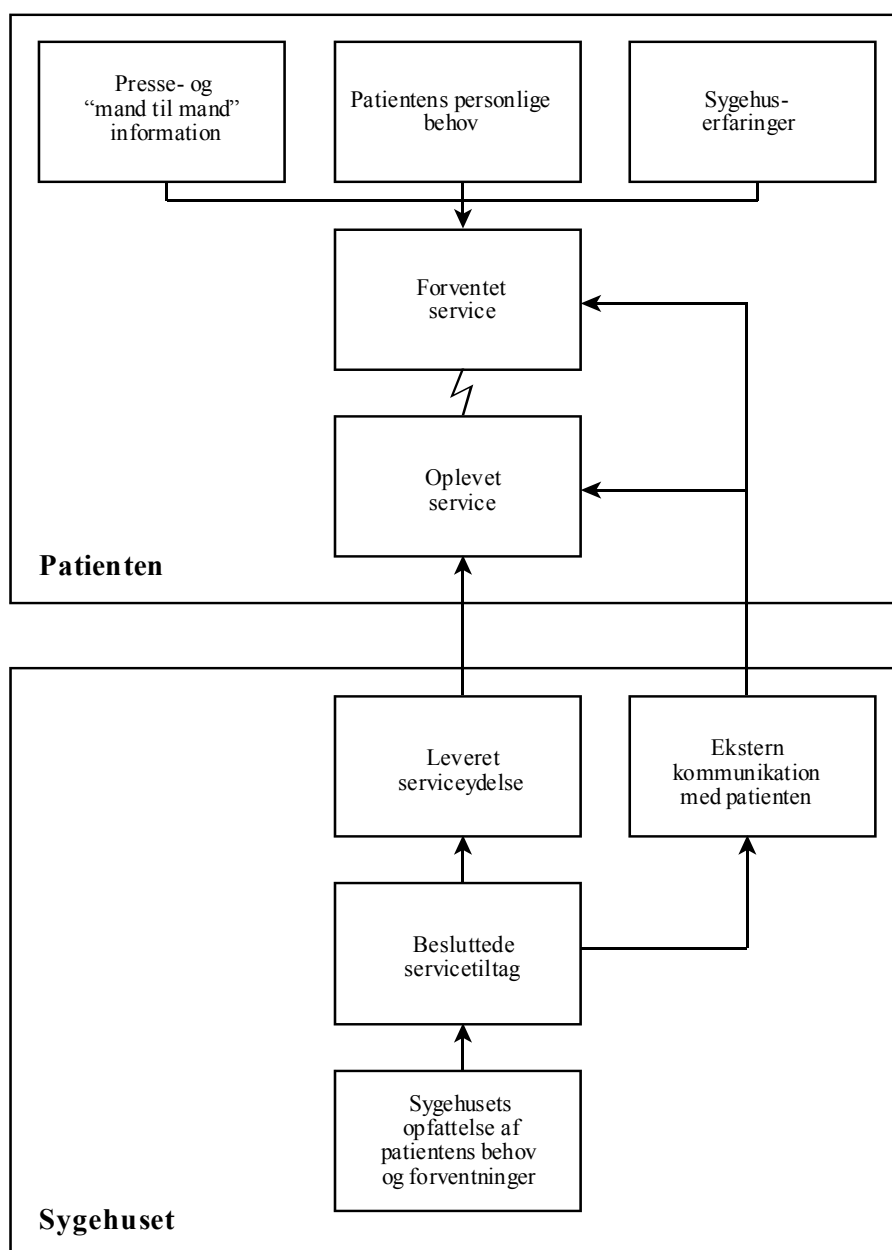
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)

Metode

Metode	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
Undersøgelsens spørgsmål	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på dem. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

Små skridt

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

Også psykologi

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

Lakmusprøven

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Ortopædkirurgi
Antal indlagte	3.687
Heraf akut indlagte	1.641
Heraf planlagte	2.047
Gennemsnitligt antal sengedage	5,1
Belægningsprocent	80,7
Antal senge	64 + 5 hotelsenge
Enestuer	0
Tomandsstuer	4
Tremandsstuer	6
Firemandsstuer	8
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	1
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	28.857
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	34
Plejepersonalestillinger	105
Lægeseekretærstillinger	30
Samlet budgetramme	87.998
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale Ortopædkirurgisk afdeling modtager uselekterede ortopædkirurgiske patienter fra et lokalområde med et indbyggertal på ca. 112.000.

Afdelingen modtager uselekterede elektive og akutte patienter inden for næsten alle områder af det ortopædkirurgiske speciale.

Afdelingen yder basisbehandling til indbyggerne i lokalområdet og har således ikke nogen formaliseret ekspertfunktion, men da der udføres et betydeligt antal knæ og hoftealloplastikker samt et betydeligt antal operationer mod degenerative forandringer i ryggen, hvorfor afdelingen på disse område har en ikke formaliseret ekspertfunktion.

Afdelingen modtager et betydeligt antal patienter, som søger til afdelingen under henvisning til det frie sygehusvalg. I den forbindelse har afdelingen navnlig specialiseret sig i behandlingen af gigt, herunder slidgigttilidelser i hofte, knæ og rygge, discusprolaps i lænderegionen og skulder/knælidelser.

Afdelingen gennemfører også, i samarbejde med Rygsektionen på Århus Kommunehospital, dese-operationer.

Ortopædkirurgisk afdeling omfatter følgende geografiske og organisatoriske enheder:

- Sengeafsnit K1 og K2 med sammenlagt 64 sengepladser
- Hotelafsnit med 8 sengepladser (nyt hotel med plads til 19 patienter forventes ibrugtaget efterår 06)
- Ambulatorium med patienter til ambulante undersøgelser og kontrol samt mindre operative indgreb og informationsmøder
- Skadestue, som er sygeplejevisiteret og bemannet med behandlersygeplejersker.
- Idrætsklinik med cirka 1000 undersøgelser årligt. Idrætsklinikken er tværfaglig med speciallæger, fysioterapeuter, sygeplejersker og sekretærer. Speciallægerne er enten reumatologer eller ortopædkirurger.
- Fysioterapi, med træningstilbud til ambulante og indlagte patienter.
- Rygklinik som et tværfagligt samarbejde mellem sygehuset erfarne speciallæger i reumatologi med særlige kompetencer indenfor rygområdet og ortopædkirurgisk afdelings tre rygkirurger. Hertil kommer Center for Bevægeapparatlidelser, som er et forskningsprojekt i samarbejde med kommunerne vedrørende sygemeldte rygpatienter.
- Sårklinik tilbyder en koordineret og tværfaglig behandling til patienter med kroniske sår.
- Gangskole er et højtspecialiseret tværfagligt tilbud til benamputerede om genoptræning efter endt sygehusbehandling.

- Skanderborg Ambulatorium tilbyder undersøgelse, kontrol og efterbehandling på Skanderborg Sundhedscenter. Hertil kommer en Rygskole med genoptræning efter operation.
- Dagkirurgisk enhed. Ortopædkirurgisk afdeling har en omfattende aktivitet i sygehusets dagkirurgiske enhed.
- Ganganalyselaboratorium er en integreret del af forskningsenheden på Hammel Neurocenter. Ganganalyselaboratoriet har et internationalt set højt avanceret udstyr til måling og registrering af gangarter, og der er flere i gangværende forskningsprojekter i samarbejde med neurologiske speciallæger og fysioterapeuter.

Ortopædkirurgisk afdeling målrettet efter sygehusets strategi om Det Gode Grænseløse Patientforløb i forhold til at realisere og videreudvikle strategien.

Afdelingens aktivitet I 2005 havde Ortopædkirurgisk Afdeling 26.710 ambulante besøg, 3682 udskrivelser fordelt på 1712 akutte og 1970 elektive, og 4512 operationer fordelt på 2628 stationære og 1884 i dagkirurgi.

Ledelsesforhold ved afdelingen Ortopædkirurgisk afdeling ledes af en afdelingsledelse bestående af ledende overlæge og oversygeplejerske. Afdelingsledelsen anlægger de overordnede linier for afdelingens virke dels i henhold til mål og strategiplan for Silkeborg Centralsygehus, dels lægefagligt af den administrerende overlæge og dels sygeplejefagligt af oversygeplejersken.

Afdelingens lægestab Afdelingens aktuelle lægestab består af 1 ledende overlæge, 1 specialeansvarlig overlæge, 10 overlæger, 2 afdelingslæger, 3 1. reservelæger (fase 3), 4 reservelæger i hoveduddannelse og 11 reservelæger. 2 overlæger er uddannelsesansvarlige overlæger, og en overlæge er klinisk lektor ved Århus Universitet.

Afdelingens uddannelses- og undervisningsaktivitet Silkeborg Centralsygehus har siden 1996 haft undervisning af medicinske studenter i klinikophold på 3. eller 8. semester. Desuden har afdelingen ansvaret for undervisning af sygeplejestuderende, ergo- og fysioterapeutstuderende, bioanalytikere og SOSA-elever.

Postgraduat undervisning:

Ortopædkirurgisk afdeling deltager i turnusuddannelsen, speciallægeuddannelsen i ortopædisk kirurgi med introduktionsstillinger og hoveduddannelsesforløb.

Desuden har afdelingens speciallæger fungeret som undervisere på såvel A- som E-kurser under Dansk Ortopædisk Selskab. Speciallæger fra afdelingen har tillige været inviteret som undervisere på internationale møder.

Yngre Lægers evaluering af uddannelsesforløb er generelt positiv, og der er stor søgning til både introduktionsstillinger og afdelingslægestillinger.

Ortopædkirurgisk afdeling er uddannelsessted for sygeplejestuderende, fysioterapeutstuderende, social- og sundhedsassistent-elever, radiografstuderende og lægesekretærelever. De to sengeafdelinger og skadestue/modtagelse har ansat kliniske vejledere, der har til opgave at tilrettelægge og gennemføre de studerendes/elevernes uddannelsesforløb i afsnittene herunder sikre, at de studerende/eleverne vejledes og undervises ud fra uddannelsesmålene. Ortopædkirurgisk afdeling har ansat en uddannelses- og udviklingssygeplejerske i stabsfunktion til afdelingsledelsen. Et af ansvarsområderne er bl.a. at styrke det faglige og pædagogiske niveau med henblik på at skabe et godt uddannelses-, lærings- og studiemiljø, give de studerende og eleverne gode uddannelsesmuligheder i praksis, og medvirke til den generelle faglige udvikling i afdelingen.

I 2006 ansættes en udviklingssygeplejerske, der bl.a. skal arbejde med kvalitetsudvikling i forhold til pleje, behandling og rehabilitering såvel mono som tværfagligt.

På Ortopædkirurgisk afdeling er der endvidere ansat to projektsygeplejersker, som deltager i lægefaglige videnskabelige projekter, Der er forløbsansvarlige sygeplejersker for joint care knæpatienter, joint care hoftepatienter og for amputationspatienter.

I ortopædkirurgisk afdeling arbejdes med kompetenceudvikling. Indenfor pleje-, service- og sekretærområdet er der udarbejdet kompetencebeskrivelser, der understøtter medarbejderens kvalifikationer, meninger og opfattelser af arbejdet, som er en væsentlig forudsætning for, at patienterne bliver tilbudt en ydelse af høj kvalitet, samt en forudsætning for afdelingens udvikling. Medarbejderens viden, kunnen, engagement, holdning, kultur etc. afgør i sidste ende, om den planlagte kvalitet også bliver den faktiske kvalitet, hvilket er omdrejningspunktet i kompetenceudvikling.

Ortopædkirurgisk afdelings samlede medarbejderstab arbejder målrettet for at indfri sygehusets tværgående indsatsområder og amtets servicemål. I afdelingen pågår derfor mange aktiviteter for at optimere det hensigtsmæssige patientforløb. Bl.a. er der fokus på det af sygehusets udarbejdede kostprojekt, hoftefrakturer og hygiejne. Sygeplejerskerne i kirurgisk ambulatorium har bl.a. fokus på fastsatte normer for ventetid, og at tidsplanen overholdes. Man arbejder med etablering af Joint care projekt for hoftepatienter og med udvidelse af sårfunktionen.

Afdelingens forskningsaktivitet

Der er en årelang tradition for forskning inden for ortopædkirurgi på Silkeborg Centralsygehus. Det har resulteret i en række afsluttede projekter med publikationer på nationalt og internationalt niveau, igangværende forskningsprojekter samt en igangværende ph.d.-afhandling.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. april 2006 - 30. april 2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	400	
Indkomne svar	203	
Svarprocent	50,8	
Tidligere målinger	maj 2004 - 202 Svar april 2002 - 184 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1593
	%	%
Alder		
0-18 år	10,0	3,0
19-39 år	23,5	20,4
40-59 år	34,3	33,8
60-69 år	17,5	28,9
70-79 år	9,4	8,5
80 år eller mere	5,4	5,5
Køn		
Mand	48,6	48,0
Kvinde	51,4	52,0
Diagnose		
Hofte (1)	10,9	9,4
Knæ (2)	10,1	5,4
Ryg (3)	9,7	15,8
Sår (4)	3,9	12,3
Artoskopi (5)	17,1	4,9
Andet (6)	48,3	52,2

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrukket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	8.399		

Sammenligning

I rapporten er ambulatoriets patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre ambulatorier. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra ambulatorierne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af ambulatorier giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til www.sundhed.dk.

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	184	202	203
	%	%	%	%
Antal besøg				
Kun 1 besøg	50,0	32,6	38,6	22,2
2-3 besøg	35,6	38,9	30,4	31,4
4-9 besøg	13,2	24,4	24,5	32,1
Mere end 9 besøg	1,1	4,1	6,5	14,3
Tidligere indlagt				
Ja	20,6	29,4	26,6	38,7
Nej	79,4	70,6	73,4	61,3
Alder				
0-18 år	10,6	7,9	3,0	9,4
19-39 år	18,4	14,9	20,4	19,3
40-59 år	40,8	38,6	33,8	32,0
60-69 år	16,8	20,8	28,9	18,3
70-79 år	8,9	9,9	8,5	14,7
80 år eller mere	4,5	7,9	5,5	6,4
Køn				
Mand	46,4	43,1	48,0	46,3
Kvinde	53,6	56,9	52,0	53,7
Bopæl				
Indenampatienter	84,2	86,1	77,8	89,2
Udenampatienter	15,8	13,9	22,2	10,8
Modersmål				
Dansk	96,6	96,4	96,5	95,9
Ikke dansk	3,4	3,6	3,5	4,1
Søgt information				
Har søgt information	24,1	24,0	27,9	37,9
Har ikke søgt information	75,9	76,0	72,1	62,1
Skemaet udfyldt af				
Patienten	95,5	94,6	96,1	88,8
Pårørende	4,5	5,4	3,9	11,2

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til ambulatoriet. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af ambulatoriets patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af ambulatoriet.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

Karakteristik af ambulatoriets patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulanserfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

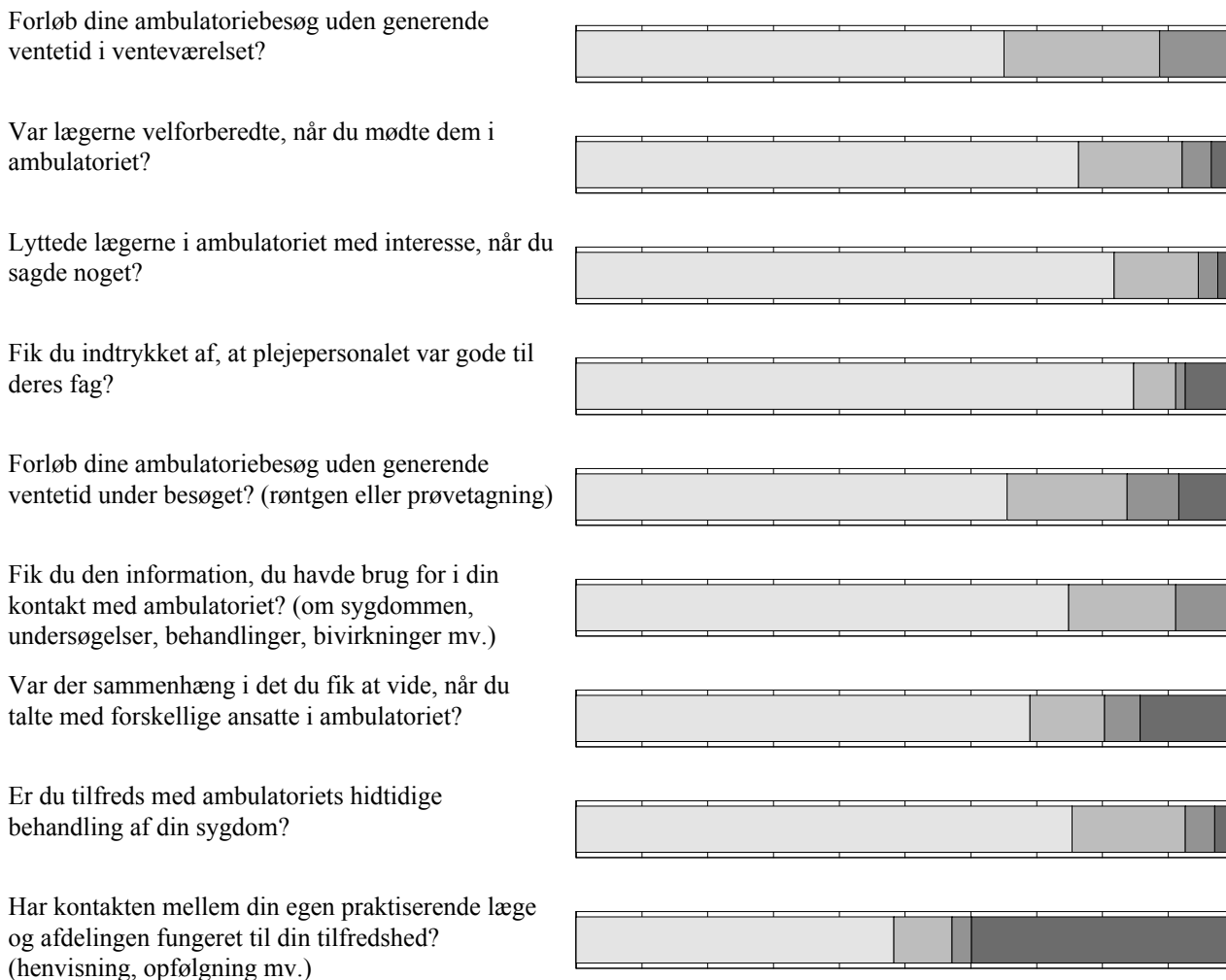
Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent
af 203 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. Spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	184	202			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	35,4	29,3	34,3	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	25,7	25,4	20,9	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	19,8	24,1	16,2	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	11,0	8,7	8,5	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	23,8	19,1	28,5	22,5	10,4	46,4
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	26,9	26,3	24,4	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	18,2	16,7	19,5	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	25,6	22,0	22,3	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	20,3	19,0	19,7	24,8	9,1	45,0

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

Tabel 7 Ventetid på**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	179	200	201	8.399		
Antal						
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	18,4	29,0	28,4	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	55,3	50,0	53,7	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	21,2	16,0	13,9	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	5,0	5,0	4,0	5,1	1,5	7,2

Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
	Antal					
	35	41	37	36	26	-
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	25,7	36,6	32,4	27,8	19,2	-
Under 30 minutter	60,0	53,7	40,5	55,6	65,4	-
Mellem 30 og 60 minutter	11,4	7,3	24,3	13,9	11,5	-
Over 60 minutter	2,9	2,4	2,7	2,8	3,8	-

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.</p>
Ventetiden fordelt over ugen	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
Tilfredsheden med ventetiden	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

**Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	86	127	112	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	23,3	26,0	27,7	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	65,1	63,8	52,7	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	11,6	10,2	19,6	26,7	4,5	69,7

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	83	124	104	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	13,3	19,4	15,4	22,0	2,3	51,9
Nej	86,7	80,6	84,6	78,0	97,7	48,1

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	193	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	32,6	-	-	-
Nej	-	-	67,4	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelege behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	177	197	200			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	20,9	19,8	23,0	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	57,6	61,4	62,5	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15,8	15,7	13,0	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	4,5	3,0	1,5	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	1,1	0,0	0,0	0,8	0,0	0,5
Andel kritiske helhedsvurderinger	21,5	18,8	14,5	14,5	4,3	27,2

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

- "Bedste ambulatorium" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

- "Dårligste ambulatorium" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

Det er værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem delambulatorier og grupper af diagnosekoder.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI’s forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du har i perioden fra den < _____ > til den < _____ > været til behandling eller undersøgelse på < _____ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

- ***** (Enestående)
 **** (Godt)
 *** (Både godt og dårligt)
 ** (Dårligt)
 * (Uacceptabelt)
 Ved ikke

17. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium? Antal gange (evt. cirka)

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

3. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

- Ingen ventetid (eller ind før tid)
 Under 30 minutter
 Mellem 30 og 60 minutter
 Over 60 minutter
 Ved ikke

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom? Antal læger (evt. cirka)

5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

- Ja Nej Ved ikke

6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom? Ja Nej

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

8. Var lægerne velforberedte, når du mødte dem i ambulatoriet?

Kommentarer:

9. Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer:

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer:

11. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer:

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

13. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

Kommentarer:

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer:

15. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. de der ikke har den store sygehuserfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

Stikprøve

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

Yderligere analyser?

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	71,4	15,7	12,9	70
	2-3 besøg	69,1	18,2	12,7	55
	4-9 besøg	51,1	37,8	11,1	45
	Mere end 9 besøg	50,0	50,0	0,0	12
Ugedag	Mandag	58,3	30,6	11,1	36
	Tirsdag	70,7	19,5	9,8	41
	Onsdag	69,4	19,4	11,1	36
	Torsdag	66,7	27,8	5,6	36
	Fredag	68,0	20,0	12,0	25
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	60,4	32,1	7,5	53
	Nej	68,1	20,1	11,8	144
Søgt information	Har søgt information	64,8	24,1	11,1	54
	Har ikke søgt information	65,2	24,1	10,6	141
Køn	Mand	63,5	25,0	11,5	96
	Kvinde	67,3	23,1	9,6	104
Bopæl	Indenamtspatienter	62,4	26,1	11,5	157
	Udenamtspatienter	77,3	15,9	6,8	44
Alder	0-18 år	66,7	33,3	0,0	6
	19-39 år	58,5	31,7	9,8	41
	40-59 år	57,4	27,9	14,7	68
	60-69 år	73,7	15,8	10,5	57
	70-79 år	87,5	12,5	0,0	16
	80 år eller mere	72,7	18,2	9,1	11
Modersmål	Dansk	65,6	24,5	9,9	192
	Ikke dansk	57,1	14,3	28,6	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	65,3	24,4	10,4	193
	Pårørende	75,0	12,5	12,5	8
Diagnose	Hofte (1)	83,3	5,6	11,1	18
	Knæ (2)	72,7	18,2	9,1	11
	Ryg (3)	67,7	19,4	12,9	31
	Sår (4)	72,0	28,0	0,0	25
	Artoskopi (5)	70,0	10,0	20,0	10
	Andet (6)	59,4	29,2	11,3	106
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	65,7	23,9	10,4	201

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85,3	13,2	1,5	68
	2-3 besøg	78,6	16,1	5,4	56
	4-9 besøg	68,2	25,0	6,8	44
	Mere end 9 besøg	66,7	16,7	16,7	12
Ugedag	Mandag	67,6	23,5	8,8	34
	Tirsdag	78,0	17,1	4,9	41
	Onsdag	80,6	16,7	2,8	36
	Torsdag	91,7	8,3	0,0	36
	Fredag	70,8	25,0	4,2	24
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	76,0	20,0	4,0	50
	Nej	79,6	15,5	4,9	142
Søgt information	Har søgt information	68,5	25,9	5,6	54
	Har ikke søgt information	82,5	13,1	4,4	137
Køn	Mand	79,6	12,9	7,5	93
	Kvinde	78,4	19,6	2,0	102
Bopæl	Indenamtspatienter	78,3	17,1	4,6	152
	Udenamtspatienter	81,8	13,6	4,5	44
Alder	0-18 år	83,3	16,7	0,0	6
	19-39 år	68,3	24,4	7,3	41
	40-59 år	77,6	14,9	7,5	67
	60-69 år	80,4	17,9	1,8	56
	70-79 år	93,8	6,3	0,0	16
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	9
Modersmål	Dansk	79,7	16,0	4,3	187
	Ikke dansk	71,4	14,3	14,3	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	78,2	17,0	4,8	188
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	8
Diagnose	Hofte (1)	78,9	21,1	0,0	19
	Knæ (2)	81,8	9,1	9,1	11
	Ryg (3)	86,7	10,0	3,3	30
	Sår (4)	90,0	10,0	0,0	20
	Artskopi (5)	80,0	20,0	0,0	10
	Andet (6)	74,5	18,9	6,6	106
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	79,1	16,3	4,6	196

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91,3	7,2	1,4	69
	2-3 besøg	81,8	16,4	1,8	55
	4-9 besøg	72,7	18,2	9,1	44
	Mere end 9 besøg	75,0	25,0	0,0	12
Ugedag	Mandag	77,1	17,1	5,7	35
	Tirsdag	82,9	14,6	2,4	41
	Onsdag	86,1	8,3	5,6	36
	Torsdag	94,4	5,6	0,0	36
	Fredag	84,0	12,0	4,0	25
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	78,4	21,6	0,0	51
	Nej	85,3	10,5	4,2	143
Søgt information	Har søgt information	75,9	24,1	0,0	54
	Har ikke søgt information	86,3	9,4	4,3	139
Køn	Mand	79,8	17,0	3,2	94
	Kvinde	87,4	9,7	2,9	103
Bopæl	Indenamtspatienter	83,8	13,6	2,6	154
	Udenamtspatienter	84,1	11,4	4,5	44
Alder	0-18 år	83,3	16,7	0,0	6
	19-39 år	82,9	9,8	7,3	41
	40-59 år	77,6	19,4	3,0	67
	60-69 år	84,2	14,0	1,8	57
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	15
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	11
Modersmål	Dansk	84,1	13,2	2,6	189
	Ikke dansk	85,7	0,0	14,3	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,7	13,2	3,2	190
	Pårørende	87,5	12,5	0,0	8
Diagnose	Hofte (1)	68,4	31,6	0,0	19
	Knæ (2)	90,9	0,0	9,1	11
	Ryg (3)	90,3	6,5	3,2	31
	Sår (4)	86,4	13,6	0,0	22
	Artoskopi (5)	80,0	10,0	10,0	10
	Andet (6)	83,8	13,3	2,9	105
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	83,8	13,1	3,0	198

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92,2	6,3	1,6	64
	2-3 besøg	90,4	7,7	1,9	52
	4-9 besøg	86,0	11,6	2,3	43
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	11
Ugedag	Mandag	91,7	8,3	0,0	36
	Tirsdag	88,9	8,3	2,8	36
	Onsdag	94,1	5,9	0,0	34
	Torsdag	90,6	6,3	3,1	32
	Fredag	92,0	8,0	0,0	25
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	96,2	3,8	0,0	52
	Nej	89,4	8,3	2,3	132
Søgt information	Har søgt information	83,0	11,3	5,7	53
	Har ikke søgt information	94,6	5,4	0,0	130
Køn	Mand	88,9	10,0	1,1	90
	Kvinde	93,8	4,1	2,1	97
Bopæl	Indenamtspatienter	89,9	8,7	1,3	149
	Udenamtspatienter	97,4	0,0	2,6	39
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	6
	19-39 år	91,7	8,3	0,0	36
	40-59 år	83,3	13,6	3,0	66
	60-69 år	96,4	1,8	1,8	55
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	14
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	10
Modersmål	Dansk	91,2	7,2	1,7	181
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,2	7,2	1,7	181
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Diagnose	Hofte (1)	100,0	0,0	0,0	19
	Knæ (2)	90,9	9,1	0,0	11
	Ryg (3)	93,1	3,4	3,4	29
	Sår (4)	100,0	0,0	0,0	22
	Artoskopi (5)	90,0	10,0	0,0	10
	Andet (6)	87,6	10,3	2,1	97
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	91,5	6,9	1,6	188

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	76,6	14,1	9,4	64
	2-3 besøg	67,3	25,0	7,7	52
	4-9 besøg	61,9	26,2	11,9	42
	Mere end 9 besøg	70,0	20,0	10,0	10
Ugedag	Mandag	66,7	22,2	11,1	36
	Tirsdag	69,2	23,1	7,7	39
	Onsdag	78,4	18,9	2,7	37
	Torsdag	71,0	19,4	9,7	31
	Fredag	80,0	15,0	5,0	20
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	60,8	23,5	15,7	51
	Nej	75,6	18,3	6,1	131
Søgt information	Har søgt information	69,4	22,4	8,2	49
	Har ikke søgt information	72,7	18,2	9,1	132
Køn	Mand	70,5	21,6	8,0	88
	Kvinde	72,2	18,6	9,3	97
Bopæl	Indenamtspatienter	68,9	22,3	8,8	148
	Udenamtspatienter	81,6	10,5	7,9	38
Alder	0-18 år	83,3	16,7	0,0	6
	19-39 år	62,2	24,3	13,5	37
	40-59 år	67,2	23,4	9,4	64
	60-69 år	75,0	17,9	7,1	56
	70-79 år	92,9	0,0	7,1	14
	80 år eller mere	75,0	25,0	0,0	8
Modersmål	Dansk	70,9	20,7	8,4	179
	Ikke dansk	83,3	0,0	16,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,6	19,0	8,4	179
	Pårørende	42,9	42,9	14,3	7
Diagnose	Hofte (1)	83,3	11,1	5,6	18
	Knæ (2)	81,8	0,0	18,2	11
	Ryg (3)	66,7	22,2	11,1	27
	Sår (4)	81,0	19,0	0,0	21
	Artoskopi (5)	44,4	33,3	22,2	9
	Andet (6)	70,0	22,0	8,0	100
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	71,5	19,9	8,6	186

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	76,1	15,5	8,5	71
	2-3 besøg	71,4	21,4	7,1	56
	4-9 besøg	75,6	13,3	11,1	45
	Mere end 9 besøg	66,7	25,0	8,3	12
Ugedag	Mandag	68,6	22,9	8,6	35
	Tirsdag	75,6	17,1	7,3	41
	Onsdag	83,3	11,1	5,6	36
	Torsdag	86,1	13,9	0,0	36
	Fredag	61,5	19,2	19,2	26
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	78,8	15,4	5,8	52
	Nej	73,8	17,2	9,0	145
Søgt information	Har søgt information	65,5	21,8	12,7	55
	Har ikke søgt information	78,6	15,0	6,4	140
Køn	Mand	72,9	14,6	12,5	96
	Kvinde	78,8	17,3	3,8	104
Bopæl	Indenamtspatienter	76,3	15,4	8,3	156
	Udenamtspatienter	73,3	20,0	6,7	45
Alder	0-18 år	66,7	16,7	16,7	6
	19-39 år	70,7	17,1	12,2	41
	40-59 år	72,1	20,6	7,4	68
	60-69 år	82,5	12,3	5,3	57
	70-79 år	70,6	23,5	5,9	17
	80 år eller mere	90,0	0,0	10,0	10
Modersmål	Dansk	76,4	15,2	8,4	191
	Ikke dansk	71,4	28,6	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	75,1	16,6	8,3	193
	Pårørende	87,5	12,5	0,0	8
Diagnose	Hofte (1)	78,9	15,8	5,3	19
	Knæ (2)	72,7	18,2	9,1	11
	Ryg (3)	81,3	15,6	3,1	32
	Sår (4)	87,0	8,7	4,3	23
	Artoskopi (5)	70,0	20,0	10,0	10
	Andet (6)	71,7	17,9	10,4	106
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	75,6	16,4	8,0	201

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94,4	5,6	0,0	54
	2-3 besøg	78,4	13,7	7,8	51
	4-9 besøg	67,5	25,0	7,5	40
	Mere end 9 besøg	54,5	18,2	27,3	11
Ugedag	Mandag	67,6	20,6	11,8	34
	Tirsdag	82,4	11,8	5,9	34
	Onsdag	82,4	11,8	5,9	34
	Torsdag	89,7	10,3	0,0	29
	Fredag	84,2	10,5	5,3	19
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	75,0	14,6	10,4	48
	Nej	83,6	12,3	4,1	122
Søgt information	Har søgt information	79,2	14,6	6,3	48
	Har ikke søgt information	80,0	13,3	6,7	120
Køn	Mand	76,5	14,1	9,4	85
	Kvinde	84,1	12,5	3,4	88
Bopæl	Indenamtspatienter	77,2	15,4	7,4	136
	Udenamtspatienter	92,1	5,3	2,6	38
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	4
	19-39 år	65,8	21,1	13,2	38
	40-59 år	77,6	15,5	6,9	58
	60-69 år	88,0	8,0	4,0	50
	70-79 år	93,8	6,3	0,0	16
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	6
Modersmål	Dansk	79,6	13,8	6,6	167
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,0	13,5	6,5	170
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	Hofte (1)	100,0	0,0	0,0	15
	Knæ (2)	90,0	0,0	10,0	10
	Ryg (3)	100,0	0,0	0,0	23
	Sår (4)	88,9	5,6	5,6	18
	Artoskopi (5)	60,0	20,0	20,0	10
	Andet (6)	72,4	20,4	7,1	98
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	80,5	13,2	6,3	174

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83,6	9,0	7,5	67
	2-3 besøg	72,7	23,6	3,6	55
	4-9 besøg	71,1	24,4	4,4	45
	Mere end 9 besøg	66,7	33,3	0,0	12
Ugedag	Mandag	71,4	25,7	2,9	35
	Tirsdag	80,0	20,0	0,0	40
	Onsdag	88,6	11,4	0,0	35
	Torsdag	80,0	14,3	5,7	35
	Fredag	65,4	19,2	15,4	26
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	75,0	23,1	1,9	52
	Nej	78,7	15,6	5,7	141
Søgt information	Har søgt information	66,0	22,6	11,3	53
	Har ikke søgt information	82,0	15,8	2,2	139
Køn	Mand	68,8	24,0	7,3	96
	Kvinde	86,0	12,0	2,0	100
Bopæl	Indenamtspatienter	76,0	18,8	5,2	154
	Udenamtspatienter	83,7	14,0	2,3	43
Alder	0-18 år	83,3	0,0	16,7	6
	19-39 år	65,0	35,0	0,0	40
	40-59 år	70,6	22,1	7,4	68
	60-69 år	85,5	10,9	3,6	55
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	16
	80 år eller mere	90,9	0,0	9,1	11
Modersmål	Dansk	77,2	18,0	4,8	189
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	76,7	18,5	4,8	189
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	8
Diagnose	Hofte (1)	82,4	11,8	5,9	17
	Knæ (2)	72,7	9,1	18,2	11
	Ryg (3)	75,0	18,8	6,3	32
	Sår (4)	95,7	4,3	0,0	23
	Artoskopi (5)	60,0	30,0	10,0	10
	Andet (6)	76,0	21,2	2,9	104
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	77,7	17,8	4,6	197

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85,4	9,8	4,9	41
	2-3 besøg	79,3	10,3	10,3	29
	4-9 besøg	72,4	24,1	3,4	29
	Mere end 9 besøg	75,0	25,0	0,0	12
Ugedag	Mandag	80,0	15,0	5,0	20
	Tirsdag	82,8	17,2	0,0	29
	Onsdag	86,4	9,1	4,5	22
	Torsdag	70,0	25,0	5,0	20
	Fredag	75,0	12,5	12,5	16
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	80,6	19,4	0,0	31
	Nej	80,7	12,5	6,8	88
Søgt information	Har søgt information	74,3	17,1	8,6	35
	Har ikke søgt information	82,9	13,4	3,7	82
Køn	Mand	85,2	11,5	3,3	61
	Kvinde	75,4	18,0	6,6	61
Bopæl	Indenamtspatienter	79,4	14,7	5,9	102
	Udenamtspatienter	85,0	15,0	0,0	20
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	73,9	17,4	8,7	23
	40-59 år	78,9	21,1	0,0	38
	60-69 år	82,5	7,5	10,0	40
	70-79 år	90,0	10,0	0,0	10
	80 år eller mere	85,7	14,3	0,0	7
Modersmål	Dansk	80,3	15,4	4,3	117
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	81,0	14,7	4,3	116
	Pårørende	66,7	16,7	16,7	6
Diagnose	Hofte (1)	92,9	0,0	7,1	14
	Knæ (2)	87,5	12,5	0,0	8
	Ryg (3)	77,3	22,7	0,0	22
	Sår (4)	68,8	31,3	0,0	16
	Artoskopi (5)	100,0	0,0	0,0	4
	Andet (6)	79,3	12,1	8,6	58
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	80,3	14,8	4,9	122

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0,0	0,0	0
	2-3 besøg	9,8	90,2	51
	4-9 besøg	17,1	82,9	41
	Mere end 9 besøg	33,3	66,7	12
Ugedag	Mandag	22,7	77,3	22
	Tirsdag	19,0	81,0	21
	Onsdag	15,0	85,0	20
	Torsdag	6,3	93,8	16
	Fredag	9,1	90,9	11
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	19,4	80,6	36
	Nej	13,4	86,6	67
Søgt information	Har søgt information	19,2	80,8	26
	Har ikke søgt information	14,1	85,9	78
Køn	Mand	14,6	85,4	48
	Kvinde	16,4	83,6	55
Bopæl	Indenamtspatienter	16,0	84,0	81
	Udenamtspatienter	13,0	87,0	23
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	24,0	76,0	25
	40-59 år	19,5	80,5	41
	60-69 år	8,3	91,7	24
	70-79 år	0,0	100,0	8
	80 år eller mere	0,0	100,0	5
Modersmål	Dansk	16,2	83,8	99
	Ikke dansk	0,0	100,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	16,3	83,7	98
	Pårørende	0,0	100,0	6
Diagnose	Hofte (1)	0,0	100,0	5
	Knæ (2)	16,7	83,3	6
	Ryg (3)	0,0	100,0	11
	Sår (4)	6,3	93,8	16
	Artoskopi (5)	16,7	83,3	6
	Andet (6)	21,7	78,3	60
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	15,4	84,6	104

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	24,3	75,7	70
	2-3 besøg	30,2	69,8	53
	4-9 besøg	34,1	65,9	41
	Mere end 9 besøg	75,0	25,0	12
Ugedag	Mandag	34,3	65,7	35
	Tirsdag	34,1	65,9	41
	Onsdag	28,6	71,4	35
	Torsdag	33,3	66,7	33
	Fredag	32,0	68,0	25
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	38,3	61,7	47
	Nej	30,8	69,2	143
Søgt information	Har søgt information	34,0	66,0	53
	Har ikke søgt information	33,3	66,7	135
Køn	Mand	36,7	63,3	90
	Kvinde	29,4	70,6	102
Bopæl	Indenamtspatienter	28,3	71,7	152
	Udenamtspatienter	48,8	51,2	41
Alder	0-18 år	16,7	83,3	6
	19-39 år	27,8	72,2	36
	40-59 år	35,3	64,7	68
	60-69 år	33,9	66,1	56
	70-79 år	43,8	56,3	16
	80 år eller mere	20,0	80,0	10
Modersmål	Dansk	33,0	67,0	185
	Ikke dansk	33,3	66,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	33,5	66,5	185
	Pårørende	12,5	87,5	8
Diagnose	Hofte (1)	57,9	42,1	19
	Knæ (2)	30,0	70,0	10
	Ryg (3)	28,1	71,9	32
	Sår (4)	50,0	50,0	22
	Artoskopi (5)	22,2	77,8	9
	Andet (6)	26,7	73,3	101
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	32,6	67,4	193

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91,2	8,8	68
	2-3 besøg	82,1	17,9	56
	4-9 besøg	75,6	24,4	45
	Mere end 9 besøg	83,3	16,7	12
Ugedag	Mandag	86,1	13,9	36
	Tirsdag	87,8	12,2	41
	Onsdag	88,9	11,1	36
	Torsdag	88,9	11,1	36
	Fredag	75,0	25,0	24
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	83,0	17,0	53
	Nej	86,0	14,0	143
Søgt information	Har søgt information	72,2	27,8	54
	Har ikke søgt information	90,0	10,0	140
Køn	Mand	82,1	17,9	95
	Kvinde	88,5	11,5	104
Bopæl	Indenamtspatienter	84,0	16,0	156
	Udenamtspatienter	90,9	9,1	44
Alder	0-18 år	83,3	16,7	6
	19-39 år	70,7	29,3	41
	40-59 år	82,4	17,6	68
	60-69 år	94,7	5,3	57
	70-79 år	93,8	6,3	16
	80 år eller mere	100,0	0,0	10
Modersmål	Dansk	86,3	13,7	190
	Ikke dansk	71,4	28,6	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,9	15,1	192
	Pårørende	100,0	0,0	8
Diagnose	Hofte (1)	94,4	5,6	18
	Knæ (2)	81,8	18,2	11
	Ryg (3)	90,3	9,7	31
	Sår (4)	100,0	0,0	24
	Artoskopi (5)	80,0	20,0	10
	Andet (6)	80,2	19,8	106
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	85,5	14,5	200

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

Patienternes egne kommentarer











Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

Kommentarerne, der begrundet antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Ventede ganske kort, højst 10-15 min.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Resultat af undersøgelse var ikke fremkommet, men hentet via fax fra Aalborg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Vi ventede kun i 15 min.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg ventede i lang tid i lægens konsultationsværelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Røntgen og ambulatorium skal kobles mere sammen, seneste besøg var der to timer imellem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (2)
-  *Første gang var der så mange mennesker, at der ikke var en stol til alle og en meget dårlig luft. Anden gang var fint, der var færre mennesker.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, sidst jeg var der ventede jeg ikke så lang tid, men første gang ventede jeg nok i 1½ time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *En gang var der næsten to timers ventetid, men ellers fin, altså næsten ingen ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Da jeg skulle have det tjekket, tog det over en time. Det vil vi kalde dårlig planlægning i erhvervslivet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)



Ja, stort set, bortset fra røntgenafdelingen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Efter ca. 15 min. blev det fortalt at for 3-4 navngivne personer, ville der blive ventetid og i alt ventede jeg i ca. en time. En læge skulle noget andet. Ok oplysning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Ventetid op til 45 min.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Jeg havde en stor diskosprolaps, så al ventetiden (stående) var slemt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Der har flere gange været lang ventetid og det har naturligvis været lidt irriterende, men værre er det jo heller ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



De to første gange ventede jeg en time, sidste og tredje gang ventede jeg et kvarter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Sad i venteværelset i ca. en time.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Første gang 1-1½ time, var vist glemt. De andre gange mere rimeligt, 1/4-1/2 time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Jeg skulle have taget et røntgenbillede, hvor der var ventetid, så derfor løb det næsten sammen med mødetiden på ortopædisk ambulatorium.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Næsten aldrig ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sår (4)



Nej, mindre end forventet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Da jeg var til undersøgelse ventede jeg først en time i ambulatoriet og ca. to timer til røntgen. Kunne jeg ikke have været sendt direkte til røntgen?

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Det gik meget fint.


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Den ene gang var det en meget uerfaren læge, men til gengæld var sygeplejersken meget erfaren.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)

 *Den unge reservelæge fik supervision af en ældre, mere erfaren.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)

 *Ja, alt var lagt klar til samtalen.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)

 *Jeg synes de tre første læger gik hurtigt. Den sidste læge tog sig tid til undersøgelsen og havde læst journalen grundigt.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)

 *Anden gang var de. Første gang var de ikke helt. Tog hårdt ved uden at vide at det var der, der var ondt. Det stod ikke i papirerne.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)

 *Søde og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)

 *De vidste lige hvad det handlede om, og hvad de skulle undersøge.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)

 *Nogen af dem.*











Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sår (4)

 *De har for travlt.*

Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)

 *Desværre var det ikke den læge jeg var indkaldt til, så jeg var dybt skuffet, ville gerne have vidst inden lægen kom, at det var en anden. Det er ydmygende for lægen og for mig, at jeg blev spist af med en tilfældig læge.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)

-  *De viste på røntgenbillederne, hvad der var galt og de gav mig tillid til, at operationen skulle gå godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *De var sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *De har ikke læst ens journal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Der var et røntgenbillede ophængt, som ikke var mit, det burde måske være blevet opdaget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Tror min journal og røntgenfotos var blevet væk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *De skulle læse min journal igennem ved hvert møde, hvorefter de hentede en anden læge, da de ikke selv havde den nødvendige viden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *NN er en helt fantastisk læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *De læser altid journalen når de sidder hos en og under flere af mine besøg er de lige nødt til at gå ind og høre en overlæges vurdering. Men hellere det og de så er sikre i det de siger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ikke helt, men det var fint nok, havde en brækket arm, så det var ikke så besværligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Da det har været forskellige læger næsten hver gang, har de skullet læse journalen igennem og jeg har skullet fortælle hele historien om og om igen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)



Første gang ja, anden gang bestemt ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Ofte stod lægerne og småskimmede journalen når jeg kom ind, så de var ikke inde i min situation fuldstændigt, men de gav sig god tid til at snakke med mig om det hele.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Rod i informationerne. Ved første lægebesøg i skadestue påviste man Colles fraktur, men intet notat herom i journal. Blev dog gipsbehandlet herfor, men hvad skal man tro?

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Ja, men vedkommende fik ikke sagt, at jeg måtte støtte på benet efter tre uger. Derfor hoppede jeg rundt på et ben i seks uger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Selvfølger med hjælp fra journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Han kendte ikke min fortid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)



Og de er rolige og veltalende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



I havde styr på det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?



Viste interesse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Fik et indtryk af, at hun talte til mig, som hun ville tale til en på fire år og at det jeg sagde var uinteressant.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Ja, uden fornemmelse af tidspres.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)



De lyttede, men hurtigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Ja, jeg fik lov at tale færdig uden afbrydelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Trods henvisning fra min læge til en speciallæge på sårambulatoriet mødte jeg kun en sygeplejerske og en elev.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sår (4)



Ja, helt bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



For optaget af at læse min journal.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Lægen var god til at lytte og forklare. Gjorde fund som mange andre læger ikke har gjort på andre sygehuse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



Min gips skaver, men I ville ikke lægge den om.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



De har altid været venlige og imødekommende, og jeg har altid fået svar på mine spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Nogle gjorde og nogle gjorde ikke. De gik mere ud fra hvad lægen før dem havde skrevet i journalen, end hvad jeg fortalte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Det er rart når en læge gider lytte til det man siger. Det gør NN til UG.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Blev meget utilpas da gips kom af. Lå ned på briks med besked fra ung læge om at kalde i tilfælde af forværring. Døren blev lukket, ingen kaldesnor/kaldesystem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



For mange afbrydelser fordi der var andre, der skulle snakke med ham.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)



Og jeg fik gode svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



De er meget stressede.











Respondentens svar: Nej










Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde











Diagnose: Artoskopi (5)












Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?


-  *Var ikke i kontakt med plejepersonale.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Ja, meget kompetente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Sygeplejerskerne, ja. Fysioterapeuterne, nej.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Sår (4)
-  *Jeg skulle have skåret lidt af gipsen, det gav et slibemærke på hånden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Super gode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *En var under oplæring, lærer gav sig ikke tid til at forklare og lægge slynge ordentligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *De kunne sagtens have oplyst mig navnet på den læge jeg i stedet kom ind til.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Mit sår på benet var næsten helet af sig selv ved mit fremmøde. Såret havde været der i 3/4 år. Fik målt blodtryk og blodgennemstrømning til foden, begge dele var vist ok. Sygeplejersken var venlig og sikkert dygtig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Ja, det har de prøvet før. Selvom tiden skred, blev jeg spurgt om jeg nu havde fået svar på alt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)

-  *Jeg havde ikke kontakt med plejepersonale.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *De var meget omhyggelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *De har også været venlige imod mig, og jeg har fået en god behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, bestemt. Men min arm kan stadig være øm, så jeg tror måske jeg skulle have haft gipsen på en uges tid mere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *En stor tak til K2 Silkeborg Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Forkert anlagt gips på skadestuen med svære trykmærker af hud og nerve. Til gengæld en meget faglig og god behandling hos ergoterapeut.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Dem jeg snakkede med, var gode til at forklare og virkede til at vide hvad de gjorde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *De har godt samarbejde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *De er meget dygtige tak :-).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Sår (4)

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)

-  *Var ikke til røntgen eller prøvetagning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Kun ganske kort ventetid, højst 10-15 min.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Lang ventetid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Elendige stole i venteværelse - til folk med dårlig nakke og rygproblemer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Mit brud skulle til genoptræning, men læge/sygepleje kunne ikke give klar besked om det skulle være ergo- eller fysioterapi. Ventede selvfølgelig hos den forkerte først.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Alt gik fantastisk hurtigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Jeg ventede som sagt på lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Ved blodprøvetagning er der meget lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (2)
-  *Det gik som smurt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Ingen røntgen, bare prøvetagning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)

-  *Det var kun et kort besøg uden røntgen eller prøvetagning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ventetid ved røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Megen ventetid i røntgenafdelingen, formentlig pga. installationen af nyt digitalt apparatur.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Nej, for lang ventetid generelt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Lang ventetid ved røntgen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Stort problem på røntgenafdelingen. Billederne skulle tages om; vedkommende der skulle lave sit arbejde om var meget fornærmet og lod mig trods kun få andre patienter vente på omtagning mere end to timer. Gik fra vagt, hvorefter vi henvendte os til det nye personale, der straks tog nye billeder og undskyldte ventetiden meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Lidt ventetid i røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Kun lidt ventetid ved prøvetagningen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Altid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Lang ventetid i røntgen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fra jeg fik min diskosprolaps til jeg blev scannet, gik der alt for lang tid. Så vidt jeg ved var røntgenbillederne et unødvendigt stop på vejen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)


 *Der har været en gang, hvor jeg ventede i næsten 45 min., men jeg fik en forklaring bagefter. Ellers har der næsten ikke været ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Der var lidt ventetid og skulle gå meget frem og tilbage.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Der var ventetid i røntgenafdelingen, selvom jeg havde en tid. Jeg mener, jeg ventede op til 15 min. i forhold til den tid jeg havde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 *Ventede to timer i røntgen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (2)


 *Der var ingen røntgen eller prøvetagning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 *Røntgenafdelingen var under ombygning, og derfor var der kun en stue i brug.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 *Men det er nok ikke nemt at røre ved med den travlhed.*











Respondentens svar: Både og











Alder: 40-59 år












Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

-  *Også fysioterapeuten var inde og give råd om genoptræning af knæ.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, havde skrevet spørgsmål op og fik god information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Fik lavet korsbånd og menisk. Ingen information om at genoptræningsforløb blev meget længere og mere kompliceret pga. menisk.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ikke noget jeg ikke vidste i forvejen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg fik ikke nok, man skulle spørge mere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg kunne godt have brugt information om øvelser; mine fingre sov.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Blev sendt lidt fra nord til syd, måske pga. byggeriet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Manglende information omkring genoptræning efter kikkertundersøgelse af knæ.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Blev anbefalet at bruge kompressionsstrømpe på begge ben (meget ubehageligt) resten af livet. I samråd med min læge er i stedet indstillet til operation for åreknuder i det ene ben.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Ja, både af lægen og sygeplejersken.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)

-  *Havde forventet tilbud om genoptræning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Det var udmærket, den ene gang jeg har fået lavet en kikkertundersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *To læger har haft møde om, hvordan man skal gribe sagen an. Det bliver en anden læge, som skal operere, det har han gjort før.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Måtte ringe adskillige gange hjemmefra i forbindelse med problemer, der opstod: voldsomme smerter der sank ned i underarm og hånd. En folder der informerede om den slags ting med anvisninger på forebyggelse og afhjælpelse vil måske være en god idé?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ikke helt overensstemmelse mellem røntgenbeskrivelse og information, det havde dog ingen betydning for behandlingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Fik aldrig at vide at jeg skulle sove med armslyngen. Dette gav et langt og smertefuldt forløb.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Fik mange modstridende informationer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Altid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Uforberedt på længden fra operation til arbejdsdygtig igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Men efterfølgende kunne jeg ikke huske hvad de egentlig havde tænkt sig at gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)

-  *Jeg var inde hos lægen i ca. et kvarter. Jeg havde nok flere spørgsmål, men lægen begyndte gerne at skrive på computer eller diktere i diktafon.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fik at vide at gipsen nok kom af lidt for tidligt, men at den nok skulle hele fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Henvisninger fra ambulatoriet var meget misvisende. Brevet nævnte, at jeg måske skulle indlægges, men det var der slet ikke tale om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Har efter gentagne konsultationer ikke kunnet komme i tale med en læge, som kunne fortælle, om mit knæ kunne opereres eller ej.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Nogle mente der ikke var noget galt med korsbåndet. Tre operationer blev lavet før jeg fik et nyt korsbånd. Det var flosset og havde delt sig i to.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Igen et stort UG til NN, som tager sig tid til at forklare, så man forstår.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Totalt modstridende oplysninger fra gang til gang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Kunne godt have brugt nogle øvelser, jeg kunne bruge til at træne mit ben op med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *For usikker og for lidt information om det patienten skal være opmærksom på i forløbet. Rod i det sagte og journalnotat.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fik en tilfredsstillende forklaring på skaden og træning herefter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg fik det heller ikke at vide.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



Havde lidt problemer med at finde papirene.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



Ja, det fungerede fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)



Har kun talt med en.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



1.lokalbedøvet.

2.helt bedøvet.

3.helt bedøvet.

Det er nok ok, var hvad jeg fik at vide.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Artoskopi (5)



Alle sagde, at de ikke vidste, hvad der var galt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Forskellige læger siger ikke det samme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Ville gerne have haft undersøgt hele ryggen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Jeg talte kun med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



De sagde stort set alle forskellige ting.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)











Snakkede kun med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant





Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)

-  *Jeg har ikke snakket med flere forskellige.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Der var en dag at sygeplejersken vidste lidt mere end den nye læge jeg fik, og hvis hun ikke havde sagt noget, skulle jeg have ventet længere tid på operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg har endnu ikke fået årsagen til min lidelse. Så det de tre læger, som jeg har snakket med, er fremkommet med er tre forskellige gæt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Der skulle så mange unødige operationer til, før der blev gjort det rigtige.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Talte kun med lægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Jeg har hver gang haft den samme person.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Talte kun med en.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Har ikke talt med forskellige læger, kun en.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Men, jeg havde gerne set en faglig/lægelig begrundelse for at der skal gå syv uger fra MR-scanning til at jeg får et svar på scanningen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, fuldstændig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Får for lidt at vide.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Jeg havde en fornemmelse af, at lægen har travlt og ikke tager tid nok til at læse journalen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *For lange svartider efter første besøg - to måneder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Fin fin.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Indkaldt til ekstra kontrol, idet mine andre kontrolbesøg ikke har været ved en albuespecialist.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Det er helt væk, jeg mærker ingenting.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Absolut ikke, da jeg blev holdt hen med snak i ca. 2 år inden første knæoperation, indtil min mand tog fat om problemet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (2)


 *Ja, ingen sure miner når vi lavede nye aftaler og at vi fik flere undersøgelser gennemført på samme eftermiddag på forskellige afdelinger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)


 *De lytter ikke efter hvad man siger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Anden gang jeg var til samtale efter deres møde, lagde man ikke så meget vægt på fundet, men det er der jeg har problemet. Vil man ikke gøre noget ved det, så vil jeg ikke have det ret meget bedre, når jeg går end da jeg kom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)

 *En læge mente ikke, jeg skulle ro kajak før til næste år. En anden mente, jeg kunne begynde i september.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)


 *Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (1)


 *De har gjort alt hvad de kunne for at hjælpe mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 *Efterbehandling/genoptræning mangler.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Årsagen er endnu ikke fundet, så jeg har ingen behandling fået.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 *Kontrol efter tre mdr., blev udsat fem uger, det er for længe.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (2)

 *Er ikke færdigbehandlet. Venter på ny tid efter scanning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)

 *Har ikke været der før.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (1)



Jeg har haft en del smerter, når bedøvelsen aftog.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sår (4)



Lægerne fortalte det hele så godt, at jeg er tryk før operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (2)



Jeg vil sige, at jeg er ret følsom overfor medicin og måtte bede om nedsat kvantum, idet min kropsvægt var ca. 59 kg. Der bliver brugt samme dosis til patienterne uanset deres vægt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)



Ja, bortset fra pkt. 8 og bortset fra at jeg ikke fik råd mht. overbelastning af mit andet knæ, der er opereret med protese.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Jeg skal indlægges igen til samme behandling.








Respondentens svar: Både og












Alder: 40-59 år











Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

-  *Lang ventetid på svar fra undersøgelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Det ved jeg ikke, der har ikke rigtig været brug for dette.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Blev en enkelt gang fejlvisiteret. Det forlænger behandlingen med måneder, utilfredsstillende. Læge ved ambulatoriet Skanderborg var uforberedt og yderst arrogant. Meget ubehagelig oplevelse, som jeg gerne ville have været foruden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Men det skriftlige svar blev ikke sendt til praktiserende læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, det har forløbet upåklageligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Jeg tror ikke, der har været nogen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Måske. Det er stadig for høj betændelsesgrad. Måske til egen læge igen, ved ikke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Min egen læge så næsten ikke på det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Har ikke været inde, eller haft kontakt med min læge siden mit besøg.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ingen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)

-  *Jeg har fået et fint udskrivningsbrev fra ambulatorielægen, jeg har endnu ikke kontaktet egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg har kun været i kontakt med personalet på sygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ja og dog. Attesten var underskrevet af speciallægen, som jeg ikke mødte.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Jeg har ikke været hos min egen læge siden jeg blev rygopereret.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Henvisning. Endnu ingen opfølgning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg har ikke talt med min læge om forløbet, behovet har ikke været der for mit vedkommende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Problemer med henvisningen. Det var egen læge, der gav utilstrækkelige oplysninger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Manglende information fra sygehus til læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Egen læge har ikke modtaget noget fra afdelingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Der har ikke været nogen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Nej, røntgenafdelingen glemte at sende billeder til min læge trods skriftlig anmodning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)

-  *Egen læge havde ikke fået noget udskrivningsbrev.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ingen kontakt udover henvisning til Silkeborg Sygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Uoplyst Diagnose: Knæ (2)
-  *Det tror jeg nok. Afdelingen sagde, at de ville give min praktiserende læge besked, men ham har jeg ikke hørt fra.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg har været i ambulatoriet pga. to forskellige ting. Skulderinfo ok. Efter 5-6 uger ingen besked til egen læge ang. brækket hånd.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg ved ikke hvilke oplevelser min egen læge har fået, udover at hun kunne læse at jeg havde det godt efter operationen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Det varede længe inden min læge på computeren fik besked fra ambulatoriet, da lægesekretæren var bagefter med at skrive.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Egen læge har ej været involveret.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Opfølgning er endnu ikke begyndt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Min praktiserende læge kontaktede ortopædkirurgisk ambulatorium og jeg fik først tid 6 dage senere til aircast m.v. Da jeg var forbehandlet i USA 5 dage tidligere hvor benbruddet skete, forekom det mig langsomt. Jeg måtte selv rykke for en tid to gange på ortopædkirurgisk ambulatorium. Kontakten i øvrigt er ikke tilfredsstillende. Egen læge er ikke orienteret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Udover henvisningen ved jeg ikke hvilken kontakt der har været.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)



Det tror jeg da.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Min egen skyld.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



Fik henvisning fra egen læge til skadestuen pga. smerter, men fik at vide at jeg skulle vente til min tid i ambulatoriet en uge senere.










Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år












Køn: Mand











Diagnose: Andet (6)











Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)

-  *Behagelig samtale, god information, klare svar.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg blev behandlet rigtig godt. Fik en god behandling af alle, både læger og personale. Helt ok.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg var godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg synes som helhed, at jeg har et godt indtryk, men det er meget frustrerende med alle de læger, som jeg har mødt gennem mit forløb. Det havde været noget bedre kun med en, for da ville den person vide hvad det hele går ud på og jeg ville føle mig mere tryk. For mange læger med forskellige meninger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ringe erfaring, men det var godt at de straks henviste til MRscanning i Århus, da der ikke var så lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Alt i alt et udmærket hospital.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg fik en god og grundig orientering, svar på mine spørgsmål og nøje forklaring af forløbet. Så samlet var mit indtryk positivt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Grundige undersøgelser af to velforbredte læger. Men alt for dårlig information om, at kombinationen af korsbånd og menisk giver langt genoptræningsforløb. Menisk har aldrig generet mig, så havde jeg kendt genoptræningsforløbet, havde jeg afvist den operation. Selve genoptræningen i fysioterapi er noget rodet og forvirrende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Personalet var forberedt. Ved den efterfølgende scanning var der tvivl om undersøgelsen. Alligevel valgte de at kalde mig ind igen, flot.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)

-  *Det jeg fik at vide, havde jeg hørt der hvor jeg fik taget røntgenbilleder. Jeg troede, jeg skulle til scanning, har dog efterfølgende fået tid til scanning.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Det blev fire stjerner med pil opad. Den femte stjerne var helt sikkert med, hvis der havde været lidt mere tid til at snakke med lægen før og efter operation. Men jeg er klar over, at de har meget travlt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Sikkert normalt for sygehus, jeg kommer der heldigvis ikke så tit.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Min fornemmelse er, at lægerne har for lidt tid til patienterne og gør hvad de kan. Det er lidt utilfredsstillende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg vil gerne rose alle, jeg havde kontakt med.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (2)
-  *Fik god behandling af alle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (1)
-  *Man får god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Det kunne være en god idé, at der var et bedre samarbejde og mere information fra skadestuen til ortopædkirurgisk ambulatorium.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Da jeg ikke kan sige noget negativt, kan det kun være enestående. Fem stjerner gælder alt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Fordi jeg følte mig vældig godt behandlet og fordi de vidste hvad de talte om.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Sår (4)

-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg er generelt godt tilfreds med behandlingen og forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi behandlingen var god. Læger og sygeplejersker var optimistiske, når jeg selv var negativ.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Fordi jeg nu føler mig tryk ved at komme der.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Når de ikke kan stille en diagnose.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Meget flink og ikke overlegen som for 5-10 år siden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ros.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Ros.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Smilende og imødekommende personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg fik en perfekt behandling. En god orientering, søde mennesker der havde tid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)

-  *Jeg synes det var rart, at man kunne tale direkte uden at blive afbrudt. Det viste, at i havde overblik til at lytte. Man fik god behandling og man kunne følge med i, hvad der skete under undersøgelsen, det var en dejlig fornemmelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *For mange forskellige læger med for lidt tid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Sportklinikken er supergod.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Problem at det ikke var samme læge, der lavede forundersøgelse og operation.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Informere patienten om når der ændres på lægen, som står på indkaldelsen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Meget venligt personale. Jeg blev orienteret om, at der var ventetid, hvilket personalet undskyldte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fantastisk læge og sygeplejersker, både i ambulatoriet og dagkirurgisk. Rigtig god og kompetent behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Når jeg ser tilbage på den dag uheldet skete og frem til i dag, har jeg kun ros og en stor tak til personalet, som har varetaget forløbet af den skade jeg var udsat for. Jeg vil til enhver tid støtte Silkeborg Sygehus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi at første knæ blev behandlet på så dårlig måde, jeg gik i to år med voldsom smerte, og afdelingen sagde, at der ikke var noget i vejen. Dette viste sig at være forkert, da min mand tog fat på afdelingen og satte hårdt mod hårdt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (2)

-  *Jeg har fået en god og saglig behandling både af lægerne og sekretærerne. Der var ingen problemer med at ændre tid og jeg kom til rygundersøgelse og forundersøgelse til ny hofte samme dag. Sygeplejerskerne søde og forstående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Fordi jeg var tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Ingen ventetid, god forklaring og venlig behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg blev venligt modtaget i receptionen, ingen ventetid. En forstående læge, der gav indtryk af at være der for mig og med tid til at tale med mig. Der var ro på.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Er altid blevet behandlet godt. Sød og venlig 'betjening'. Kompetent personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg føler mig godt og professionelt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (2)
-  *Fordi det samlede indtryk er positivt fra min side.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ved svar på scanning fik jeg ikke rigtigt spurgt om det jeg ville, så jeg måtte ringe og få journal tilsendt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Der var lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Begge læger var usikker på, hvad der videre skulle ske med mit knæ både ved første og anden undersøgelse. Løst indvendigt ledbånd i knæ. Tre uger med skinne, herefter endnu tre uger med skinne. Anden gang vil lægen at jeg skulle gå endnu tre uger med skinne. Vi blev sammen enige om at genoptræning var bedre. Ingen vejledning om genoptræning, spurgte selv efter henvisning til fysioterapeut.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)



Jeg har uden undtagelse fået en enestående god behandling ved undersøgelser, indlæggelse og øvrige henvendelser. Meget information og vejledning. Kort fortalt, alt har forløbet upåklageligt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



God behandling overalt. Lidt rod med byggeriet, men ellers rigtig godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Fordi jeg synes at det gode er, at man har fået en seddel i hånden, der beskriver hvad der er blevet gjort ved en, når man er blevet opereret. Det dårlige er, at man er inde ved forskellige læger. Det skal helst være den samme.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Jeg syntes de har fortjent det, en dejlig afdeling, man har tid til at forklare.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Fordi forløbet fremstod venligt, kompetent og professionelt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Artoskopi (5)



Jeg har været godt tilfreds, har kun et problem, som jeg håber at få styr på inden operationen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



Jeg har meget dårlige lægelige erfaringer med udenamtsligt sygehusvæsen, så som det fremgår af skemaet, har jeg et rigtig godt indtryk fra Silkeborg.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



Holdning og opmærksomhed hos personalet helt i top.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Det eneste som gjorde, at jeg ikke gav højeste stjerner, var ventetiden i venteværelset før undersøgelsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)




Menneskelig og positiv.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 *Meget god information før operation. Kunne godt have brugt noget skriftlig information, som fortalte hvordan det var almindeligt at have det efter operationen. Hvad kan man hvornår i genoptræningen? Hvordan føles det? Hvorfor vil benet ikke lystre? Osv.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)


 *Rigtig godt, meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Behandlingsforløbet er til stor tilfredshed fra både læger og sygeplejersker. Så derfor skal de have fire stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Jeg syntes, at de var søde, lyttende og dygtige til deres arbejde, men det var lidt træls med den ventetid. Flot, bare bliv ved det gode arbejde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Der manglede faktisk kun lidt for at besøget ville blive oplevet meget bedre og tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)

 *Jeg har fået en god behandling og sådan er det ikke alle steder. I er gode ved jeres patienter og det giver jer et godt ry. Bliv ved med det. Sådan er det ikke, der hvor jeg kommer fra.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (2)

 *Godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

 *Roser meget over at alt forløb planmæssigt, at der var venlig og positiv stemning.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (1)

 *Følte mig tryk. Får det normalt dårligt på sygehus.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)











 *Bedre samarbejde mellem sygehus og egen læge.*












Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

-  *Hurtigt ind og hurtigt ud. En grundig, saglig undersøgelse. Jeg føler mig utroligt godt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Lægen virkede meget professionel. Den dag jeg blev opereret, foregik det hele perfekt uden overhovedet nogen ventetid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Artoskopi (5)
-  *Fordi min første læge virkede meget stresset. Syntes ikke jeg fik ordentlig svar på spørgsmål, men i det store hele har jeg fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi enestående er for meget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Dejligt det er samme læge man møder. Ingen ventetid i venteværelset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg var skeptisk over den operation jeg skal have, men følte mig helt tryk efter besøget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Det fungerer meget godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ingen ventetid. Godt forberedt læge. Aktivt lyttende og virkede oprigtigt interesseret. God opsummering.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Venlig betjening, men for mange forskellige læger, der giver modstridende informationer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *I mit tilfælde havde brug af tid på operationsbordet - brud sat bedre sammen - formentlig kunne reducere antal besøg samt mindsket mén. Antallet af møder med læger kan godt reduceres. Der er ingen grund til at man bruger tid og offentlige penge på at møde en uforberedt læge.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)

-  *Korrekt forløb.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Klare og tydelige informationer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (1)
-  *Min gips skaver, men I ville ikke lægge den om.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ingen ventetid af betydning. Venligt personale. Blev guidet rundt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (3)
-  *Fordi jeg følte mig meget tryk ved NN fra første gang jeg mødte hende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sår (4)
-  *Hvis man kunne få medindflydelse mht. mødetidspunktet ville det være en god ting.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ventepladserne oplevedes lidt som en banegård, men det tilskrev jeg ombygning på stedet. Det ville nok være en god idé med patientkontaktperson.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi det er en behagelig afdeling med dejligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Rart hvis det var samme læge før og efter røntgen på samme dag. Ift. mit arbejde har ventetiden i venteværelset stor betydning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Topservice.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg føler mig tryk, når jeg kommer ind i lokalet. Jeg føler, jeg har tillid til lægerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)

-  *Jeg fik god og alsidig orientering. Var også heldig med at få kort operationstid. Synes det var træls at skulle transporteres i egen bil til og fra besøget, da alt med at sidde og stå gjorde meget ondt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Jeg synes, at jeg altid er blevet mødt af et venligt og imødekommende personale, men der har til tider været for meget ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Læger og personalet har altid været venlige og flinke. Men der er gået alt for lang tid mellem de tre undersøgelser jeg har været til, og jeg har endnu ikke fået at vide hvad jeg fejler. Det er som om lægerne har håbet på, at det gik over af sig selv.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Syntes alt var fint og godt. Det skete i Tyskland - brækket arm. De sagde 4-6 uger, havde gipsen på 3 uger og tre dage.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg synes det kører rimelig godt for sygehusvæsenet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Er blevet godt behandlet af personalet, både sygeplejersker og læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *For lang tid mellem kontrolbesøg efter kikkertoperation.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (2)
-  *Personalet er meget sødt og hjælpsomt. Selve sygehuset er noget rodet at finde ud af. Personale, patienter og gæster på meget lidt plads.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Venlig behandling, men glemt en gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)
-  *Kompetent og venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sår (4)



For stor omsorg og pleje på K2 Silkeborg Sygehus.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)



Operationen blev udsat pga. mangel på personale. Det var to dage før jeg skulle sygemeldes to måneder. Det var problematisk at flytte en måned. De mange unødige operationer er klart for dårligt, men den sidste lykkedes godt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Fordi jeg har oplevet en rigtig god forståelse for mit problem og personalet er yderst kompetente. Der er en god tone og alle er venlige og virker ej stressede. I hvert fald ikke over for patienterne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Bærer tydeligt præg af meget unge læger med meget lidt erfaring. Når man sidder i venteværelset og betragter personalet, der går forbi mange gange eller står på kontorerne, virker det hele meget ineffektivt. Dog virker en mindre del af personalet stresset.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Det bedste ville være, hvis det var samme læge, man mødte hver gang. Jeg har oplevet, at det var svært at komme i telefonisk kontakt en mandag formiddag.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Jeg er blevet informeret godt. Både læge, sygeplejerske og fysioterapeut gav en god og grundig behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Da jeg ikke har noget at klage over.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Jeg var til forundersøgelse til hofteoperation. Meget kort ventetid fra min læge indkaldte mig til undersøgelse, selv på trods af påske, efterfølgende 16 dage til indlæggelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)














Alle folk har altid været søde og har behandlet mig godt på ambulatoriet. Jeg synes altid, jeg er blevet taget seriøst og har altid følt, at lægerne ville gøre alt hvad de kunne for at hjælpe mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

-  *Ergoterapi fortjener fem stjerner. Lægebehandling og information 1-2 stjerner.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg er meget tilfreds med min behandling på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *De var venlige og rare og talte et sprog, så jeg forstod det hele.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (2)
-  *Vores bedømmelse af ambulatoriet baserer sig på to besøg og vi har begge gange følt os vel modtaget og rigtig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Sår (4)
-  *Hurtig behandling efter uheld i udlandet; kom ind samme dag som problemet opstod. God forklaring på problemet/sygdommen, også hvorledes det skulle tackles/behandles.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Er i 3-4 gange blevet behandlet for sår på benene med dårligt resultat. Efter behandling på afdelingen varede det kun 2-3 behandlinger før det blev meget bedre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Sår (4)
-  *Havde overhovedet intet at klage over.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi behandlingen har været god og at det altid var muligt at komme til at snakke med lægen i telefonen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg fik en fantastisk behandling af en meget kompetent læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ingen ventetid og forberedt plejepersonale. Jeg havde en dejlig fornemmelse af, at der virkelig blev ydet en indsats for at blive helbredt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sår (4)
-  *Fordi jeg synes, det var en positiv oplevelse at være der.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (3)



Der var ingen ventetid og personalet var venligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen bør forbedres. Læge bør huske alle oplysninger. Plejepersonalet er meget hjælpsomt. Lægerne har forbedret sig mht. orientering og samtale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Hurtig og venlig betjening.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Rimelig god modtagelse, når man henvender sig i ambulatoriet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (2)



Jeg var godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (2)



Jeg synes, at jeg blev godt behandlet som helhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



En behandling kan da vist ikke være enestående.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Når man kun har været der en gang, kan man ikke få noget indtryk deraf.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (1)



Jeg følte mig godt behandlet, samt fik god information under forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (3)



Mange virker stressede og har knap nok tid til en.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Artroskopi (5)



Det var fint, var kun oppe og få min gips af.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Papir til MA-scanning blev væk/kunne ikke læses, så jeg kunne få ny tid med længere ventetid til følge.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Jeg har reelt kun mødt sårsygeplejersken, som jeg i forvejen kendte fra mit forudgående 5-6 ugers besøg på afdelingen. Derfor havde vi vel udviklet en vis 'kemi' under hendes daglige besøg på stuen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sår (4)



Jeg har aldrig været så positiv og fået så god behandling. Det er første gang, jeg har oplevet at en læge har hørt på mig. Der kunne Århus Sygehus lære noget.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (3)



Jeg er meget tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Sår (4)

