

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afdelingsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Århus Sygehus**

**Revideret: 30/11-2009**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	125
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	1002
Besvarelser fra afdelingens patienter:	498
Afdelingens svarprocent:	50%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>3</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

---

<sup>3</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

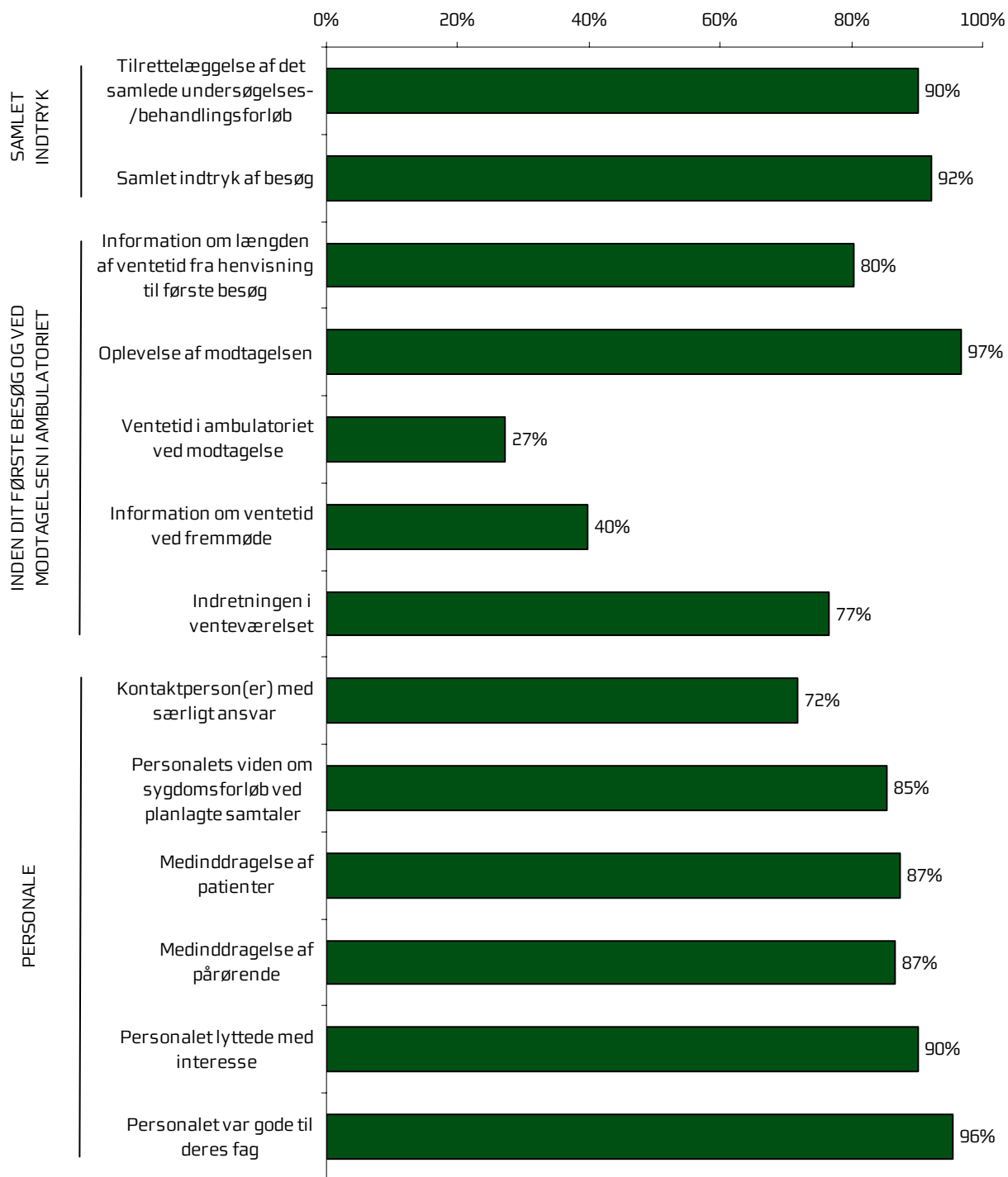


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

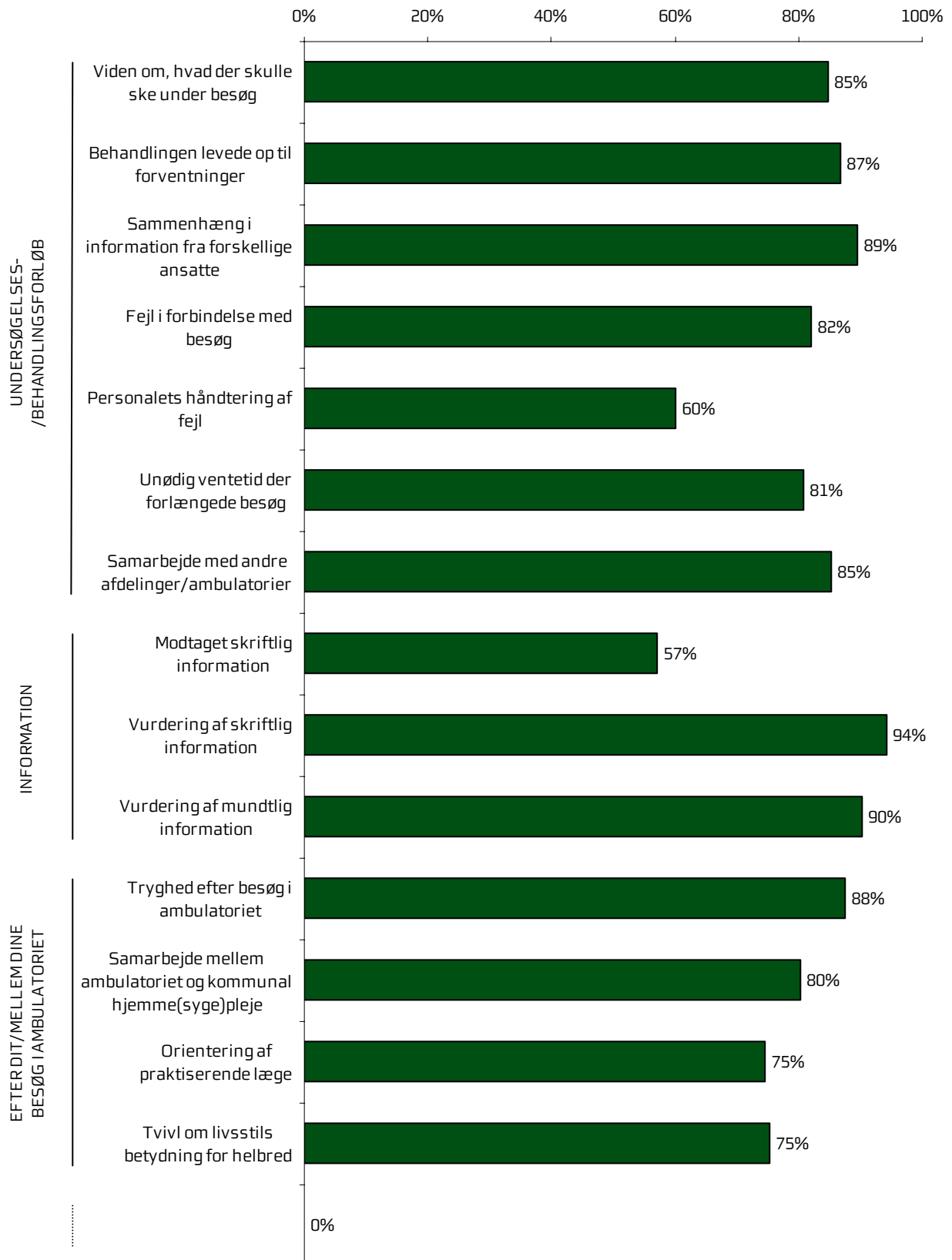
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.<sup>4</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

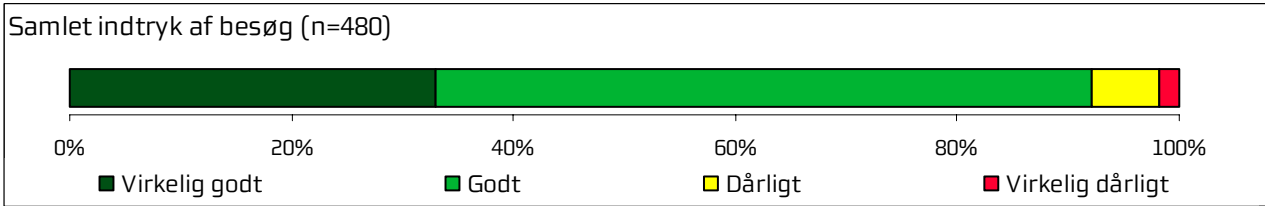
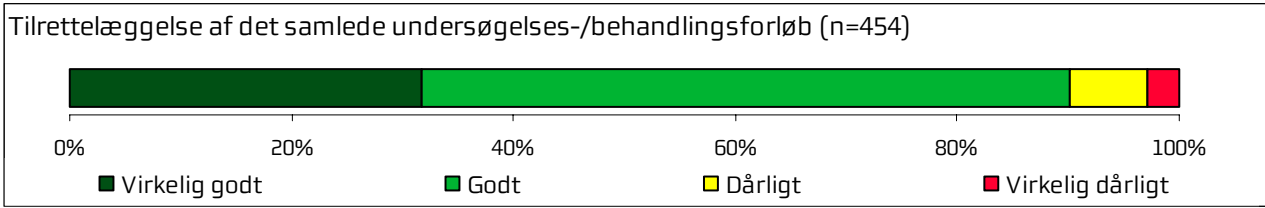
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>4</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

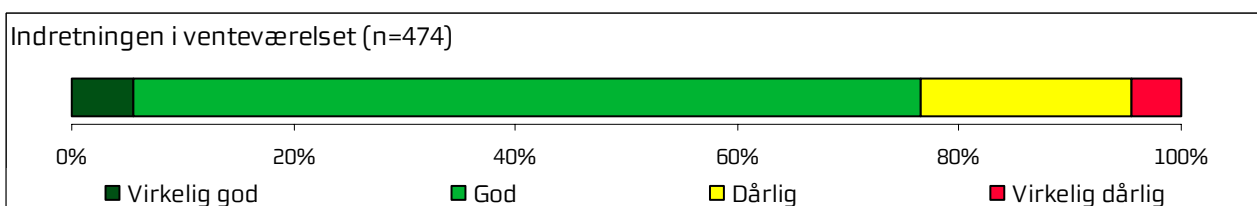
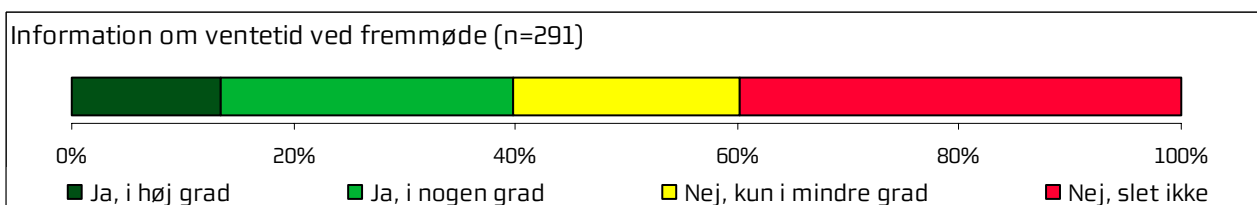
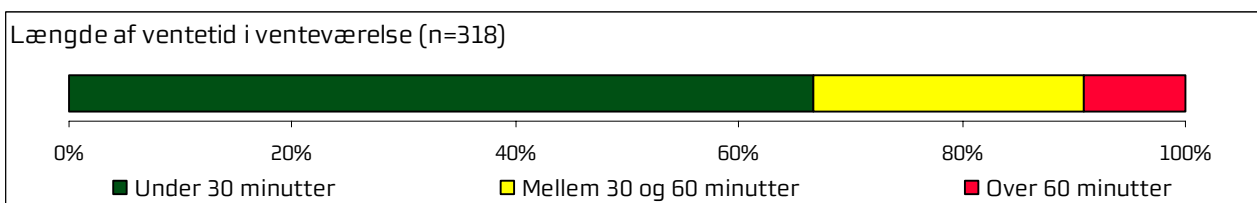
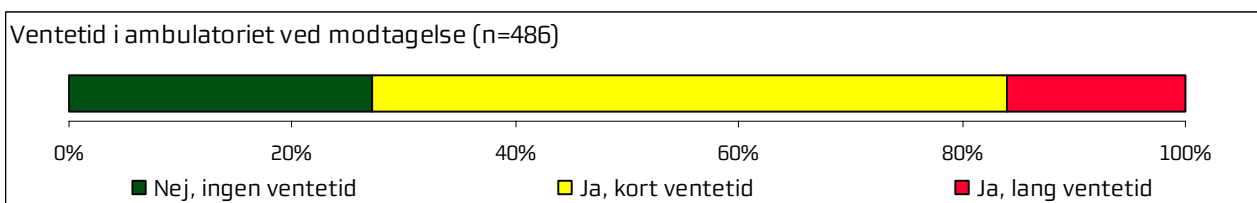
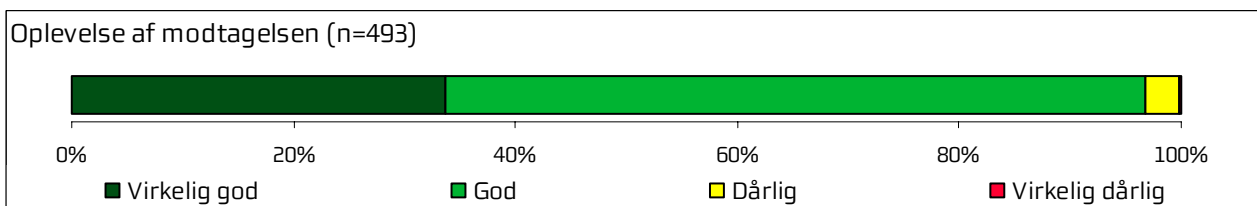
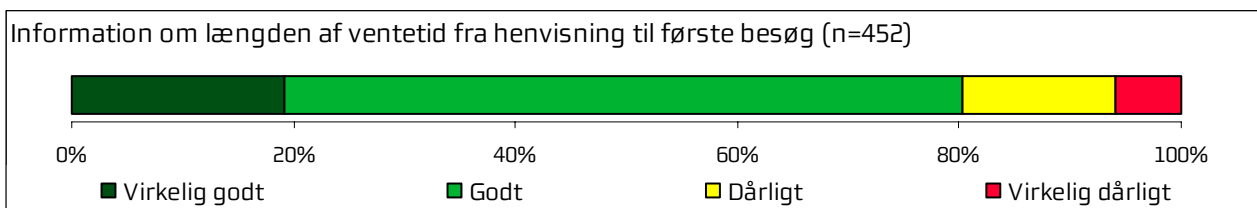




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	90%	-	-	98%*	89%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	98%*	90%	95%

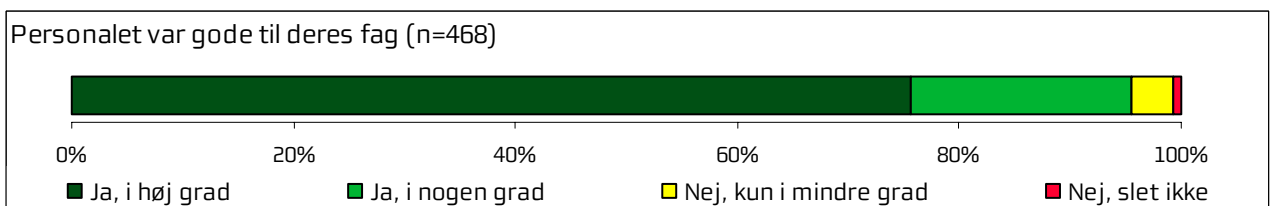
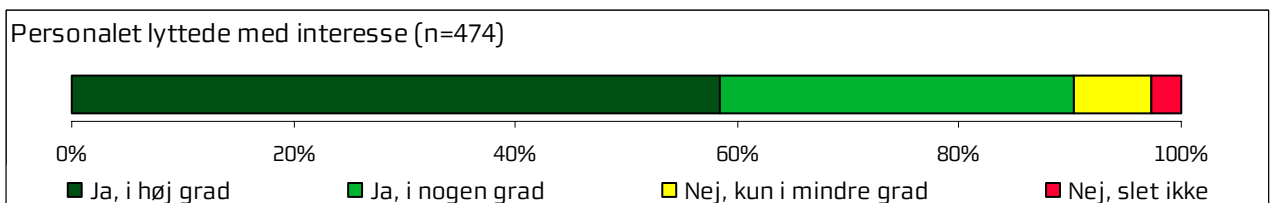
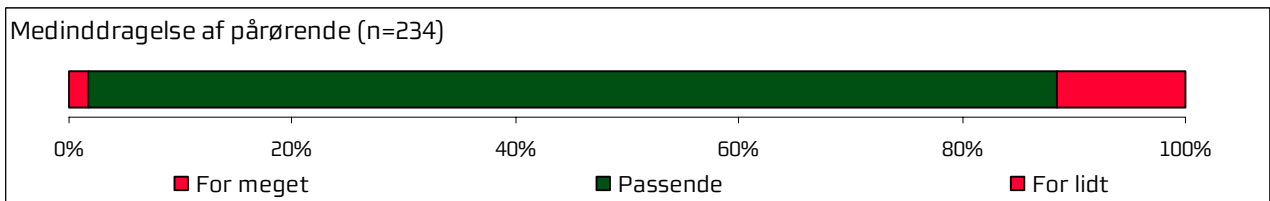
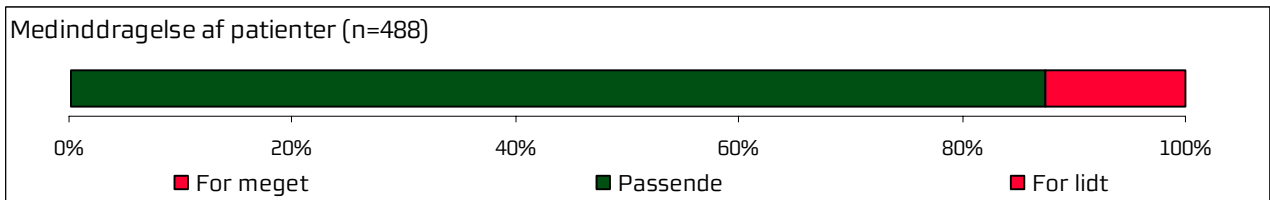
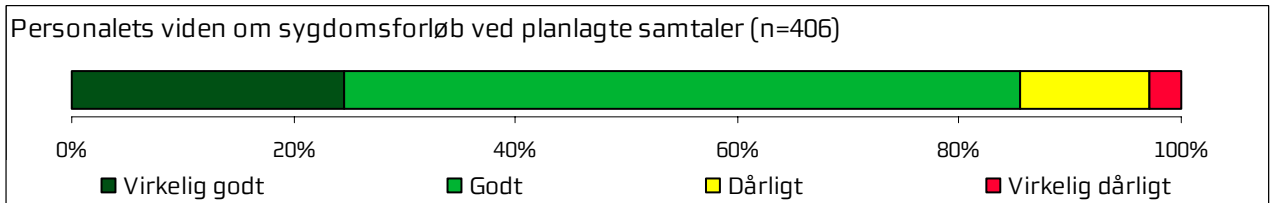
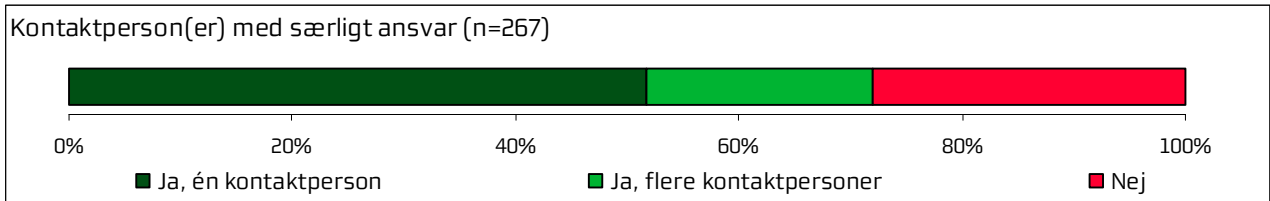
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	80%	-	-	95%*	79%	87%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	27%	-	-	45%*	14%*	24%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40%	-	-	51%*	27%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77%	-	-	86%*	50%*	71%*

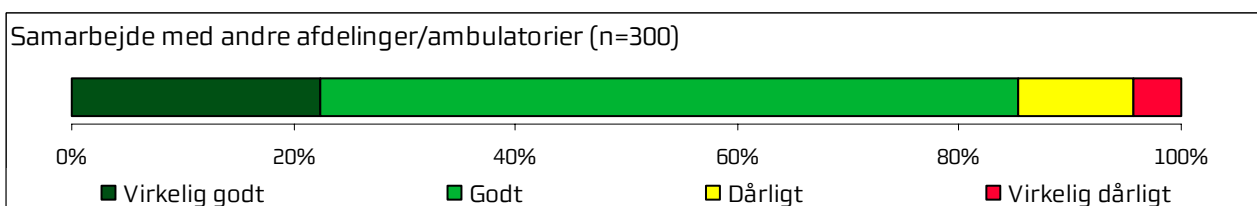
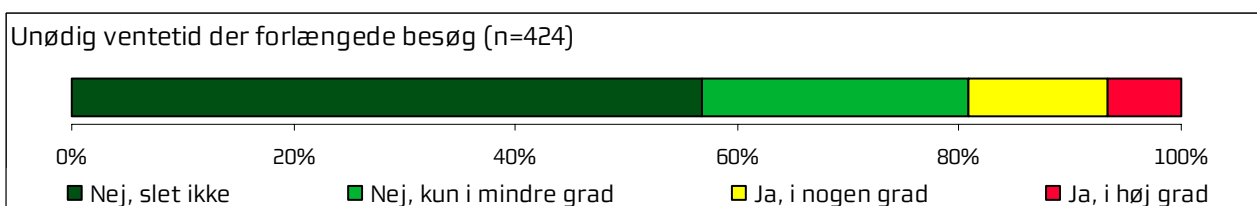
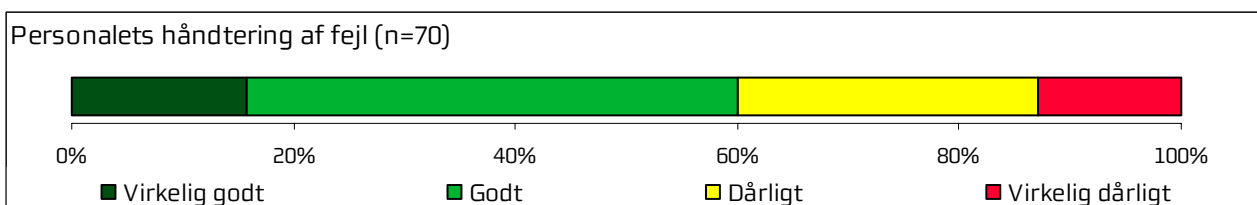
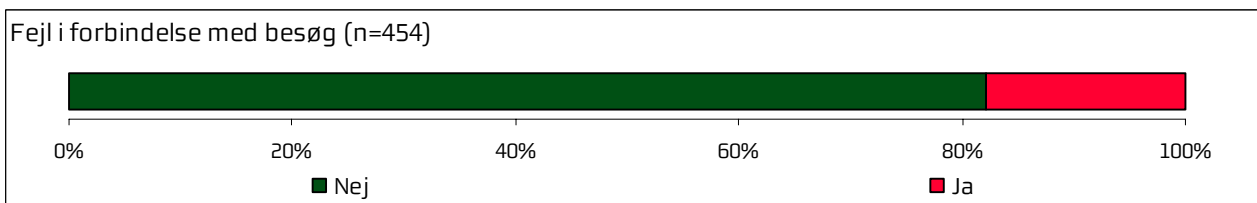
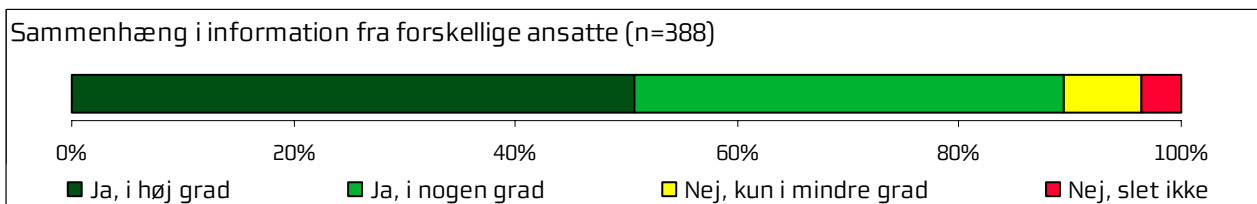
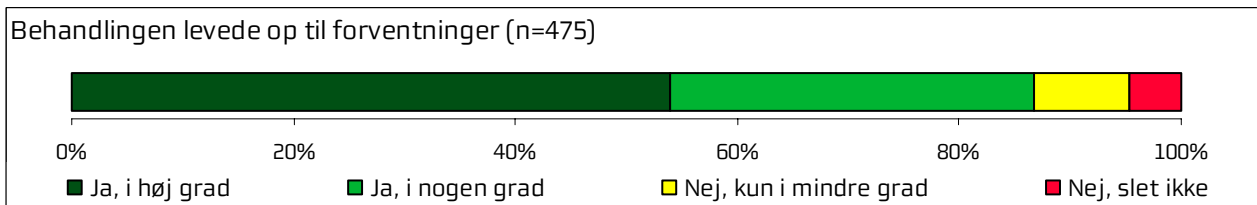
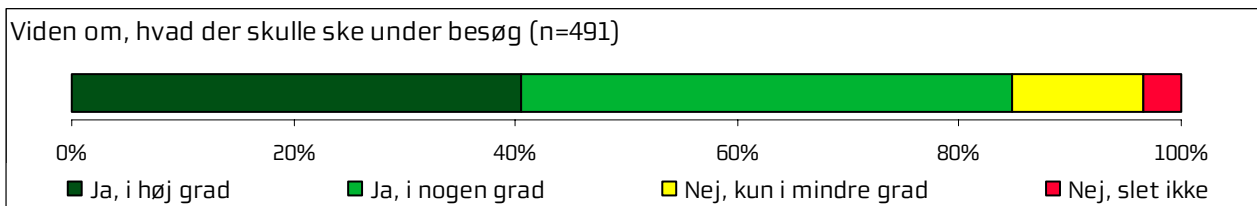
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72%	-	-	85%*	65%	76%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85%	-	-	93%*	81%	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	95%*	86%	91%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	94%*	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90%	-	-	97%*	89%	94%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	93%	97%

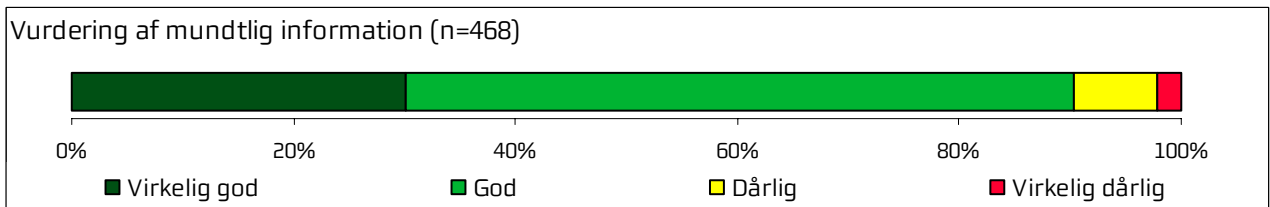
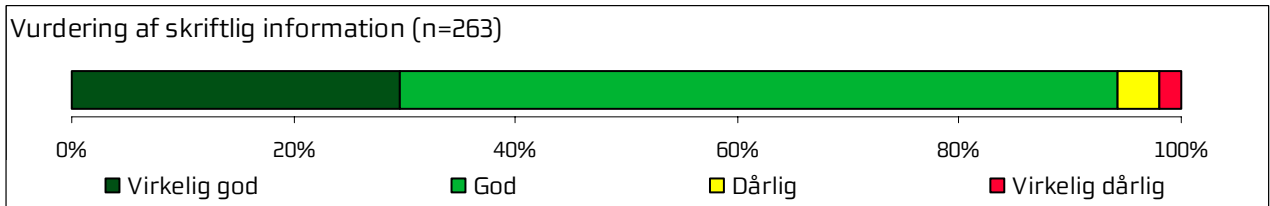
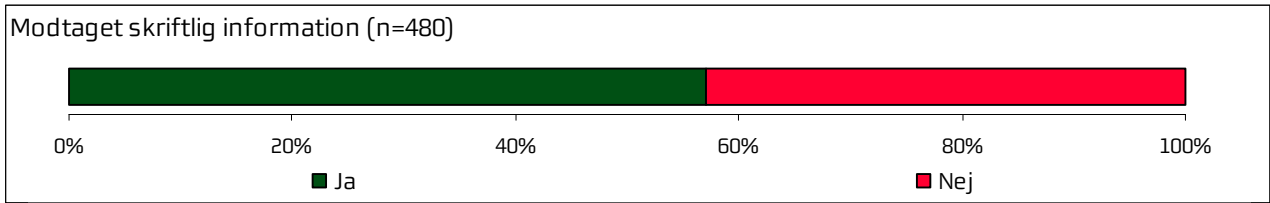
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	95%*	80%	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87%	-	-	96%*	85%	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	94%*	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	91%*	79%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	100%*	61%	74%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81%	-	-	91%*	72%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	96%*	80%	88%

### 4.5 Information

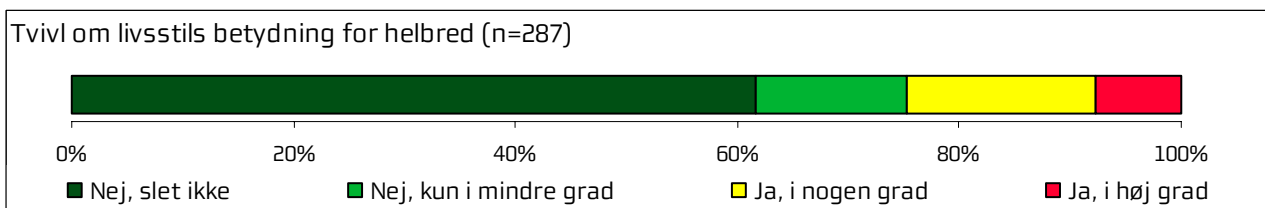
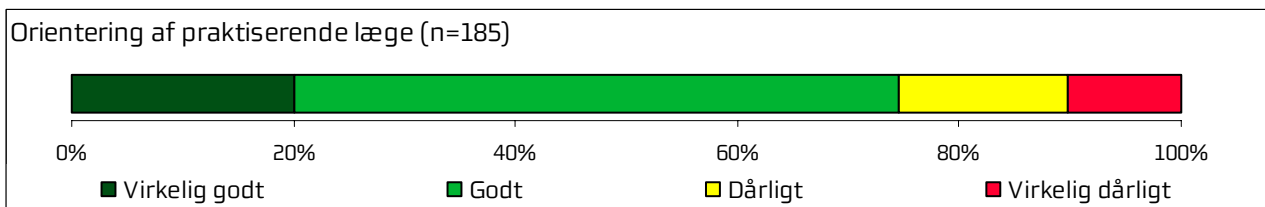
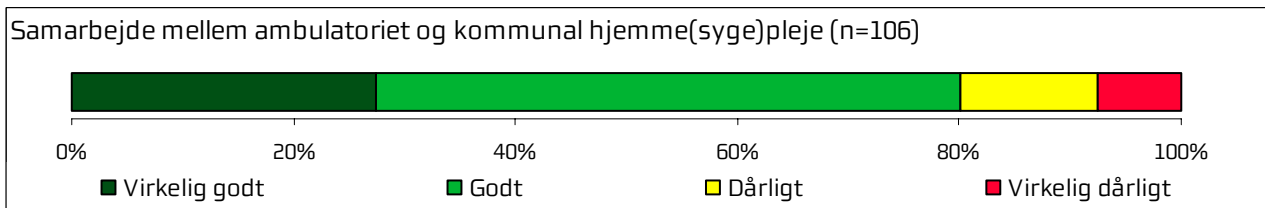
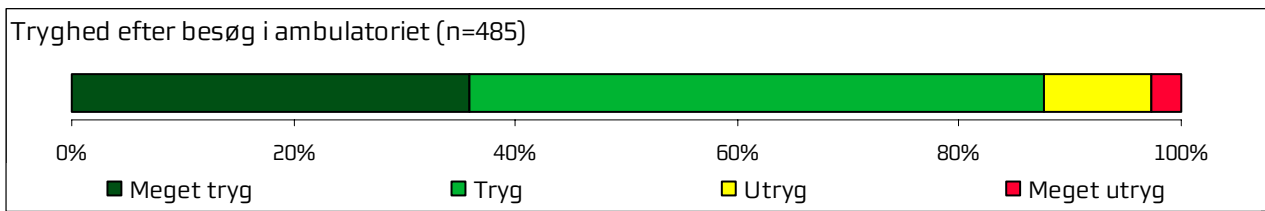




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	57%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	93%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	89%	94%*

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

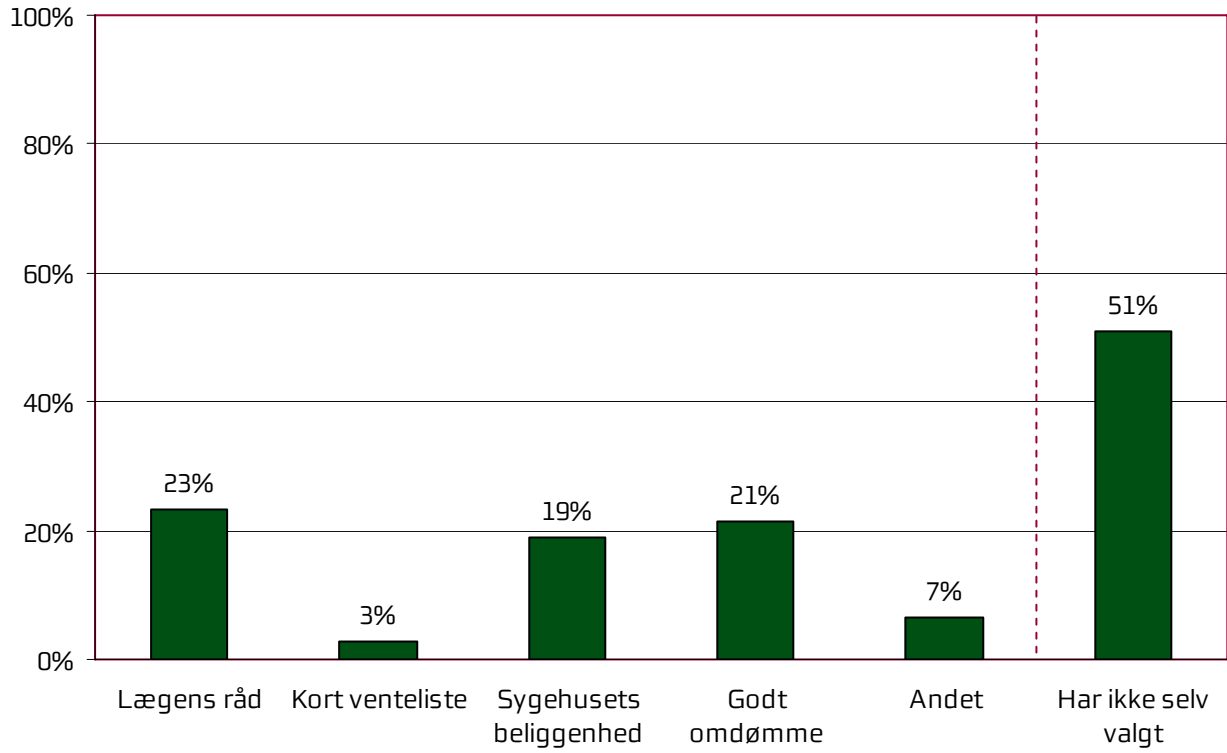


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	96%*	84%	92%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	100%*	78%	89%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	93%*	68%	83%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	82%*	66%*	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

### INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<b>Gå til spørgsmål 6</b>	<b>Gå til spørgsmål 6</b>
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: &gt;lobnr&lt;&lt;

### PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Gå til spørgsmål 24</b>		
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>29. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)</b>	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>						

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

## Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>5</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 50 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

---

<sup>5</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens ambulante patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		<b>498</b>	<b>1002</b>
Køn	Mand	44%	47%
	Kvinde	56%	53%
Alder	0-19 år	17%	20%
	20-39 år	19%	26%
	40-59 år	28%	27%
	60-79 år	31%	23%
	80 år eller derover	4%	4%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ved ikke"
"Jeg fik ikke udskrevet medicin"
"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"
"Der var ikke behov for samarbejde"
"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

**Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"<sup>6</sup>

"For meget", "**Passende**" og "For lidt"

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**" og "Nej"

"**Ja**" og "Nej"<sup>7</sup>

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk" og "Meget utryk"

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>6</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.



**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		498	100%
Alder	<b>0-19</b>	87	17%
	<b>20-39</b>	97	19%
	<b>40-59</b>	141	28%
	<b>60-79</b>	154	31%
	<b>80-</b>	19	4%
Køn	<b>Mand</b>	221	44%
	<b>Kvinde</b>	277	56%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	425	88%
	<b>Pårørende</b>	56	12%
Modersmål	<b>Dansk</b>	466	96%
	<b>Ikke dansk</b>	21	4%
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	52	10%
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	38	8%
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	51	10%
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	15	3%
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	34	7%
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	49	10%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	259	52%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		32	58	7	3	454	24	
Alder	<b>0-19</b>	33	58	6	3	79	1	
	<b>20-39</b>	24	61	12	3	89	5	
	<b>40-59</b>	32	59	6	3	132	7	
	<b>60-79</b>	34	58	5	3	138	9	
	<b>80-</b>	50	44	6	0	16	2	
Køn	<b>Mand</b>	31	58	7	3	204	9	
	<b>Kvinde</b>	32	58	7	2	250	15	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	59	7	3	396	20	
	<b>Pårørende</b>	38	52	6	4	50	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	59	7	3	433	19	
	<b>Ikke dansk</b>	39	50	11	0	18	3	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	24	62	13	0	45	4	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	31	66	3	0	32	5	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	18	69	6	6	49	0	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	21	64	7	7	14	1	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	44	50	3	3	32	0	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	28	63	9	0	43	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	54	7	3	239	11	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		33	59	6	2	480
Alder	<b>0-19</b>	35	54	11	0	83
	<b>20-39</b>	28	62	7	3	94
	<b>40-59</b>	34	57	5	3	134
	<b>60-79</b>	34	61	4	1	150
	<b>80-</b>	32	68	0	0	19
Køn	<b>Mand</b>	30	60	8	2	215
	<b>Kvinde</b>	35	59	5	2	265
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	60	4	2	415
	<b>Pårørende</b>	36	49	15	0	55
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	60	6	2	454
	<b>Ikke dansk</b>	33	52	10	5	21
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	22	69	8	0	49
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	35	65	0	0	37
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	28	64	4	4	50
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	21	71	0	7	14
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	50	44	3	3	34
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	30	63	4	2	46
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	34	56	8	2	250

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		19	61	14	6	452	41	
Alder	<b>0-19</b>	19	59	12	11	75	11	
	<b>20-39</b>	15	63	16	6	86	10	
	<b>40-59</b>	17	61	16	6	128	12	
	<b>60-79</b>	24	59	13	4	144	8	
	<b>80-</b>	16	79	5	0	19	0	
Køn	<b>Mand</b>	20	57	14	9	198	20	
	<b>Kvinde</b>	19	64	14	4	254	21	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	61	14	6	389	32	
	<b>Pårørende</b>	23	60	10	6	48	7	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	61	13	6	424	38	
	<b>Ikke dansk</b>	25	50	25	0	20	0	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	22	62	9	7	45	7	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	17	60	14	9	35	2	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	15	58	19	8	48	3	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	9	73	18	0	11	3	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	34	47	19	0	32	2	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	25	61	9	5	44	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	17	63	14	6	237	21	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		34	63	3	0	493	2	
Alder	<b>0-19</b>	29	64	6	1	85	0	
	<b>20-39</b>	31	65	4	0	96	1	
	<b>40-59</b>	28	71	1	0	140	0	
	<b>60-79</b>	40	58	3	0	153	1	
	<b>80-</b>	58	37	5	0	19	0	
Køn	<b>Mand</b>	34	62	4	0	217	2	
	<b>Kvinde</b>	33	64	2	0	276	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	64	3	0	422	2	
	<b>Pårørende</b>	35	57	6	2	54	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	62	3	0	461	2	
	<b>Ikke dansk</b>	24	71	5	0	21	0	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	24	75	2	0	51	0	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	54	43	3	0	37	0	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	33	65	2	0	51	0	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	7	93	0	0	15	0	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	35	62	3	0	34	0	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	31	63	6	0	48	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	35	62	3	0	257	2	



Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		27	57	16	486	7
Alder	<b>0-19</b>	28	51	22	83	2
	<b>20-39</b>	21	60	19	95	2
	<b>40-59</b>	32	51	17	139	1
	<b>60-79</b>	24	64	12	150	2
	<b>80-</b>	42	53	5	19	0
Køn	<b>Mand</b>	27	56	17	217	1
	<b>Kvinde</b>	27	57	16	269	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	58	16	417	5
	<b>Pårørende</b>	38	42	21	53	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	56	16	455	6
	<b>Ikke dansk</b>	20	55	25	20	1
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	27	65	8	51	1
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	24	62	14	37	0
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	32	58	10	50	1
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	47	33	20	15	0
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	16	72	13	32	1
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	29	58	13	48	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	53	20	253	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		67	24	9	318	4
Alder	<b>0-19</b>	58	32	11	57	0
	<b>20-39</b>	67	23	10	70	1
	<b>40-59</b>	65	24	11	89	2
	<b>60-79</b>	73	22	5	91	1
	<b>80-</b>	73	18	9	11	0
Køn	<b>Mand</b>	66	26	8	144	3
	<b>Kvinde</b>	67	23	10	174	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	24	9	275	4
	<b>Pårørende</b>	63	28	9	32	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	23	9	296	3
	<b>Ikke dansk</b>	36	64	0	14	1
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	82	12	6	34	0
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	68	20	12	25	0
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	78	15	7	27	0
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	33	50	17	6	1
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	80	12	8	25	0
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	71	25	4	28	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	29	10	173	1

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		13	26	20	40	291	26	
Alder	<b>0-19</b>	12	25	33	31	52	5	
	<b>20-39</b>	10	15	24	51	67	5	
	<b>40-59</b>	13	30	16	41	80	6	
	<b>60-79</b>	18	30	13	39	83	8	
	<b>80-</b>	11	56	22	11	9	2	
Køn	<b>Mand</b>	12	23	23	42	137	8	
	<b>Kvinde</b>	15	29	18	38	154	18	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	14	27	19	40	252	23	
	<b>Pårørende</b>	6	26	32	35	31	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	13	27	19	41	271	24	
	<b>Ikke dansk</b>	17	25	42	17	12	2	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	7	29	21	43	28	2	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	30	39	9	22	23	2	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	16	8	20	56	25	2	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	0	17	17	67	6	1	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	21	42	11	26	19	4	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	14	18	32	36	28	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	11	27	21	41	162	12	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		5	71	19	4	474	17
Alder	<b>0-19</b>	6	61	26	7	85	1
	<b>20-39</b>	4	73	21	1	90	6
	<b>40-59</b>	4	72	19	5	134	5
	<b>60-79</b>	6	76	14	4	147	4
	<b>80-</b>	11	67	17	6	18	1
Køn	<b>Mand</b>	7	73	16	4	209	7
	<b>Kvinde</b>	5	69	21	5	265	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	6	73	18	3	404	15
	<b>Pårørende</b>	4	62	22	13	55	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	5	71	19	4	443	16
	<b>Ikke dansk</b>	10	76	14	0	21	0
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	2	58	30	10	50	2
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	3	86	11	0	36	0
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	6	80	12	2	50	1
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	0	67	27	7	15	0
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	3	63	28	6	32	1
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	4	73	18	4	45	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	7	71	18	4	246	10

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		52	20	28	267
Alder	<b>0-19</b>	55	29	17	42
	<b>20-39</b>	39	27	35	49
	<b>40-59</b>	47	17	36	78
	<b>60-79</b>	60	17	22	86
	<b>80-</b>	58	8	33	12
Køn	<b>Mand</b>	51	21	28	109
	<b>Kvinde</b>	52	20	28	158
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	20	30	233
	<b>Pårørende</b>	62	19	19	26
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	20	29	255
	<b>Ikke dansk</b>	75	13	13	8
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	55	28	17	29
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	81	6	13	16
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	30	44	26	27
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	43	14	43	7
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	61	11	28	18
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	21	32	47	19
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	55	16	29	151

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		25	61	12	3	406	81
Alder	<b>0-19</b>	26	59	12	3	74	9
	<b>20-39</b>	22	55	18	5	78	17
	<b>40-59</b>	25	61	10	4	110	31
	<b>60-79</b>	25	64	9	2	128	22
	<b>80-</b>	25	69	6	0	16	2
Køn	<b>Mand</b>	24	63	12	2	187	29
	<b>Kvinde</b>	26	59	11	4	219	52
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	61	11	3	347	72
	<b>Pårørende</b>	20	62	13	4	45	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	60	12	3	379	76
	<b>Ikke dansk</b>	20	70	10	0	20	1
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	8	77	10	5	39	13
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	33	61	6	0	33	5
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	21	60	16	2	43	6
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	9	73	9	9	11	4
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	31	59	6	3	32	1
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	11	62	24	3	37	10
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	57	10	3	211	42

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		0	87	13	488
Alder	<b>0-19</b>	1	85	14	86
	<b>20-39</b>	0	84	16	97
	<b>40-59</b>	0	88	12	137
	<b>60-79</b>	0	89	11	151
	<b>80-</b>	0	100	0	17
Køn	<b>Mand</b>	0	86	14	218
	<b>Kvinde</b>	0	89	11	270
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	88	12	416
	<b>Pårørende</b>	2	85	13	55
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	88	12	457
	<b>Ikke dansk</b>	0	80	20	20
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	76	24	51
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	97	3	36
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	0	86	14	51
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	0	73	27	15
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	94	6	34
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	83	17	47
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	89	11	254

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		2	87	12	234	255
Alder	<b>0-19</b>	4	85	11	75	11
	<b>20-39</b>	0	81	19	31	66
	<b>40-59</b>	2	88	10	52	88
	<b>60-79</b>	0	90	10	69	80
	<b>80-</b>	0	86	14	7	10
Køn	<b>Mand</b>	2	88	11	112	105
	<b>Kvinde</b>	2	86	12	122	150
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	90	10	174	243
	<b>Pårørende</b>	4	81	15	47	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	88	11	211	247
	<b>Ikke dansk</b>	6	81	13	16	4
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	73	27	15	36
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	100	0	13	22
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	0	89	11	18	33
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	0	88	13	8	7
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	82	18	17	17
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	95	5	20	27
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	3	86	11	143	113



**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		58	32	7	3	474	17	
Alder	<b>0-19</b>	59	26	13	2	85	0	
	<b>20-39</b>	47	44	6	2	93	3	
	<b>40-59</b>	59	31	7	3	135	6	
	<b>60-79</b>	64	28	5	3	145	7	
	<b>80-</b>	63	38	0	0	16	1	
Køn	<b>Mand</b>	58	31	8	3	209	9	
	<b>Kvinde</b>	59	32	6	3	265	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	32	6	2	403	17	
	<b>Pårørende</b>	52	31	13	4	54	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	31	7	2	442	17	
	<b>Ikke dansk</b>	48	43	5	5	21	0	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	59	25	12	4	51	1	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	83	17	0	0	35	2	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	60	33	2	4	48	2	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	67	27	7	0	15	0	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	44	50	3	3	32	0	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	43	41	15	0	46	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	59	31	7	3	247	10	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		76	20	4	1	468	27
Alder	<b>0-19</b>	78	19	1	1	83	3
	<b>20-39</b>	69	23	6	1	94	3
	<b>40-59</b>	71	23	6	0	133	8
	<b>60-79</b>	83	14	2	1	141	12
	<b>80-</b>	71	29	0	0	17	1
Køn	<b>Mand</b>	74	22	4	0	205	14
	<b>Kvinde</b>	77	18	4	1	263	13
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	76	19	4	0	401	22
	<b>Pårørende</b>	77	19	2	2	52	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	20	3	1	440	23
	<b>Ikke dansk</b>	58	32	11	0	19	2
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	81	17	2	0	48	3
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	86	14	0	0	37	0
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	73	21	4	2	48	3
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	71	29	0	0	14	1
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	67	30	3	0	33	1
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	63	30	7	0	43	5
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	77	18	4	1	245	14

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		41	44	12	3	491	3	
Alder	<b>0-19</b>	35	47	14	5	86	0	
	<b>20-39</b>	36	46	15	3	96	1	
	<b>40-59</b>	41	41	14	4	140	0	
	<b>60-79</b>	46	42	9	3	151	2	
	<b>80-</b>	39	61	0	0	18	0	
Køn	<b>Mand</b>	38	48	9	5	218	2	
	<b>Kvinde</b>	42	41	14	3	273	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	44	12	3	420	3	
	<b>Pårørende</b>	37	50	7	6	54	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	45	11	4	459	3	
	<b>Ikke dansk</b>	48	29	24	0	21	0	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	33	49	12	6	51	0	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	51	41	0	8	37	0	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	35	41	24	0	51	0	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	7	60	27	7	15	0	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	38	47	15	0	34	0	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	38	49	11	2	47	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	44	42	10	4	256	2	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		54	33	9	5	475	18	
Alder	<b>0-19</b>	50	37	10	4	84	2	
	<b>20-39</b>	44	38	10	9	93	4	
	<b>40-59</b>	52	35	10	3	135	5	
	<b>60-79</b>	62	27	7	5	146	6	
	<b>80-</b>	76	24	0	0	17	1	
Køn	<b>Mand</b>	52	33	11	3	210	10	
	<b>Kvinde</b>	55	32	6	6	265	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	33	9	4	404	17	
	<b>Pårørende</b>	61	28	7	4	54	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	33	8	4	444	17	
	<b>Ikke dansk</b>	55	20	15	10	20	1	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	55	22	14	8	49	3	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	74	26	0	0	34	2	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	38	52	2	8	50	1	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	43	36	7	14	14	1	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	52	39	9	0	33	1	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	57	34	9	0	47	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	54	31	10	5	248	9	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		51	39	7	4	388	99
Alder	<b>0-19</b>	41	42	11	6	66	18
	<b>20-39</b>	48	40	8	5	80	17
	<b>40-59</b>	51	39	6	4	111	27
	<b>60-79</b>	58	35	5	2	116	34
	<b>80-</b>	53	40	7	0	15	3
Køn	<b>Mand</b>	49	42	6	4	171	45
	<b>Kvinde</b>	52	36	8	4	217	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	53	38	6	3	332	84
	<b>Pårørende</b>	39	43	11	7	46	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	52	38	7	3	362	94
	<b>Ikke dansk</b>	29	57	0	14	21	0
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	58	31	6	6	36	15
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	65	32	3	0	31	5
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	51	44	4	0	45	6
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	40	30	10	20	10	5
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	35	55	6	3	31	2
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	53	33	8	6	36	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	39	8	4	199	55

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	233	227
Alder	<b>0-19</b>	100	0	35	44
	<b>20-39</b>	100	0	40	52
	<b>40-59</b>	97	3	74	56
	<b>60-79</b>	96	4	73	72
	<b>80-</b>	100	0	11	3
Køn	<b>Mand</b>	97	3	110	98
	<b>Kvinde</b>	98	2	123	129
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	200	197
	<b>Pårørende</b>	100	0	26	23
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	215	217
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	13	5
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	94	6	16	31
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	100	0	20	16
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	100	0	25	23
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	100	0	4	10
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	100	0	17	11
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	100	0	14	30
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	97	3	137	106

**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		96	4	434
Alder	<b>0-19</b>	97	3	74
	<b>20-39</b>	95	5	87
	<b>40-59</b>	98	2	124
	<b>60-79</b>	93	7	135
	<b>80-</b>	100	0	14
Køn	<b>Mand</b>	97	3	198
	<b>Kvinde</b>	94	6	236
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	374
	<b>Pårørende</b>	96	4	48
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	408
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	18
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	93	7	43
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	97	3	34
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	96	4	47
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	100	0	13
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	100	0	26
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	97	3	39
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	95	5	232

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		89	11	440
Alder	<b>0-19</b>	86	14	77
	<b>20-39</b>	85	15	89
	<b>40-59</b>	91	9	128
	<b>60-79</b>	92	8	132
	<b>80-</b>	100	0	14
Køn	<b>Mand</b>	90	10	197
	<b>Kvinde</b>	89	11	243
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	90	10	377
	<b>Pårørende</b>	82	18	51
Modersmål	<b>Dansk</b>	89	11	415
	<b>Ikke dansk</b>	88	12	17
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	86	14	43
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	94	6	34
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	89	11	47
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	93	7	14
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	79	21	28
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	97	3	38
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	89	11	236



**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		89	11	247
Alder	<b>0-19</b>	86	14	49
	<b>20-39</b>	88	13	56
	<b>40-59</b>	87	13	70
	<b>60-79</b>	96	4	67
	<b>80-</b>	100	0	5
Køn	<b>Mand</b>	90	10	117
	<b>Kvinde</b>	89	11	130
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	90	10	212
	<b>Pårørende</b>	87	13	30
Modersmål	<b>Dansk</b>	89	11	234
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	90	10	29
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	86	14	14
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	81	19	32
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	100	0	9
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	100	0	8
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	97	3	29
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	89	11	126

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		16	44	27	13	70	6	
Alder	<b>0-19</b>	21	36	29	14	14	2	
	<b>20-39</b>	16	42	16	26	19	3	
	<b>40-59</b>	10	55	30	5	20	0	
	<b>60-79</b>	18	41	35	6	17	1	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	23	50	17	10	30	3	
	<b>Kvinde</b>	10	40	35	15	40	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	17	48	24	10	58	4	
	<b>Pårørende</b>	11	33	33	22	9	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	45	26	12	66	6	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	40	0	20	40	5	1	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	40	60	0	0	5	0	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	11	78	0	11	9	2	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	0	17	67	17	6	0	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	15	41	32	12	41	3	

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		57	24	13	7	424	31
Alder	<b>0-19</b>	57	21	12	11	76	6
	<b>20-39</b>	60	20	10	11	82	8
	<b>40-59</b>	58	23	13	5	128	7
	<b>60-79</b>	54	30	14	2	125	9
	<b>80-</b>	62	23	8	8	13	1
Køn	<b>Mand</b>	59	25	12	5	191	12
	<b>Kvinde</b>	55	24	13	8	233	19
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	25	13	6	360	26
	<b>Pårørende</b>	62	18	12	8	50	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	25	13	6	399	28
	<b>Ikke dansk</b>	65	0	12	24	17	1
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	57	20	20	4	46	2
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	52	36	6	6	33	2
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	63	26	7	4	46	3
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	79	14	7	0	14	0
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	63	15	15	7	27	0
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	56	23	15	5	39	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	54	25	13	8	219	20

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		22	63	10	4	300	82	76
Alder	<b>0-19</b>	24	60	14	2	58	12	13
	<b>20-39</b>	13	67	11	9	54	20	15
	<b>40-59</b>	28	58	8	7	90	24	21
	<b>60-79</b>	22	66	10	1	89	23	25
	<b>80-</b>	11	78	11	0	9	3	2
Køn	<b>Mand</b>	22	66	8	4	134	42	29
	<b>Kvinde</b>	22	61	12	5	166	40	47
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	64	10	4	252	74	62
	<b>Pårørende</b>	28	58	10	5	40	4	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	64	10	4	282	74	74
	<b>Ikke dansk</b>	21	43	21	14	14	4	0
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	26	63	11	0	35	5	8
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	21	71	8	0	24	6	5
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	20	60	13	7	30	10	8
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	0	83	17	0	6	3	6
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	44	31	19	6	16	8	3
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	17	69	3	10	29	6	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	22	64	10	4	160	44	37

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		57	43	480
Alder	<b>0-19</b>	56	44	85
	<b>20-39</b>	58	42	97
	<b>40-59</b>	64	36	139
	<b>60-79</b>	50	50	145
	<b>80-</b>	57	43	14
Køn	<b>Mand</b>	56	44	214
	<b>Kvinde</b>	58	42	266
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	42	410
	<b>Pårørende</b>	52	48	54
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	43	449
	<b>Ikke dansk</b>	62	38	21
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	44	56	52
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	61	39	36
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	65	35	51
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	47	53	15
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	81	19	31
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	37	63	46
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	59	41	249

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		30	65	4	2	263	0
Alder	<b>0-19</b>	22	74	4	0	46	0
	<b>20-39</b>	21	70	9	0	56	0
	<b>40-59</b>	29	66	2	3	87	0
	<b>60-79</b>	43	52	1	3	67	0
	<b>80-</b>	29	71	0	0	7	0
Køn	<b>Mand</b>	25	68	4	3	112	0
	<b>Kvinde</b>	33	62	3	1	151	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	64	3	2	231	0
	<b>Pårørende</b>	19	73	8	0	26	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	64	4	2	246	0
	<b>Ikke dansk</b>	17	75	8	0	12	0
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	13	83	4	0	23	0
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	52	38	5	5	21	0
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	24	70	6	0	33	0
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	0	100	0	0	7	0
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	50	36	5	9	22	0
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	29	71	0	0	17	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	66	4	1	140	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		30	60	7	2	468
Alder	<b>0-19</b>	37	48	14	1	81
	<b>20-39</b>	31	56	10	3	91
	<b>40-59</b>	27	65	5	4	131
	<b>60-79</b>	30	64	5	1	148
	<b>80-</b>	24	71	6	0	17
Køn	<b>Mand</b>	30	60	9	2	210
	<b>Kvinde</b>	30	61	7	2	258
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	60	7	3	400
	<b>Pårørende</b>	35	54	12	0	52
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	60	7	2	437
	<b>Ikke dansk</b>	33	57	10	0	21
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	26	64	8	2	50
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	37	60	3	0	35
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	33	56	6	4	48
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	13	67	20	0	15
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	45	48	0	6	31
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	26	64	9	2	47
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	61	8	2	242

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	52	10	3	485
Alder	<b>0-19</b>	37	48	13	2	84
	<b>20-39</b>	40	42	14	4	95
	<b>40-59</b>	38	54	6	2	136
	<b>60-79</b>	32	57	9	3	152
	<b>80-</b>	28	67	6	0	18
Køn	<b>Mand</b>	39	49	10	2	215
	<b>Kvinde</b>	33	54	10	3	270
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	52	9	2	415
	<b>Pårørende</b>	37	52	7	4	54
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	52	9	3	454
	<b>Ikke dansk</b>	25	55	20	0	20
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	35	50	15	0	48
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	27	65	5	3	37
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	39	49	6	6	49
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	27	67	7	0	15
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	21	70	6	3	33
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	30	62	9	0	47
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	46	11	3	256



**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		27	53	12	8	106	26	354
Alder	<b>0-19</b>	17	61	11	11	18	5	62
	<b>20-39</b>	40	33	20	7	15	8	73
	<b>40-59</b>	18	73	0	9	22	6	112
	<b>60-79</b>	30	50	15	5	40	5	102
	<b>80-</b>	36	36	18	9	11	2	5
Køn	<b>Mand</b>	27	57	12	5	60	13	142
	<b>Kvinde</b>	28	48	13	11	46	13	212
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	54	12	5	85	19	311
	<b>Pårørende</b>	25	50	6	19	16	4	34
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	52	13	8	92	20	342
	<b>Ikke dansk</b>	40	50	10	0	10	5	6
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	11	56	22	11	9	2	41
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	29	57	14	0	14	2	21
	<b>Idrætsambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	22	67	11	0	9	5	36
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	0	100	0	0	1	1	12
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	33	50	0	17	6	2	23
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	25	63	0	13	8	1	37
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	31	47	14	8	59	13	184

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	55	15	10	185	304	
Alder	<b>0-19</b>	27	43	23	7	30	56	
	<b>20-39</b>	10	27	30	33	30	65	
	<b>40-59</b>	20	60	12	8	50	89	
	<b>60-79</b>	23	65	8	5	66	84	
	<b>80-</b>	11	78	11	0	9	10	
Køn	<b>Mand</b>	20	54	14	11	90	127	
	<b>Kvinde</b>	20	55	16	9	95	177	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	55	14	11	155	262	
	<b>Pårørende</b>	17	61	17	4	23	32	
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	54	16	9	171	286	
	<b>Ikke dansk</b>	18	55	9	18	11	10	
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	14	43	21	21	14	38	
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	24	71	6	0	17	21	
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	11	47	11	32	19	30	
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	0	100	0	0	1	14	
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	25	58	0	17	12	21	
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	24	71	6	0	17	31	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	21	51	20	8	105	149	

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		62	14	17	8	287	202
Alder	<b>0-19</b>	52	17	24	7	42	44
	<b>20-39</b>	71	5	19	5	58	37
	<b>40-59</b>	65	14	15	6	80	59
	<b>60-79</b>	59	16	14	10	97	54
	<b>80-</b>	50	20	20	10	10	8
Køn	<b>Mand</b>	61	14	19	6	130	88
	<b>Kvinde</b>	62	13	15	9	157	114
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	14	16	7	256	162
	<b>Pårørende</b>	52	4	28	16	25	30
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	14	16	7	267	191
	<b>Ikke dansk</b>	47	0	33	20	15	6
Afsnit	<b>Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	73	5	18	5	22	29
	<b>Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	62	8	27	4	26	12
	<b>Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade</b>	72	6	17	6	36	14
	<b>Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade</b>	50	25	25	0	8	7
	<b>Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	65	9	9	17	23	11
	<b>Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	55	18	18	9	11	36
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	17	16	8	161	93

## **Bilag 5: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.






Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Dygtige, åbne og venlige ansatte, der skabte en tryk ramme om min behandling. For dårlig information om ventetid.	Godt
2	Øve sig i at inddrage og forklare, hvorfor man får en pågældende behandling. Tale til patienterne som voksne mennesker - ikke tale ned til.	Intet svar
3	At kunne blive på hospitalet til hjemmesygeplejen og hjemmehjælp var orienteret, var godt.	Godt
4	Mere koordinering. Vigtigt med én kontaktperson. Svære/kryptiske beskeder skal forberedes.	Godt
5	Generelt et rigtig positivt forløb med løbende informationer om videre forløb. Yderst professionelt og tilfredsstillende. Jeg havde nok ikke forventet gips op over albuen, men var informeret om tids-horisont m.v.	Virkelig godt
6	Jeg har endnu ikke modtaget besked om, hvornår videre behandling skal foregå (har p.t. ventet omkring tre måneder).	Godt
7	Være mere imødekomende og ikke bare se på en som endnu en journal, man skal færdiggøre og tage videre til den næste, og at man tager tid og lytter på patienten og tager patientens bekymringer alvorligt osv.	Dårligt
9	Det virkede som om, at lægen allerede havde bestemt, hvad der videre skulle ske, derfor undrer det mig, at jeg skulle vente to måneder på en samtale og så fire måneder på en operation, når det virkede som om, at det kunne være blevet gjort på den halve tid.	Godt
10	Det kunne jo være rart med et kortere forløb alt i alt. Jeg startede om vinteren og kan først få operation om sommeren. Ellers har jeg kun mødt venlige stemmer i telefonen.	Godt
13	Jeg fik en virkelig god, venlig, informativ og kompetent behandling af læge NN og sygeplejersken. Hurtig og effektiv behandling. Samtaler, hvor der blev vist interesse og lydhørhed. Tak for det!	Virkelig godt
15	Bedre information om hjemmehjælp efter operation. Tage det seriøst, når man fortæller om sin mistanke om, at lidelsen er ved at blive kronisk. Sætte sig bedre ind i den enkelte patient inden samtale. Da jeg skulle til undersøgelse efter operationen og samtidig have fjernet sting, der kiggede lægen ikke engang på hånden? Jeg vil da formode, at det var hele meningen med besøget. Jeg skulle selv prøve at trække svar ud af ham, angående hvad der er normalt og hvad ikke, hvad jeg kan gøre og hvornår, og jeg fik ikke nogle svar, jeg kunne bruge til noget. Der herskede i det hele taget en ligegyldig stemning.	Dårligt
18	Læger være mere lyttende, samt give patienten samme information om sygdom samt prognosen fremadrettet. Det virker også som om man skal ud af døren, før man er kommet ind ad den.	Dårligt

## Bilag 5





- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 21 | Alt i alt syntes jeg, det foreløbige forløb er udmærket, dog skulle jeg efter første samtale have en scanning, og da der er ventetid på en sådan, måtte jeg have en ny tid. Dette er selvfølgelig i orden, da jeg ikke fejler noget livstruende, men når jeg nu alligevel var kørt den lange vej til Århus, kunne det have været ok, hvis man havde forsøgt at presse mig ind og få en scanning. | Godt          |
|  | 22 | Det virkede som om, der var et godt samarbejde mellem ambulatoriet og ergoterapien, som jeg har kommet i gennem længere tid.   | Godt          |
|  | 23 | Måske lidt mere information om scanning (skriftlig).   | Godt          |
|  | 24 | Lidt mere tid til snak om konsekvens og sygdommens helingstid osv.   | Godt          |
|  | 25 | Nej, meget tilfreds. Kun ros til personalet.   | Virkelig godt |

## Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Blev henvist fra egen læge til modtagelsen/røntgenundersøgelse på sygehuset en middag. Den modtagende læge rådførte sig straks med en kirurg NN. Denne kom efter kort samtale pr. telefon selv over på modtagelsen for at se skaden. Jeg fik god information om skadens omfang og blev tilbudt operation allerede nogle dage senere. Begge læger fremstod kompetente og informerede på en god måde. Dog fik jeg ikke den rette information om forventet rekreationstid. Blev modtaget venligt i ambulatoriet på operationsdagen. Der var åbenbart lidt forvirring omkring hvilken læge, der skulle operere. Dagens forløb blev ikke skitseret tydeligt nok. Det blev der dog taget hånd om af en venlig og forstående sygeplejerske. Fik senere på dagen god information af den læge, der skulle operere. Var kaldt ind om morgenen, men blev først opereret over middag. Indretningen af venteværelset er sådan set ok - men der er alt for lidt plads.	Godt
5	Meget venlige og informerende personaler.	Virkelig godt
7	Flere blade, flere stole.	Dårligt
8	Da jeg afleverede henvisningen til dagkirurgisk afsnit fra læge på andet kirurgisk afsnit, blev jeg bedt om at vente på en samtale med en læge NN. Efter en times ventetid blev sekretæren og jeg enige om at droppe samtalen, da der tilsyneladende alligevel ikke var tid. Den time, synes jeg, var spildt. Ellers var alt ok, blot kunne ventetiden være mere inspirerende - men igen et spørgsmål om prioritering og i princippet ikke vigtigt for mig.	Virkelig godt
9	Intet venteværelse.	Godt
12	De var flinke.	Godt
17	Ventetiden fra at jeg blev henvist fra egen læge til første besøg i ambulatoriet var under 1 uge, det var flot.	Virkelig godt
22	Venteområdet var ikke ret stort, og det var godt besøgt.	Godt

**Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade****Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Glemte at henvise til røntgen.	Intet svar
	14	De havde overhovedet ikke styr på sygdomsforløbet, da det var en infektion, jeg havde, men var indlagt på en ortopædkirurgisk afdeling.	Godt
	15	Jeg havde taget kontakt til ambulatoriet for mulig fremskyndelse af undersøgelse, da jeg frygtede at få varige mén af den lange ventetid, hvilket de imødekom, men ved samtalen blev dette afvist, og jeg blev sendt hjem med en brochure om min lidelse. Men det endte dog med, at jeg nu alligevel har fået varige mén, og lidelsen er muligvis blevet kronisk, grundet det lange sygdomsforløb.	Dårligt
	18	Forskellig information.	Dårligt




## Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det er frustrerende at have kontakt til tre-fire læger med den samme skade. Skal starte forfra med at forklare, svare på spørgsmål hver gang. Informationskvaliteten var meget forskellig fra person til person.	Intet svar
3	Det var træls at blive lagt i seng fra morgenen af og så få at vide over middag, at jeg først kunne opereres næste dag.	Godt
4	Havde som udgangspunkt en fast kontaktperson - lægen, der opererede - men i praksis var det svært at gennemføre. Måtte med god hjælp fra den erfarne og fleksible sekretær insistere på ved mine tjek på ambulatoriet at blive undersøgt af denne læge, der kendte forløbet. Dette forløb var fint. Lægen var indfølelse, lyttende og god til at informere, og han var forberedt på samtalen. Havde ved én lejlighed en meget ubehagelig oplevelse med en "fremmed" læge: han hilste ikke på mig, stående bag skrivebordet med opmærksomheden rettet mod min journal, som han tilsyneladende så for første gang, gav han mig en meget kryptisk besked, som gjorde mig meget urolig. Denne uro blev først taget fra mig over en måned senere.	Godt
7	Kunne godt tænke mig, at lægerne havde alt information, de skulle bruge på deres computer, så man ikke fik forskellige versioner af, hvad der evt. er godt eller mindre godt for ens skade/behandling fra forskellige læger, og desuden var alt ens data gemt, så man ikke selv efter et år skulle gentage sig igen, og at man ikke fik forskellige historier om, hvad man kunne fejle hver gang.	Dårligt
8	Der var tale om en mindre operation efter en tidligere operation, planlagt/forudset. Alt gik glat og til min tilfredshed.	Virkelig godt
9	Lægen virkede ikke interesseret i de oplysninger, som jeg gav ham.	Godt
12	ALT FOR LANG ventetid til en operation.	Godt
13	Forløbet fungerede upåklageligt og nænsomt.	Virkelig godt
16	Vi var helt alene på stuen efter operation af vores søn, dette var meget utrygt. Vi fik kun meget lidt info om forløbet efter operation.	Intet svar
19	Det ville have været godt at vide, hvor lang tid undersøgelsen forventedes at vare. Jeg kom fra et stykke væk og var til undersøgelse i mindre end fem min.	Godt
20	Det var meget positivt, at vi blev sendt til ergoterapeuten samme dag og fik lavet en håndskinne. Positivt, at der ikke var ventetid.	Virkelig godt
22	Var PLAGET af mange føleforstyrrelser i hånden, og syntes ikke det blev taget alvorligt. Kun at de forklarede, hvorfor jeg nok havde dem, og at de formentlig ville forsvinde om ?? tid. Ellers kunne der opereres for det!	Godt

## Bilag 5

-  24 For lang ventetid. Der er ventetid på alle undersøgelser og tider, så mit forløb er snart over et par år nu i alt. Noget af tiden er dog foregået i Region Nord, da jeg i mellemtiden er flyttet. Godt

**Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Var ved én lejlighed meget utryk efter et besøg - ellers ok. Det virker som om, den "faste" ambulatorielæge har et godt samarbejde med ergoterapien.	Godt
	5 Henvist videre til genoptræning i ergoterapeutisk afdeling, hvor behandling stadig opretholdes.	Virkelig godt
	7 Man får ikke nok information omkring den skade, man nu har, man får kun en enten eller version, og det jo ret forvirrende.	Dårligt
	11 Der er ikke noget opfølgning efter en operation. Hvorfor ikke? Ingen genoptræning, intet check (efterfølgende), ingen vejledning til forløbet efter operationen.	Virkelig godt
	17 Lægen var villig til at forsøge at helbrede mit problem.	Virkelig godt
	20 Positivt at vi allerede efter første undersøgelse fik tilsendt en indkaldelse til næste undersøgelse, som ligger ½ år ude i fremtiden.	Virkelig godt

**Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Når man bor øst for Storebælt, må man konstatere, at der er en meget begrænset viden om - og interesse for - min lidelse. Herovre ved man åbenbart ikke, at der er en specialiseret afdeling i Byen NN! Derfor må man som patient selv på nettet og finde oplysninger. Jeres hjemmeside er lettilgængelig, og jeg har fået meget hurtigt respons, da jeg kontaktede Læge NN per mail. Det er super!	Virkelig godt
	3 Blev henvist af en læge, efter jeg havde måttet banke i bordet. For han var nummer seks i rækken, der sagde, man ikke kunne give nogen forklaring på mine smerter. Så blev jeg sur og bad ham om og sende mig videre, for dette kunne ikke være rigtigt. Grunden, til det blev Århus, var, fordi jeg tillige havde fået nogle artikler fra min egen læge ((om efter) HD). Dem viste jeg til den læge. Jeg syntes, at det er godt, der blev skrevet en del om HD, bare synd der ikke er så mange læger, der vil sørge for, at folk kan komme de rigtige steder hen, når de ikke selv kan hjælpe folk.	Godt
	8 Der har altid været et glad smil og goddag eller hej igennem de år, jeg er kommet i ambulatoriet. Fra sekretærer, sygeplejersker mm.	Godt
	9 Udviste stor omsorg. Gav sig god tid trods travlhed.	Virkelig godt
	10 Ambulatoriet har sandsynligvis ikke ansvar for urimelig lang ventetid, men det er virkelig for dårligt, at en undersøgelsesfase kan strække sig over ni måneder, uden der er foretaget behandling.	Godt
	12 FOR LANG VENTETID fra egen læges henvisning, til undersøgelse og til operation!	Godt



## Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der gik alt for lang tid, fra jeg fik en diagnose omkring min kroniske tilstand, indtil jeg kom i ambulatoriet til snak og yderligere stillingtagen til min situation. Der gik seks måneder med store frustrationer omkring fremtid med mere, hvilket er dybt kritisabelt!	Virkelig godt
2	Min læge informerede ikke om ventetiden (det var vel ham, der skulle gøre det???), men jeg blev hurtigt indkaldt til første besøg, så det betød ikke noget. Indretning af venteværelset er da helt ligegyldigt, så længe der er stole nok, og det var der.	Virkelig godt
4	Ventetid.	Godt
5	Man venter på gangen.	Godt
6	Nej, alt var tilrettelagt ok.	Intet svar
7	Der var meget lang ventetid fra jeg var færdig i røntgen, til jeg kom i samtale med lægen.	Virkelig godt
8		Godt
11	De var fantastisk venlige og omsorgsfulde.	Virkelig godt







### Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	MANGE små kommunikationsfejl ved indlæggelse.	Virkelig godt
	10	Forkerte røntgenbilleder.	Godt







**Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Jeg oplever at de enkelte personalegrupper arbejder super i deres egen gruppe, men når der skal ske en koordinering mellem grupperne, fx læger, sygeplejersker, fysioterapeuter, patienthotel m.v. halter det helt enormt, med et tilsyneladende ressourcespild til følge. Det kræver at man som patient er ressourcestærk (eller har ressourcestærke pårørende), ellers så tror jeg sgu godt man kan komme i klemme.	Virkelig godt
	3 Jeg fik rykket min tid frem, så fysioterapeuten var ikke informeret samt så stod der i informationspapir, jeg skulle snakke med en fysioterapeut inden operation. Dem måtte jeg selv ringe til og aftale en tid med. Efter operationen var jeg faldet under et toiletbesøg, så jeg skulle tilses af en læge igen. Den læge, der skulle have kigget på mig, kunne personalet ikke få fat på. De prøvede i ca. 1½ time, så de måtte finde en anden, som ville sige god for, jeg kunne tage hjem. Lægen var ikke så meget inde i den slags operationer, jeg havde fået.	Godt
	6 Var meget godt tilfreds.	Intet svar
	8 En fin, kompetent og venlig behandling af alle personalegrupper, som jeg har haft at gøre med under hele forløbet.	Godt
	9 Jeg følte, lægen gav sig god tid - spurgte om hans forklaring var i orden. Andet personale venlige og dygtige.	Virkelig godt
	11 Virkelig venlig og god.	Virkelig godt

## Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Der står i pjecerne, jeg fik med hjem, at kontrol er efter tre måneder. Men lægen, som opererede mig, sagde fem måneder.	Godt
	7	Fra mit første besøg i ambulatoriet i sommeren gik der kort tid, før jeg allerede i efteråret, samme år, kunne få en ny hofte.	Virkelig godt
	8	Det har altid været helt ok at komme der. Sødt, venligt og hjælpsomt personale - generelt.	Godt
	9	Var blevet informeret om, hvis noget skulle gå galt.	Virkelig godt
	10	Der går ALT for lang tid mellem undersøgelser	Godt
	11	Der går for lang tid! Uvisheden er ikke sjov!	Virkelig godt






## Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Har igennem hele forløbet haft kontakt til den samme læge.	Godt
3	Sygehjælperne var søde og imødekommende. Der gik halvanden måned, før jeg blev indkaldt til undersøgelse, men vidste, at ambulatoriet havde svar fra min tidligere undersøgelse (MR-scanning) efter ti dage. Kan sige dette med sikkerhed, da jeg ringede rundt til diverse ambulatorier, klinikker mm. for svar. Men alt i alt en god behandling!	Godt
6	Lade være med at skændes, lyde irriteret foran patienterne. Udvis større tålmodighed, når der stilles spørgsmål.	Dårligt
7	Sygeplejepersonalet kan blive informeret bedre om hver patients længde i besøg, så man ikke skal vente en time på at komme ind hos lægen i to minutter, fordi personalet tror, man ikke kan presses ind.	Godt
10	Flere parkeringspladser! Fuldstændig umuligt at finde en p-plads. Ellers har det været en god oplevelse :-)	Godt
11	Jeg valgt privathospital i stedet pga. ventetiden til operation. Jeg blev lovet en tid senest i maj måned, men fik senere brev om en tid sidst i juni. Det er ikke værdigt, da det får ud over helbredet og arbejdspladsen.	Intet svar
12	Meget fint med besked om hurtig scanning på privat klinik. Ved mit første besøg blev der booket en tid til undersøgelse efter scanningen, meget fint. Men inden anden undersøgelse kom der også et brev med en anden mødetid til samme undersøgelse, ikke en flytning, men en dobbeltbookning. Da jeg møder op til den første bookede dato, informerer jeg om, at jeg også har fået brev om en mødetid. Personalet blev nærmest fornærmede, da jeg gjorde opmærksom på det. Ikke noget at sige til, at der er lang ventetid, når visitationen foregår på den måde. Og nej, jeg er ikke den eneste, der har oplevet dobbelte mødetider, min mor oplevede det samme for nogle måneder siden. Så alt i alt en meget dårlig oplevelse, dårlig planlægning og usikker læge. Kunne jeg vælge et andet sted, så gjorde jeg det!!!	Virkelig dårligt
15	Vi venter stadig tre måneder efter besøget på brev med dato for operation. Kan aldrig få klar besked om datoer, når man ringer.	Godt
16	Hurtig "behandling" af de problemer, der opstod efter operationen. Fik en tid to dage efter henvendelse! Og en vejledning i hvordan jeg kunne selvhjælpe til at løse problemet.	Godt
18	De forskellige sygeplejersker og fysioterapeuter har været meget professionelle og venlige. Topkarakter til dem!	Virkelig godt
20	Til informationsmødet var sygeplejersken lidt nervøs, hvilket overhovedet ikke var nødvendigt, for hun kunne svare på de spørgsmål, der blev stillet. Ellers synes jeg, at hele forløbet har været rigtig	Virkelig godt

## Bilag 5

godt, og det har været en rar følelse, jeg har kunnet tage med hjem hver gang, fordi jeg er blevet hjulpet og guidet rigtig godt.










- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|  | 21 | Sørge for at lægen ikke giver patienten indtrykket af at det ikke kan gå stærkt nok med at få patienten ud ad døren. Fik ikke svar på mine spørgsmål. | Virkelig dårligt |
|  | 22 | Valgte idrætsklinikken pga. speciale efter fejloperation på Grenaa Sygehus.   | Virkelig godt    |
|  | 24 | Sørge for, at der er tre-måneders tjeck for knæoperationer.   | Virkelig godt    |

## Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Da jeg jo ikke havde nogen ventetid, sad jeg nærmest ikke i venteværelse.	Godt
3	Ved min første modtagelse i ambulatoriet ventede jeg kun fem minutter i venteværelset inden undersøgelse - det var rigtig dejligt.	Godt
6	Oplysning om hvordan det foregår, når man er ny og ikke kender det. For eksempel lægen kommer og henter dig, eller sekretæren skal give besked, når du er klar, og hvor konsultationen skal foregå for eksempel for enden af gangen.	Dårligt
7	Når man har en sportsskade, der skal tilses mens skaden er aktuel (ikke helet), så er det ikke godt nok, at man skal vente et helt år på at få en tid!	Godt
9	Jeg var generelt meget tilfreds. Der er dog en dårlig atmosfære i venteværelset på ambulatoriet. Man glæder sig ikke just til at blive opereret.	Godt
11	Det følte som samlebåndsarbejde! Ingen følelse af behagelighed/tryghed med personalet.	Intet svar
12	Meget lang ventetid fra henvisning hos egen læge til første besøg.	Virkelig dårligt
14	Er rimelig godt tilfreds.	Godt
18	Havde telefonkontakt med klinikken inden første besøg. Det var virkelig positivt! Imødekommende, forstående og god information. Kun positivt!	Virkelig godt
19	Syntes, det var for dårligt, at jeg selv blev nødt til at ringe for at få en tid, selvom der først blev sagt, at jeg ville modtage et brev. Dette skete først, da jeg havde haft ringet.	Godt
23	Dejligt at der var computer sat til!	Godt
25	Var ikke informeret omkring den tid, det ville tage under undersøgelsen. Lige meget for mig, men for andre der er i bil og regnede med 10 min.	Godt

**Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade****Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Der er stadig få problemer, men underligt man ikke kan finde ud af, hvad det er.	Godt
	5	Sløset udfyldelse af forsikringsjournal.	Godt
	6	Ikke fået svar af undersøgelse.	Dårligt
	7	Fejl i henvisning, så jeg ikke fik en akut tid.	Godt
	13	Indkaldt 1½ time senere end de andre til informationsmøde om operationen. Indkaldt 3-4 timer for tidligt til operation (fastende).	Godt
	14	Ikke fået indkaldelse til samtale efter scanning, måtte selv rykke for denne.	Godt
	16	Kraftig indre blødning i lårmuskel.	Godt
	20	Der var sket en lille fejl, hvor der var kommet til at stå noget i min journal, der skulle have stået i en anden persons. Men det blev rettet, da vi gjorde opmærksom på det.	Virkelig godt
	25	Venter stadig på svar fra undersøgelsen efter 1½ måned, så ved ikke, om min journal er bortkommet.	Godt


## Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg kunne godt tænke mig at have fået alternative behandlingsformer fremlagt. Meget hurtigt kom lægen frem til, at en kikkertundersøgelse/operation i mit knæ var det bedste/eneste at gøre. Dette kom som et MEGET stort chok for mig, da ingen havde orienteret mig om, at dette kunne være resultatet. Jeg var meget uvidende og fortvivlet, da jeg tog hjem fra ambulatoriet, her kunne det har været rart med en orientering om operation, genoptræning, narkose, osv.	Godt
4	Jeg har været lidt utilfreds med, at jeg i første omgang, efter undersøgelse, blev sendt hjem med beskeden om at jeg bare skulle genopbygge muskulaturen omkring mit problem - så ville skaden gå i sig selv. Det har resulteret i, at jeg gentagne gange vred om, og sandsynligvis gjorde skaden værre.	Godt
5	Fik en læge til at undersøge mit knæ efter et år, som ikke vidste, hvad han skulle gøre. Han talte så dårligt dansk, at det var et problem at føre en samtale.	Godt
6	Ikke nok tid til at undersøgelse og samtale kunne foregå i almindeligt tempo - blev presset, spurgt om noget nyt, før man havde nået at svare færdig.	Dårligt
7	Der var rigtig godt, at man fik mulighed for at vælge ventetid ved, at kunne komme til en anden by.	Godt
8	God forklaring af læge, sygeplejerske inden behandling. God snak med fysioterapeut.	Virkelig godt
11	Pga. ekstrem lang ventetid på operation valgte jeg privathospital i stedet!	Intet svar
12	Lægen virkede meget usikker. Hvis jeg havde været hurtigt ude af døren, så havde jeg fået en operation, som måske slet ikke er nødvendig. Da jeg var på vej ud, kom lægen i tanker om, at han hellere måtte se på scanningsbillederne. Da han endelig fik åbnet filerne, var han meget usikker på, hvad han så og sagde: "hmm, det der, gad vide, om det er det, scanningslægen mener", og så kigger han på mig, som om det var noget, jeg skulle vide noget om. Det endte ud med en anden operation og muligvis en efterfølgende operation. Men efter den oplevelse følte jeg mig meget usikker på lægen og har derfor bedt om, at en anden læge skal foretage operationen. Da jeg kom til undersøgelse, udfyldte jeg et skema omkring bedøvelse og sygdomme. Da jeg senere skulle snakke med læge NN, ventede jeg 45 min., og så var det præcis de samme spørgsmål, som det skema jeg lige havde udfyldt en gang. Spild af min og lægens tid.	Virkelig dårligt
13	Mere information om dosering af smertebehandling efter operation og eventuelt et telefonnummer.	Godt
15	For lang ventetid - ingen kontakt om ventetidens længde.	Godt
17	Da jeg var inde til den første undersøgelse efter første behandling, var jeg inde ved en læge, som jeg slet ikke forstod, og han forklarede mig ingenting, uanset hvor meget jeg spurgte. Derefter valgte jeg at få en anden mening. Der kom jeg indtil en anden læge, og han var virkelig god. Han	Godt

## Bilag 5

forstod sig på min skade.

-  21 Meget overfladisk behandling. Dårlig kommunikation med læge. Lægen gav indtryk af, at han kun havde fem minutter til behandling/rådgivning. Stresset læge!! Virkelig dårligt



## Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det kunne have været rart med en uddybende kommentar i forhold til, hvor meget, jeg må lave af sport og fysiske aktiviteter. Ville det hjælpe på mit helbred, at jeg dyrkede sport, eller ville det forværre mit helbred (knæproblem)?	Godt
8	God vejledning fra læge og fysioterapeut.	Virkelig godt
12	Ved mit første besøg fik jeg besked om ikke at måtte dyrke motion, da det kunne gøre skaden værre. Der var god forklaring på, hvad der kunne ske ved at dyrke motion. Men da jeg kom til undersøgelse anden gang, var lægens første spørgsmål, om jeg stadig dyrkede motion! Det mente han da godt, at jeg kunne have gjort i den mellemliggende periode!	Virkelig dårligt
18	Efter egen forespørgsel kom jeg til fysioterapeut, hvilket resulterede i betydelig bedre mobilitet og tryghed. De 45 minutter gjorde kæmpe fremskridt og havde stor betydning for mig. Dette burde være obligatorisk (en selvfølge) for alle.	Virkelig godt
21	Jeg har tidligere været i behandling i ambulatoriet. Meget dygtig læge. Denne gang havde lægen ikke tid til ordentlig behandling.	Virkelig dårligt
25	I min tilstand kunne det være rart at finde ud af, om man stadig må løbe-/styrketræne.	Godt

### Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade




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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Mine besøg har været spild af tid. Læger og fysioterapeuter har ikke været sat ordentligt ind i min situation, eftersom jeg hver gang kunne starte forfra med at fortælle helt fra starten, hvad mit problem var. Det virkede som om, de ikke læste journalen.	Virkelig dårligt
	3	Jeg synes, at brochuren, man fik, før man skulle til scanning, var super god. Jeg fik et godt indtryk af det og vidste, hvad jeg måtte, og hvad jeg ikke måtte! :-)	Godt





**Idrætssklinikken, Tage-Hansens gade**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Sygeplejestrejken var årsag til, at jeg måtte vente yderligere et halvt år.	Virkelig dårligt
	2	Der er gjort meget ud af at gøre det hyggeligt, fx tv og vand, men det er et meget mørkt lokale (kedeligt lys) og bærer præg af at mangle en indretningsarkitekt til at få det så godt, som det kunne.	Virkelig godt
	4	Har også været der med kun 10 min. ventetid.	Godt


## Idrætsklinikken, Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg har absolut intet fået ud af mit forløb i det offentlige system. Jeg betaler nu for at blive behandlet på en privat klinik. Alle mine besøg på ambulatoriet var én stor gentagelse af undersøgelser, jeg allerede havde været igennem. Jeg er virkelig skuffet over stadig at stå ved udgangspunktet efter i flere år at være blevet kastet rundt i det offentlige system gang på gang på gang uden resultat.	Virkelig dårligt
	2	Meget professionelt. Kun positivt.	Virkelig godt













**Idrætssklinikken, Tage-Hansens gade**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Hvorfor har idrætssklinikken ikke noget så simpelt som udstyr til at kunne lave en løbestilsanalyse? Det er en idrætssklinik!!	Virkelig dårligt

**Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 1. Der skal være PASTEL FARVER og glade billeder overalt. 2. Samt kaffe, te og saftvand til ventende. 3. GOD TID til DE ENKELTE PATIENTER. 4. LYT TIL PATIENTERNE, vi ved, hvordan vi har det! 5. Gode brede stole til os patienter der venter.	Virkelig dårligt
	3 Særlig godt var at møde et meget venligt og kompetent personale, hver gang jeg har været til undersøgelse.	Virkelig godt
	4 Det var en stor hjælp for mig, at der var en udenlandsktalende sosu-assistent og en sygeplejerske.	Virkelig godt
	5 Har kun godt at sige. Rare mennesker i informationen. Rare sygeplejersker. Rare læger. Så alt er ok.	Virkelig godt
	6 Sygeplejeturnalen, som blev optaget på ambulatoriet, nåede vist aldrig frem til afdeling E10. De tre dage, jeg var indlagt, blev jeg stillet de spørgsmål, som var blevet besvaret på ambulatoriet.	Godt
	7 Forundersøgelser i ambulatoriet var gode og et meget kompetent personale, der fortjener ros. Men et helt andet billede ved indlæggelse/operation. For dårlig kommunikation mellem personale og for lidt tid. Sjuski!	Godt
	8 Jeg har haft et fint/super forløb på Århus Sygehus. Jeg har mødt et personale med høj faglig kompetence.	Virkelig godt
	10 Opdatere deres folder om knæprotese, så den er ajour.	Godt
	11 Personalet i ambulatoriet var meget imødekommende og venligt.	Godt
	12 Jeg synes, det helt specielle og unikke ved ambulatoriet og afdeling E9 og E10 er, at uanset om du er til undersøgelse eller skal opereres, er det den samme læge. Det er rigtig dejligt, og det er med til at gøre en tryk. For mit vedkommende er det NN, der var min læge - han er utrolig dygtig og rar. Tak for det!!	Virkelig godt
	13 Århus 1. klasse. Randers ej godt. Dårligt personale.	Virkelig godt
	14 Jeg talte med den samme sygeplejerske de tre gange, jeg var i ambulatoriet - ligesom jeg talte tre gange med den samme fysioterapeut - og det var helt perfekt.	Virkelig godt





**Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 2	Modtagelsen var jo KUN, at der blev set på ens papirer, og så kunne man sætte sig på et givent sted på en hård dårlig stol, og se på FÅ lasede blade! Og virkelig dårligt gående der fik anbefalet Panodil. HAHA. Totalt spild af folks tid! Uvidenhed. Ren dovenskab fra Jeres side.	Virkelig dårligt
✎ 8	Jeg blev mødt af venlige mennesker i en travl hverdag!	Virkelig godt
✎ 11	"Venteværelset" var borde og stole i et uroligt gangareal. Bedre faciliteter kunne ønskes.	Godt

### Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Kan ikke scannes med metalsplint i venstre knæ.	Godt
	2	Sjusk og ligegyldighed.	Virkelig dårligt
	5	Alt ok.	Virkelig godt
	7	Ingen seng efter operation.	Godt





**Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 Jeg skulle MR-scannes i mit knæ. Blev aflyst pga. metalsplint i knæet. To måneder tidligere var jeg til undersøgelse med knæet, hvor lægen så, der var en metalsplint i knæet. I journalen stod der, at der var en metalsplint i knæet. Derfor blev scanningen aflyst.	Godt
✎	2 I knæambulatoriet blev jeg totalt fejlinformeret og ubehøvlet behandlet af en "JEG VED ALT" type læge. Han kom med plaskvåde hænder, som han famlede på mine papirer med og GLEMTE at medsende et vigtigt dokument om min alvorlige knæskade til min læge. HAN GAD IKKE SE PÅ, HVAD SCANNINGSLÆGEN HAVDE SET og talte kun om, at det var ENDNU ikke galt nok til, at jeg skulle have et nyt knæ. Bedre, når jeg bliver 80? Har slidgigt i knæ og skader af forskellige art. Tak! Totalt spild af min tid!	Virkelig dårligt
✎	7 Ambulatoriebesøg forløb godt, men ved indlæggelse og operation gik alt galt undtagen selve operationen: Journalen var væk - ventetid inden seng og bedøvelse, 1½ time. Udenlandsk læge kunne ikke rygmarvsbedøve, ny læge måtte tage over. Efter operation og opvågning var min seng givet til anden patient. Ventetid på mad og vand på gang, ½ time (efter faste i 14 timer). Da man ville hjemskrive mig og så til såret, blødte det meget. Jeg måtte overnatte på hospitalet.	Godt
✎	9 Ventetid på blodprøve, da der ikke var personale på laboratoriet, men fik en mad af personalet i ambulatoriet.	Godt
✎	14 Helt igennem professionelt og perfekt forløb.	Virkelig godt
✎	15 Der var meget lang ventetid på anæstesiinformation før min operation.	Godt

## Knæambulatoriet, Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Der var alt for lidt TID til, at der blev set ordentligt på mine scanningsbilleder, og der blev ikke set nøje på hvad lægen fra scanningen havde set af skader. Hele "sessionen" gik ud på, at det skulle OVERSTÅS HURTIGT, man er jo ikke kongelig vel?? Så skidt med os andre.	Virkelig dårligt
	4	Meget godt.	Virkelig godt
	6	For lang tid mellem besøgene.	Godt
	8	Lang ventetid på operation!	Virkelig godt






























## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg synes, at ambulatoriet var meget fleksible, da jeg ved en fejl drak en kop kaffe tæt på behandlingen. De byttede om, så jeg kunne blive behandlet i stedet for at sende mig hjem igen, som er 170 km fra Aarhus. Meget fint af læge og personale, tak.	Virkelig godt
3	Er i de forløbne seks år kommet jævnligt i ambulatoriet i forbindelse med undersøgelser og operationer. Har kun oplevet en enkelt fejl, der straks blev rådet bod på. Bare alle hospitalsafdelinger fungerede lige så godt.	Virkelig godt
6	Have mere styr på papirerne - samt undgå fejl -operationer - som efterfølgende ikke vil vedendes!!!	Dårligt
8	Jeg synes, at personalet skal være mere obs. på, når folk bliver ved med at ringe og spørge efter papir eller efter en udeblivestid og gøre noget i stedet for at blive ved med at udsætte det.	Dårligt
9	Ambulatoriets placering sammen med patientindlæggelse virker meget trang og sammenklemmt. Meget lidt plads. Tidligere var ambulatoriet for sig selv, her var der altid pladser, legetøj, god og afslappet atmosfære, personale at henvende sig til. I dag virker det uroligt/stressende. Legerummet er i det "gamle" vaskerum, hvor hyggeligt er det?	Godt
12	De var utroligt gode og kompetente.	Godt
13	Oplevede helt eminent faglig indsigt og kompetence med fint resultat. Specielt personalet i GIPSE-STUEN gjorde efterfølgende et helt specielt udtryk. Med dygtighed og empati medvirkede de kraftigt til et sammenhængende, positivt og fagligt dueligt slutresultat. Ligeledes har jeg oplevet servicepersonalet ved skranken i ambulatoriet som rummelige, opmærksomme, imødekomende og meget servicemindede. Dejlig stemning!	Virkelig godt
14	Jeg ville gerne have haft tilbud om en samtale en måned efter, hvor man kunne have tid til at tænke over situationen. For der er mange spørgsmål, efter man er kommet hjem og har fået lov til at tænke det hele igennem. Det er meget frustrerende med de mange spørgsmål, man har og ikke kan få svar på.	Virkelig dårligt
15	Det største problem i Aarhus, det er mangel på parkeringspladser.	Virkelig godt
16	Der må gerne være kortere ventetid fra mødetidspunkt til indkaldelse til konsultation. En ventetid på 45 minutter er længe.	Godt
17	Jeg synes, at det er glædeligt, at jeg kunne komme til syv måneder før forventet. Synes kun, man hører om de dårlige oplevelser, så tak for det.	Virkelig godt
18	De helbredte min nedgroede negl - det var perfekt!!	Virkelig godt
















## Bilag 5

	19	Alt i alt synes jeg, at både modtagelse, behandling og efterfølgende gode råd har været en meget positiv oplevelse for mig.	Godt
	20	Personalet er meget venlige.	Godt
	22	Sygeplejerskerne var virkelig søde, og opvågningen var god og med god service. Dog kunne man godt have et lidt større udvalg af mad til allergikere som mig. Jeg måtte nøjes med mariekiks.	Godt
	23	Til en undersøgelse fik jeg mange informationer, som jeg godt ville have haft på skrift, evt. bare en kopi af min journal.	Godt
	29	Jeg syntes, lægen forklarede mig rigtig godt, og var ikke i tvivl om noget, og lægen der fjernede stingene (vikarlæge, da min egen læge havde ferie) sagde, det var et flot stykke arbejde med flotte syninger, og det er jo dejligt, der er et pænt ar bagefter. Så et stort ros til lægen.	Godt
	31	Bedre tilrettelæggelse - der presses for mange patienter ind, hvilket giver unødigt ventetid.	Godt
	32	Alt var i orden. Tak.	Godt
	33	Godt: God, hurtig og effektiv behandling. Man har indtryk af, at der bliver taget hensyn til patienten.	Virkelig godt
	37	1: Kortere ventetid. 2: Mere synlige i deres rolle.	Intet svar
	38	Særlig godt i ambulatoriet er lægeNNS funktion som kontaktperson og tovholder i patientforløb for patienter med benamputation. Det medfører, at hans høje faglige niveau giver kontinuitet og flerfaglig professionel indsats i forløbet med hensyntagen til den enkelte patients forløb.	Godt
	41	Jeg synes, jeg fik en god behandling.	Godt
	42	Jeg fik en DVD om bedøvelse, og det synes jeg var rigtig godt.	Virkelig godt
	44	God, venlig modtagelse og konsultation. Jeg formoder, at det ikke er ambulatoriet, man kan klandre for den lange ventetid mellem henvisning fra egen læge til første konsultation på hospitalet.	Godt
	46	Jeg har overordnet et meget positivt indtryk - stor professionalitet og effektivitet. Kun en enkelt sekretær gjorde livet surt, og jeg iagttog hos flere andre patienter, at de også fik en meget rigid og usmidig behandling. Positiv ud over det forventede var, at jeg på et tidspunkt blev i tvivl om min genoptræning derhjemme. Jeg kontaktede ambulatoriet, hvor sygeplejersken ringede lægen op og derefter meldte tilbage til mig i løbet af 10 minutter. Det var imponerende. Stor respekt!	Godt
	51	Blev opereret i knæ anden gang i vinter og fik lov at blive på patienthotellet tre dage. Det var trygt og godt i forhold til, at første operation, hvor patienten kom hjem og var meget dårlig og besværet af trapper. Denne lille indlæggelse gjorde at hele forløbet og efterforløbet har været meget bedre. En STOR tak for det.	Godt
	52	Fik taget røntgen af lunger. Synes, den mandlige ansatte virkede UVENLIG, IKKE IMØDEKOMMENDE, IKKE INFORMATIV. Der var intet opslag i kabinen om, hvad jeg skulle gøre!!! Talte med vedkommende i hans rygepause udenfor. Der var han venlig? Måske han er træt af sit job? Tilbyd ham et andet, hvis den opførsel er toppen af hans serviceniveau - det var RINGE!!!	Godt

-  55 Når jeg først var der, var de (personalet) meget venlige. Men jeg er meget utilfreds med, at jeg ikke har fået besked om, hvad der havde været i vejen (og der var noget!). Godt
-  59 Det var rigtig godt, at flere sygeplejersker tog sig godt af mig. Fx blev jeg fulgt helt ned til stueetagen efter operation. De (sygeplejersker og anæstesilægen) tog mig meget alvorligt. Selve operationslægen virkede dog lidt forhastet. Det ville være dejligt, hvis ens nære kunne have været ved én i opvågningen før og efter operation. Dette ville have gjort det mere trygt. Godt
-  61 Telefonservice er for dårlig. Svært at komme igennem. Uhøflige svar. Virkelig dårligt
-  64 Jeg synes, jeg fik en fin behandling under min indlæggelse. Der er en venlig modtagelse i ambulatoriet, også når der er travlt. Lokalerne er ikke særlig gode. Jeg er glad for, at ambulatoriet tjekker skadestuerapporterne, da skadestuen havde valgt en anden behandling, end den jeg efterfølgende fik. Kommunikationen kunne godt blive bedre. Jeg synes ikke, der var ret meget fokus på mig som person og konsekvenser af operationen, så jeg har ikke altid følt mig beroliget, når jeg er taget derfra. Jeg var skuffet, da jeg efter tre uger troede, at jeg skulle til fysioterapi, men det drejede sig kun om, at der skulle laves en henvisning til kommunal genoptræning ...Hvor der var lang ventetid - så der gik yderligere tre uger. Det viser, at der måske ikke er den store koordinering der! Godt
-  65 Der er automater med drikke, mad og slik. Fint nok, men man skal have lige penge. Sørg for veksleautomat ved siden af. Mere information når man kommer om ventetiden i ambulatoriet. Mere hensyn og forståelse når man er hørehæmmet. Lægen især kigger KUN på pc-journal. UFORSKAMMET!! Intet svar
-  66 For lang ventetid! Godt
-  68 Der gik 1 1/2 år fra jeg blev opereret første gang, til jeg fik en ny hofte. Det var lang tid, før man indså, der var noget galt. Godt
-  69 Jeg har indtryk af, at selve operationen er vellykket - i det hele taget var det, jeg frygtede mest, operation og narkose (efter barsk oplevelse for flere år siden) en fin oplevelse. Folk virkede utroligt kompetente og venlige - i det regi. På stuen efterfølgende var oplevelsen MEGET hektisk, jeg blev på anden dagen sendt i bad med en vikar, som i modsætning til resten af personalet ikke virkede spor kompetent, det var utrygt, fordi jeg var totalt svag. Jeg havde en oplevelse af, at alle var så plejkrævende, at det var svært for personalet at imødekomme alles behov, derfor blev de der råbte højest serviceret bedre end de mere tålmodige eller måske svagere. Godt
-  70 Personale og behandling var i top. Men der er nok plads til forbedring i kommunikationen mellem hospital og kommune. Det var faktisk ubehageligt, at de bevilligende instanser sendte os frem og tilbage mellem hinanden. Hvem der skal betale for hjælpemidlet, bør afklares af de bevilligende instanser indbyrdes. Det kan ikke være den svage/syge part, der skal bruge kræfter på at afklare den slags. Godt
-  71 Vi oplevede at blive flyttet fra venteværelse (overfyldt) til gang udenfor undersøgelsesrum. Dette blev udelukkende oplevet som et forsøg på at dele en meget lang ventetid op i to. Vi fik ingen besked om længden af ventetiden, så vi var tvunget til at blive. Ingen saft/vand/kaffe, hvilket ellers kunne have skabt lidt adspredelse. For børn over legoklodsaldere intet læsestof, computer eller andet. Afdelingen kunne med fordel se på børneambulatoriet på Skejby. Lægeligt helt til "UG"! Dårligt
-  73 Personalet er meget imødekommende og venligt, og det er en god oplevelse at komme der. Jeg Virkelig godt

## Bilag 5

oplever en høj grad af ekspertise og en meget stor ansvarsfølelse. Det gør mig tryk som patient.


















- |   |     |  |                  |
|---|-----|--|------------------|
|    | 78  | Lægen på ambulatoriet skal vide mere angående tider på Dagkirurgisk Center. Jeg fik at vide, at jeg kunne blive opereret efter sommeren, men på Dagkirurgisk fik jeg en tid til vinter 2010.   | Godt             |
|    | 79  | Jeg synes, personalet på ambulatoriet gjorde et fint stykke arbejde, og det var dejligt, at det var den samme læge, jeg var inde ved.  | Godt             |
|    | 81  | Oprette et internetbaseret spørgehjørne, så man kan få svar på eventuelle spørgsmål. Eventuelt lave en slags 'teambuilding'-tiltag, hvor hospitalspersonale og patienter lærer at se tingene fra den andens perspektiv.  | Dårligt          |
|    | 82  | At ventetiden mellem røngenundersøgelse og ambulatoriebesøget blev gjort kortere. Har nogle gange venter 45 minutter i ambulatoriet, da jeg har modtaget tid til røngten og undersøgelse samme dag.  | Virkelig godt    |
|    | 83  | Det kan være meget godt, hvis I vælger en person med erfaring for at sprøjte i ryggen.   | Godt             |
|    | 84  | Når man som jeg ikke er så glad for nåle, knive osv., var det rart, at der var en sød sygeplejerske, som fortalte, hvad der skulle ske og holde i hånd. Det var jeg glad for.  | Godt             |
|    | 87  | Sørge for ordentlig information omkring en patient de forskellige behandlere imellem og give sig tid til den enkelte.  | Dårligt          |
|  | 88  | KOMMUNIKATION. Lade være med at skyde skylden på hinanden. SAMARBEJDE i stedet for. Sætte nogle læger på kursus i empati - medfølelse, indlevelsesevne for patienterne. Nogle har ganske simpelt "glemt", hvordan det er at være patient, desværre.  | Dårligt          |
|  | 91  | Oplyse om vanskelige P-forhold. Jeg blev fundet egnet til operation, men har fravalgt det indtil videre pga. risici. Jeg kunne ønske mig grundig "oplæring" i, hvordan jeg med indlæg og øvelser kunne leve bedre med min "skavank".   | Godt             |
|  | 96  | Hvad med at få styr på papirgangen. Det er mennesker, I har med at gøre. Men jeg har modtaget en skriftlig undskyldning.   | Virkelig dårligt |
|  | 97  | Godt med hurtigt at meddele telefonisk ved ændring af operation og lignende.   | Intet svar       |
|  | 98  | Ambulatoriets personale og læger er meget kompetente. Savner dog en form for samarbejde mellem patient og ambulatorium efter operationen. Mener ikke, den praktiserende læge har den fornødne viden til at kunne vejlede om det specifikke "helingsforløb". Men et stort TAK til Århus Sygehus, Tage Hansens Gade. De har styr på deres arbejde! | Godt             |
|  | 99  | Plejepersonale ok. I forhold til ventetid på op til 1-1½ i ambulatoriet føltes det belastende at lægen altid kun har 10 minutter. Giver ikke mulighed for at huske alle sine spørgsmål. Tit taget derfra med en masse tvivl.   | Dårligt          |
|  | 100 | Information og forklaring fra lægen var rigtig god. Han gjorde meget ud af at forklare, så vi kunne forstå det.  | Godt             |
|  | 101 | De gør det så godt, de kan. Fejlen (=ventetiden) ligger et helt andet sted!  | Godt             |

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 102 Har virkelig manglet en opfølgningssamtale samt genoptræningsråd.   | Virkelig godt |
| ✎ | 105 Jeg er godt tilfreds med sygehuset i Århus, Nørrebrogade 44, afdeling E.  | Godt          |
| ✎ | 107 Vil gerne give store roser, blev mødt venligt og smilende. Det virker på mig som patient, som om, at der var styr på mine besøg, røntgen, blodprøvetagning, indlæggelse mv. Alt i alt en god og positiv oplevelse, som personalet fortjener stor ros for. | Godt          |
| ✎ | 108 Der er nogle utrolig dygtige læger, men de ved ikke, hvordan man snakker med folk.  | Dårligt       |
| ✎ | 109 Da jeg startede, var Århus det nærmeste, og samtidig havde de ry for at være dygtige.   | Virkelig godt |

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit
















#### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Meget venlig og imødekomende modtagelse af den sygeplejerske, der hentede mig ind til lægen.	Virkelig godt
2	Meget fin behandling af personalet.	Virkelig godt
3	Som altid en behagelig, rolig atmosfære. Kompetent personale. Det må være en af landets bedste hospitalsafdelinger.	Virkelig godt
4	Skønt med ingen ventetid.	Virkelig godt
5	Den er dårlig.	Dårligt
8	Jeg ville gerne have været informeret om, at ventetiden var på over en time og 30 minutter, inden jeg kom til undersøgelse.	Dårligt
14	Jeg ventede næsten et år. Ringede til afdelingen, [og] to dage efter modtog jeg indkaldelse til et møde 14 dage efter. Jeg går ud fra, at jeg må være [blevet] glemt, da jeg fik besked på, at den havde lagt for lang tid.	Virkelig dårligt
21	Der er ikke nok stole i venteværelset - måske fordi der er pårørende med patienten og fordi mange patienter må vente på hjemtransport efter deres behandling. Desuden er der af og til også skadestuepatienter, der sætter sig ind. Det kan være vanskeligt at høre ens navn, når man bliver kaldt ind. Jeg har dog indtryk af, at personalet er klar over dette og nogen gør sig umage for at råbe højere, eller går rundt i lokalet, mens de siger navnet flere gange.	Godt
22	Det føles lidt underligt at sidde i halvgennemstigt hvidt hospitalstøj sammen med alle mulige andre mennesker...	Godt
28	Det var godt. Ikke så lang ventetid. Det synes jeg er godt.	Godt
31	Jeg ventede i måske to timer og fik at vide, jeg skulle komme dagen efter. Folk sidder meget tæt i venteværelset.	Godt
32	Venligt og godt behandlet. Føler sig velkommen, og et smil gør jo alt. Tak.	Godt
37	Jeg fandt, at informationsniveauet er for ringe. Undertegnet måtte selv spørge om ventetid inden og under opholdet i venteværelset.	Intet svar
41	Måske for meget uro.	Godt
43	Jeg synes, at det er for dårligt, at vi nogle gange venter 2-3 timer, og det har ikke ændret sig de sidste ti år. Venteværelset er sammen med skadestuen, og det er ikke rart at se på for børn.	Dårligt


-  44 Der er alt for lang ventetid fra henvisningen fra egen læge frem til modtagelsen i ambulatoriet. Godt
-  45 Ikke andet end at det var ok. Godt
-  47 Blev opereret i udlandet for et kompliceret brud. Ventetiden på at komme ind i det danske system var alt for lang. Har i dag gener efter at have været immobiliseret i for lang tid. Går stadig til genoptræning, og fysioterapeuterne mener, at den langsomme fremgang skyldes immobilisation. Kontaktede flere gange ambulatoriet vedr. problemstillingen. Skulle egentlig blot have været tilset af en fysioterapeut, der kunne vejlede med små øvelser, men det lykkedes ikke. Set i bakspejlet kunne jeg have kontaktet en privat fysioterapeut, men jeg forventede en klar genoptræningsplan fra Århus Sygehus og selvfølgelig et lægeligt skøn. Godt
-  48 Jeg er faktisk altid blevet godt modtaget især i E. Jeg blev dog irriteret på lægen i ortopædkirurgisk [afdeling], fordi han sagde, at vi havde aftalt, at jeg skulle tabe mig, og det talte vi ikke om. Jeg kan ikke lide, at venteværelserne er uden vinduer. Godt
-  49 Alt for lang ventetid fra henvisning til indkaldelse til undersøgelse. Alt for lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser og svar. Dårligt
-  53 Undersøgt først hos egen læge, og dernæst undersøgelse på klinik, og videre til anden klinik. Alt i alt fra foråret til vinteren før det endelige resultat forelå, dvs. lang tid med lange ventetider mellem de forskellige instanser. Virkelig godt
-  54 En meget positiv oplevelse. Alt gik hurtigt, og lægen var meget sød. Virkelig godt
-  57 Fire timer er lang tid. Lidt mere information undervejs ville være super! Godt
-  59 Jeg kunne godt have brugt mere information omkring operation, opvågning, procedure etc. forud for forløbet. En meget sød sygeplejerske tog imod mig og fulgte mig op, hjalp mig etc. Meget god service! Det var betryggende! Godt
-  61 Ventetiden alt for lang. Virkelig dårligt
-  63 Første brev med besked om mere end tre måneders ventetid med opfordring om at søge et andet sted hen. Men fik dog anden indkaldelse senere til E-ambulatoriet. Godt
-  64 Venteværelset deles med skadestuen, så nogle gange er det ikke til at få en siddeplads. Godt
-  65 Der mangler nogle puder til folk med dårlig ryg m.m. Bedre læsestof. Gerne National Geographic, Illustreret Videnskab o. lign. Ikke bare sladder- og DAMEblade. Intet svar
-  66 Jeg blev kaldt ind før tiden. Godt
-  67 Henvisning fra egen læge var tilsyneladende blevet væk. Blev sagt ved egen henvendelse. Godt
-  70 Kom til ambulatoriet direkte fra skadestuen med en brækket legemsdel. Godt
-  73 Jeg blev henvist fra egen læge samtidig med, at der var konflikt på sygehusområdet. Kort efter fik jeg et brev med orientering om, at konflikten betød en forlænget ventetid samt en orientering om bl.a., hvordan jeg kunne forholde mig, hvis min tilstand blev forværret. Denne orientering oplevede Virkelig godt

## Bilag 5

jeg som service på et MEGET højt niveau. Store roser herfra.

- |   |     |  |                  |
|---|-----|--|------------------|
|    | 74  | Ventetiden var alt for lang, nemlig over en time. Det er ikke nemt med et handicappet barn. Venteværelset var stopfyldt. Det var svært at finde en stol. Upraktisk at venteværelset er sammen med skadestuens venteværelse.  | Godt             |
|    | 81  | Vores henvisning var blevet væk, og vores praktiserende læge rådede os til at kontakte ambulatoriet, hvor vi blev meget blandet modtaget. En var meget forstående og lovede opfølgning, som dog ikke skete. Herefter kontaktede vi igen, og blev mødt med bemærkninger som; "I skal ikke stilles videre til os - vi må tage en snak med omstillingen" og generelt overfusninger og ubehøvede svar. Vores spørgsmål til ventetid (nb. der var risiko for kræft), blev besvaret med svar om, at det kunne man da ikke forvente svar på, og at det da i hvert fald ikke var inden for den første måned. | Dårligt          |
|    | 83  | Jeg var meget tilfreds med jeres afdeling.   | Godt             |
|    | 86  | Jeg var meget tilfreds med informationsniveauet samt, jeg oplevede personalet som meget imødekommende.   | Virkelig godt    |
|    | 88  | Som barn et sted på ortopædkirurgisk afdeling er det virkelig et kedeligt, stressende, overfyldt venteværelse.   | Dårligt          |
|    | 90  | Stor trængsel/lille lokale.  | Godt             |
|  | 91  | Jeg blev henvist i foråret, fik brev i sommeren om, at der var ventetid pga. strejken, men at jeg ikke skulle begynde at ringe for at rykke. I efteråret havde jeg stadig intet hørt. Jeg kontaktede egen læge og fik dagen besked om en tid cirka tre uger efter.   | Godt             |
|  | 93  | Har tit oplevet at være blevet informeret om, at det var en bestemt læge, som skulle tilse vores søn, dog kom der en anden (skete flere gange).  | Dårligt          |
|  | 94  | Eneste sted i "systemet", vi ikke oplever ventetid!  | Godt             |
|  | 96  | Jeg var blevet glemt i systemet, så jeg måtte selv tage kontakt. Dette skete to gange, så min behandlingstid blev udskudt tre mdr. Dette er SELVSAGT ALT FOR DÅRLIGT!  | Virkelig dårligt |
|  | 100 | Man tror man bliver hentet ind til lægen, men man bliver henvist til et andet venteværelse, hvor der ikke er meget, man kan foretage sig.  | Godt             |
|  | 103 | Jeg blev glædeligt overrasket over, at der ikke var ventetid. Jeg har været der tre gange og alle gange uden ventetid. Men må her sige, at det er MEGET svært at komme ind i systemet. Her var ventetiden umenneskelig lang, altså fra henvisningen var sendt, til jeg modtog behandling.  | Godt             |
|  | 106 | Henvist af læge NN på Aalborg Sygehus til behandling, der mente, at man havde større erfaring i operation af mit ben, hvilket virker betryggende.  | Virkelig godt    |
|  | 107 | Venteområdet er for lille i forhold til de patienter, som er kaldt ind til undersøgelse, og fungerer samtidig også som venteområde for akutmodtagelsen. Det er svært at finde en siddeplads, hvis man kommer efter 10.00.  | Godt             |
|  | 108 | Det er det sted, vi har oplevet flest meget uvenlige sekretærer.   | Dårligt          |





-  109 Har en gang oplevet ventetid. Blev ved ankomst orienteret om, at lægen var optaget med andet. Virkelig godt  
Det var kun den samme læge, der kunne se på min fod, da det var et slutbesøg.

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

#### Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")












ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
24	Har stadig ondt efter to operationer.	Godt
25	Nummer tre gips lå ikke så godt.	Godt
26	Pludselig anden kontakt/behandlingsperson.	Godt
30	Lægesekretæren snakkede for meget i privattelefon.	Virkelig godt
34	Glemte at informere om fjernelse af sutur hos egen læge.	Virkelig godt
35	Visitationstiden var tre måneder, hvilket vi havde forsøgt fremrykket flere gange ved telefonisk henvendelse. Da vor datter endelig blev undersøgt, var lægen MEGET forbavset over, at vi havde ventet så længe. Hendes skade var meget alvorlig. Hvorfor hun samme dag blev CT-scannet og blev opereret ca. en uge efter.	Virkelig godt
43	Fik ikke fast læge.	Dårligt
49	Glemte at føre mig på lægens skema.	Dårligt
59	Fejl ved drop i hånden.	Godt
65	Min hovedsygdom blev ikke inddraget nok i forhold til behandlingen.	Intet svar
69	Forsøgte forgæves at få samtale med læge inden indlæggelse og operation - forsøgte at e-maile til den oplyste kontaktperson, som aldrig svarede min mail.	Godt
87	Modsatte forklaringer omkring efterforløbet af henholdsvis lægen og fysioterapeut.	Dårligt
88	En fuldstændig ligegyldig fremtoning og verbal snak til mit barn og jeg (moderen) meget overfladisk trods en diagnose, som var/er kronisk.	Dårligt
89	Forkert information om sygdom.	Godt
93	Ikke indkaldt til undersøgelse.	Dårligt
94	Brev vi sendte, nåede aldrig frem til lægen.	Godt
95	Fejlinformation.	Godt
96	Jeg forsvandt i systemet!	Virkelig dårligt

-  97 Rengøring på afdelingen. Intet svar
-  107 Jeg var ikke registreret til undersøgelse, som stod i journalen. Godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit















## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Den administrative fejl bestod bare i, at jeg fik tilsendt en forkert dato og tid, end der var blevet aftalt mundtligt ved besøget første gang, men den blev hurtigt rettet telefonisk, så alt OK.	Virkelig godt
5	Operation i foråret. Hjem igen dagen efter. Blod, betændelse og blodforgiftning. Blod i urinen. Normalt bliver man der tre dage, til det er i ORDEN. Virkelig dårligt. Lægen rød af blod.	Dårligt
8	Efter undersøgelsen gik over tre måneder, før jeg fik svar, og det var ikke engang det fulde svar, idet der var sket en fejl, og i dag venter jeg stadig på et svar samt en ny undersøgelse, og der er gået over seks måneder. Jeg synes også, personalet skulle tage det mere alvorligt efter utallige opkald fra min side af om den manglende tid og papir.	Dårligt
10	Lægen, som skulle undersøge mig, var ikke til stede.	Godt
11	Blev sendt til røntgen og tilbage. Det tog ingen tid :-)	Virkelig godt
13	Den offentlige patienttransport er umådelig omstændig grundet elektronisk styring. Der køres mange omveje. Alligevel oplever jeg det som en luksus velfærdsting. Tak.	Virkelig godt
14	Fik ikke en ordentlig forklaring på, hvad det helt nøjagtigt var, der var galt, men fik remset en masse ting op, hvad det kunne være.	Virkelig dårligt
18	Jeg fik min tå tilbage - så jeg er glad!!	Virkelig godt
20	Måtte selv kontakte afdelingen, da stingene skulle fjernes, da man havde glemt mig. Fik tre forskellige indkaldelser (datoer) til efterkontrollen! Fik tid til røntgenundersøgelse en time før efterkontrollen, selvom røntgenundersøgelsen kun tog 10 min. Hertil kom yderligere ventetid på grund af travlhed!	Godt
21	Der har efterfølgende været et problem i forbindelse med operationen og personalet har været meget hjælpsomme og imødekommende. Blandt andet har man på et tidspunkt holdt lidt længere åbent for, at jeg kunne blive set af en læge. Rigtig god behandling.	Godt
22	Min læge var MEGET rutinepræget og det gjorde mig lidt utryk, da en operation under fuld narkose er ret alvorligt i min verden.	Godt
27	Jeg har været fuldt ud tilfreds med hele behandlingsforløbet i alle henseender. Meget fin service og opfølgning, at der blev ringet hjem til mig dagen efter operationen.	Virkelig godt
31	Professionelt personale, men for lidt personale.	Godt
32	Altid godt behandlet - venlig. Tak.	Godt

-  35 Vi har været yderst tilfredse med forløbet, både før og efter operationen. Vi fik også hurtigt en ekstra tid, da vi var i tvivl om helingsprocessen efter operationen. Det eneste, vi har været utilfredse med, er ventetiden på den første undersøgelse, grundet tilstanden som tidligere skrevet i skemaet. Virkelig godt
-  36 Kontakt med samme læge ved de første besøg. Ny læge kom til ved 4. besøg. Ønskede ikke at besvare de spørgsmål jeg havde, og som jeg var meget interesseret i at få nærmere uddybet. Så jeg afslog operation. Min skade er blevet bedre ved øvelser - som jeg selv har fundet frem til. Og ved samtale med en ven, som er ortopædkirurg. Intet svar
-  39 Ved første henvendelse gjorde jeg opmærksom på, at telefonnummeret var forkert, hvilket sekretæren ikke fandt nødvendigt at rette. Senere blev jeg heldigvis bedt om at oplyse mit telefonnummer igen, da lægen skulle kontakte mig. Jeg synes godt, man kunne have taget den detalje seriøst. Virkelig godt
-  40 Jeg har stadigvæk problemer med min fod og behandlingsforløbet har ikke hjulpet. Jeg er ikke tilfreds med behandlingsforløbet. Dårligt
-  43 Vi har et barn med en sjælden sygdom, og lægerne interesserer sig bare ikke for sygdommen og gør derfor ikke noget. Vi kan heller ikke blive henvist til udlandet, hvor de har et specialcenter for sygdommen. Dårligt
-  44 Mit forløb er atypisk: Jeg kontaktede egen læge pga. en knude. Lægen mente ikke, det var alvorligt, men fandt dog, at der burde ske henvisning til undersøgelse hos en ortopædkirurg. Umiddelbart efter modtog jeg indkaldelse til ambulatoriet. Så vidt jeg husker med en ventetid på ca. to måneder, i hvert fald set fra min, patientens side, en alt for lang ventetid. I løbet af ventetiden blev knuden mindre, og da jeg for god ordens skyld mødte frem til konsultationen på ambulatoriet, var den næsten væk. I dag er den helt forsvundet. Sammenfattende: Behandlingen på hospitalet var god, men ventetiden frem til den første konsultation var alt for lang også selvom, der så viste sig ikke at være tale om noget alvorligt. Jeg, som patient, kunne ikke vide dette, og gik således ubehageligt længe og var nervøs. Men vigtigere er jo, at havde der været tale om en alvorlig lidelse - en risiko der vel ikke kunne udelukkes, eftersom min læge fandt anledning til at henvise mig til yderligere undersøgelse, så er det vel vigtigt at kunne iværksætte et behandlingsforløb hurtigst muligt. Godt
-  45 Det var et godt forløb. Godt
-  46 En af sekretærerne var en meget gammeldags type. Jeg havde ved en fejl ikke fået tilsendt udskrift af min journal til brug for min dagpengesag, og da jeg bad om en udskrift ved mit følgende besøg i ambulatoriet, fik jeg den besked, at det kun kunne lade sig gøre ved, at jeg udfyldte en ansøgning og derefter ville få den tilsendt i løbet af nogle dage. Dette til trods for, at der i journalnotatet stod, at jeg skulle have tilsendt notatet. Hun erkendte, at der var begået en fejl, men var ikke smidig til at ville udlevere og dermed udbedre fejlen på stedet. Det gjorde ambulatoriebesøget til en frustrerende oplevelse. Fra de øvrige sekretærer, oplevede jeg de følgende gange kun venlighed og imødekommethed. Godt
-  47 Igen - for lang tid om at blive integreret i det danske system. Alt for lang tid inden genoptræning, hvilket er meget u hensigtsmæssigt, idet det blot forlænger sygdomsperioden. Godt
-  50 For lang ventetid, 6 måneder, for at blive ultralydsscannet. Godt
-  55 Jeg måtte selv ringe og rykke for undersøgelsen, da der var gået tre uger fra henvisning. Jeg havde en stærk fornemmelse om, at havde jeg ikke ringet, var der gået endnu længere tid. Da jeg ventede Godt


## Bilag 5

på en ultralydsscanning, var det det samme.

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 56 | Jeg skal kun sige, at der mangler faktisk meget parkeringsplads ved Århus Kommunehospital. Jeg har været der flere gange, og jeg fik bøde 2 gange der.  | Intet svar       |
|    | 57 | Undersøgelse/behandling gik fint, men hos mig gik det galt, da jeg skulle have min medicin.   | Godt             |
|    | 59 | Jeg blev meget nervøs og noget utryk ved situationen i opvågningsstuen, hvor jeg fik bedøvelse. Det hele virkede meget omstændigt. Da sygeplejersken ikke kunne lægge "drop" i min hånd forværede det situationen. Men godt den erfarne tog over derefter. Under operationen var det ubehageligt, og jeg kom til at græde. Mærkelig reaktion. Men sygeplejerskerne var søde og betænksomme.   | Godt             |
|    | 60 | Mindre ventetid og mere samarbejde plus hurtig behandling.  | Intet svar       |
|    | 61 | Lægen var ret så inkompetent.   | Virkelig dårligt |
|    | 62 | Jeg ved godt, at det ikke var livstruende, det jeg skulle opereres for, men 11 måneder er sgu længe at vente.   | Godt             |
|    | 64 | Der var ikke specielt fokus på konsekvenser af behandlingen - risici og konsekvenser for mit job. Fik udleveret forkert medicin i forbindelse med udskrivning, forstået på den måde, at det var smertestillende, som jeg var blevet dårlig af dagen før og ikke kunne tåle. Lå forkert på operationsbordet i 15 -20 minutter, inden det blev opdaget. Dette har medført bivirkninger efterfølgende.   | Godt             |
|  | 65 | Generelt er ALLE afdelingerne så specialiserede, at de KUN fokuserer på DERES fagområder. At du lider af anden alvorlig sygdom, som kræver hensyntagen, betyder alt for lidt. Du skal selv tage ALT for meget ansvar og passe på, behandling og medicin ikke gør din anden/andre sygdom(me) værre. Man er jo ikke selv læge! Mere SAMARBEJDE mellem ambulatorium/afdeling!  | Intet svar       |
|  | 66 | Der har været planlagt røntgen inden ambulatoriet, og det gik hurtigere end forventet.  | Godt             |
|  | 69 | Jeg havde (som før antydet) udbedt mig en samtale med læge inden indlæggelse, idet jeg havde symptomer/smerter efter tidligere operation og ønskede vished eller stillingtagen til, at denne kunne klare belastningen, der ville komme efter den næste operation. Det var det "arrangement", der var umuligt at komme igennem med. 1. Skrev til min kontaktperson/læge, som aldrig svarede. 2. Bad to gange sygeplejerske (to forskellige sygeplejersker ved to forskellige undersøgelser) om at få kontakt til læge, det lykkedes ikke. 3. Først på operationsdagen kom en meget travl kirurg styrtende og forsøgte at svare på mine spørgsmål. Det problem gav et uroligt og træls forløb op til operationen. | Godt             |
|  | 70 | Ambulatoriepersonalet sagde, jeg havde ret til at låne en kørestol. Det mente de "bevilligende" dog ikke - de mente, det var kommunen, der skulle stille én til rådighed. Kommunen sagde, det var hospitalet, der skulle låne os én. Det brugte min pårørende to dage på at afklare. Meget unødvendigt og irriterende i den situation.  | Godt             |
|  | 72 | Ventetiden for undersøgelsen var kort, og operationen havde KORT ventetid (jeg tror 1-2 uger).  | Virkelig godt    |
|  | 73 | Jeg betaler min skat med glæde, når jeg får den slags ydelser for den.  | Virkelig godt    |
|  | 75 | Scanning måtte komme tre uger efter trods det, at det tog fem minutter!   | Godt             |

-  76 Det var meget sløvt reageret af personalet generelt i forhold til at "opdage", at problemet ikke var løst i efterforløbet. Blev først opklaret ca. 1½ måned efter aftagelsen af gips trods mange smerter og manglende bevægelighed. Dårligt
-  77 Har aldrig oplevet så lille en ventetid i et ambulatorium - FLOT! Betyder MEGET, når man er kunde. Virkelig godt
-  80 Dårligt samarbejde mellem afdelinger. Godt
-  81 Lægerne virkede generelt kompetente. Generelt kan der dog arbejdes med patientkommunikationen, men jeg har også fuld forståelse for prioriteringen med at nå at tilse flere patienter frem for at sidde og 'kommunikere'. Måske kunne man oprette et internetbaseret spørgehjørne, hvor man kan stille opklarende spørgsmål. Vi havde dog en frustrerende oplevelse til scanningen, hvor lægerne talte sammen hen over hovedet på mig som mor, og da jeg så spurgte ind til noget, de sagde, så fik jeg "patientsvaret": At man ikke kunne sige noget på nuværende tidspunkt, og at det måtte komme an på en videre undersøgelse. Sagen var bare, at jeg ikke spurgte til en diagnose, bare til netop, hvad de kunne se under scanningen. Frustrerende!
-  83 Det var meget godt. Alle sammen behandlede mig, som det var muligt. Godt
-  87 Forskellige informationer fra skadestue og til ambulatorium. Dårligt
-  88 Jeg (moderen) oplevede at møde frem til et aftalt fremmøde på røntgenafdeling. Her kunne de ikke finde "hende" i systemet og ventede derfor på en fax på en anden afdeling. Men faxen var i stykker, så ventetiden var derfor lang. Efter ½ time tilbød jeg selv at hente papiret 5 bygninger væk. Det gjorde jeg så og fik hurtigt styr på det. For dårlig kommunikation afdelingerne i mellem - der må være nogle som er ansat som blæksprutter. Min oplevelse var irritation fra personalets side, trods det var deres fejl.
-  92 Vi har stor ros til alle, vi har mødt i sygdomsforløbet. Vi har haft en MEGET positiv oplevelse af sygehusvæsenet, og vi har følt, at vores datter (og os) var i "de bedste hænder". Virkelig godt
-  93 Vi var meget overrasket over informationsniveauets lave niveau. Mangel på følgekonskvenser og fremtidsudsigter. Endvidere mener vi, at planlægningen omkring indlæggelse/efterfølgende undersøgelse er for dårlig. Dårligt
-  94 Fungerede meget tilfredsstillende med stor forudsigelighed. Godt
-  95 Jeg blev i høj grad fejlinformeret om mit behandlingsforløb. Det var to forskellige læger jeg snakkede med. Den første var studerende, og gav nogle helt forkerte indtryk og informationer om min forestående operation og jeg havde da dannet mig et anderledes indtryk af operationen end nødvendigt. Den anden læge informerede mig godt på operationsdagen, men indtil da havde jeg haft andre forventninger til forløbet. Desuden glemte personalet sting i såret senere hen. Godt
-  96 Jeg blev glemt. Mine papirer blev væk. Virkelig dårligt
-  101 Det er endog meget uacceptabelt, at ventetid fra diagnosticering til operation er ni måneder, når disse måneder går med dagligt smertestillende! Godt
-  105 Et godt personale. Godt

## Bilag 5

-  108 Vi snakker ikke med den samme læge, og den, vi kommer ind til, ved ikke, hvad den sagde. Så står vi der med spørgsmål. Dårligt


















## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

## Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Kort - præcis information - hurtig ekspedition!	Virkelig godt
8	Jeg synes, efter utal af opringninger for at få fastsat min nye tid kom personalet altid med en dårlig undskyldning for hvorfor, der ikke bliver fastsat en dato.	Dårligt
11	Er blevet opereret og går nu til kontrol på ambulatoriet igen. Det har været rigtig godt.	Virkelig godt
12	Det har været en rigtig god oplevelse.	Godt
14	Ville gerne have noget bedre forklaring på diagnosen, og hvad og hvordan den eventuelle operation skulle foregå, og hvad den ville indebære for mig.	Virkelig dårligt
24	Efter to operationer i højre knæ, har jeg stadig ondt, så jeg vil sige, at behandlingen har haft betydning [for] min livsstil, idet jeg ikke kan løbe, cykle eller gå "lange" ture.	Godt
32	Altid godt. Tak.	Godt
36	Personale ved receptionen og sygeplejersker var meget venlige.	Intet svar
38	Organiseringen af optræningen for patienter med benprotese i en regional OG kommunal opgave, giver forlænget ventetid og dermed forlængelse af optræningsforløbet. Bl.a. fordi det er to økonomisk selvstændige områder, men også fordi mange led i kommunale regioner involveres i beslutningen, [med hensyn til] om man er berettiget til indkaldelsen og om selve optræningen kan gå i gang.	Godt
55	Efter at have været i MR-scanner fik jeg et brev om, at man ikke havde fundet noget behandlingskrævende i min ankel. Der er stod ikke noget om, hvad der havde været i vejen - og det ved jeg stadig ikke!!! Heller ikke om det var noget, som kunne komme igen.	Godt
58	Har været på ambulatoriet flere gange i perioden. Efter første besøg blev lægens vurdering af resultatet af røntgenundersøgelsen underkendt og en scanning gennemført - resultatet af scanningen fik jeg først TRE UGER EFTER pr. telefon. Senere blev min behandling forlænget (fra tre til seks måneder) - jeg er stadig under behandling.	Dårligt
59	Jeg ville meget gerne have haft mundtlig eller skriftlig information om bedste genoptræning af min hånd. Pga. mangelfuld information er arvæv igen kommet i min hånd, som jeg ellers blev opereret for. Hvis jeg skulle have konsulteret læge eller fysioterapeut efterfølgende, ville jeg MEGET gerne have haft information om dette. Pga. forkert træning er det nu status quo, tror jeg.	Godt
61	Efter en scanning ventetid yderligere to måneder (hospitalet har svar på scanningen efter fem dage).	Virkelig dårligt

## Bilag 5

-  65 Mere kiggen på HELE personen og vedkommendes SAMLEDE sygdomsbillede. Mere obs. på, hvad patienten får af behandling/medicin i forvejen, og om den nye behandling/medicin kan forvolde skade i forhold til patientens eventuelle øvrige sygdomme. MERE SAMARBEJDE mellem ambulatorier (i flertal!) og afdelinger samt egen læge!!! Intet svar
-  70 Vi havde ikke brug for hjemmeplejen, men vi havde brug for transport til skole - det skulle ambulatoriet vist have bestilt, men der gik kludder i kommunikationen mellem hospital og kommunen (internettet var vist "nede"). Min pårørende brugte så en dag på at arrangere det, og man må sige servicen var i top fra transportør og kørselskontorets side. Godt
-  72 Selve hofteoperationen forløb MEGET fint - varede 35 minutter og ingen smerter etc. Jeg blev udskrevet efter 4-5 dage. DET var en hård nød at få knækket den FØRSTE dag - alene i et stort hus. Men min opererede hofte har det FINT - FINT, mærker den slet ikke. Venter nu på operation af den venstre hofte. Virkelig godt
-  76 Udtrykte min usikkerhed overfor personalet, som udtalte, det var, som det skulle være. Derfor følte jeg mig mere tryk efterfølgende, da de jo havde ekspertisen, men den indre usikkerhed er ikke helt væk. Dårligt
-  79 Jeg syntes, at personalet var hurtige til at finde en ny tid, hvis man kunne mærke, at der var noget galt, og man gerne vil have det tjekket. Godt
-  81 Det virker som om, der er hospitalsansatte og overfor dem patienter, og at man er i interessekonflikt. Der må arbejdes på indstillingen til patienter. Vi har fælles interesser og ønsker ikke at presse citronen eller modarbejde. Dårligt
-  83 Alle personaler arbejdede med respekt og varig hjælp. Godt
-  85 Forundret over ikke at blive tilbudt genoptræning af tommelfinger efter operation. Virkelig godt
-  87 Savner respekt for den tilskadekommande og dennes bekymring. Ubehageligt med forskellige informationer, føler ikke, der er styr på den efterfølgende behandling/genoptræning. Vores læge, der efterfølgende skulle undersøge, var ikke sat ind i forløbet. Dårligt
-  88 Da vi kom ind til lægen og fik denne triste nyhed om, hvad min datter fejlede, da gav han sig overheadet ikke tid til at forklare noget som helst, andet end at vi blev sendt videre i systemet. Efterfølgende har jeg selv måtte ringe til diverse læger, bandagister, sygehuse - for "sørensen" hvor har sygehusvæsenet fejlet groft. Llægen ligeså... han brugte 4 minutter på diagnosen/samtalen. For mig handler en undersøgelse også om empati/medfølelse. Dårligt
-  94 Vil opfordre til at også læger udvikler sig i forhold til kommunikation! Oplever at Lægen NN virker nedværdigende i forhold til vores spørgsmål. Vigtigt at kunne imødekomme patienter og pårørendes usikkerhed, og skabe tryghed. Vigtigt at kunne vurdere en patients helhedssituation - ikke kun resultat af operationen. Godt
-  96 Virkelig dårligt
-  99 Frustrerende at få at vide, at man bliver indkaldt efter så og så lang tid og jeg så selv må ringe HVER gang og spørge da tiden langt er overskredet. I Fyns Amt (region) får man tiderne næsten lige efter operation, så man har dem meget før tid. Dårligt

-  104 Da jeg forlod ambulatoriet, fik jeg en indlæggelsestid med forventet operation dagen efter. Når man kommer hjem bliver der lidt efter lidt mange spørgsmål: "hvordan foregår operationen, skal der skæres op forfra? Og bagfra? Hvordan skal skrueerne sættes fast... etc.". Det ville være meget fint, hvis man kunne få den oplysning ved en kort samtale med den opererende læge! Godt
-  106 Sener fra mit ankelled tilsyneladende forsvundet efter operation. Virkelig godt
-  108 Det var rart, hvis det var en person, der kendte os. Dårligt

### Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der var it-problemer på undersøgelsesstuen. Det er urimeligt, at sundhedspersonalet skal bruge tid på det. Og dårligt brug af ressourcer.	Virkelig godt
3	Brug/have samme læge under hele forløbet.	Dårligt
5	Der var alt for dårlig information om forløbet og helbredelsesmuligheder.	Dårligt
7	De kunne have kortere ventetid!	Virkelig godt
9	Bedre organisation af forløbet. Sekretærerne skal have bedre overblik, når man ringer, man kan bruge lang tid på at nå frem til den rette, man skal snakke med (her inddrager jeg også fys- og ergoterapien i mit behandlingsforløb). Ambulatoriet skal udstråle professionalitet og faglig koncentration, ikke for meget hyggestue, for man kommer selv i et for en selv meget vigtigt ærinde. Og dette er ment konstruktivt, ikke brokkende! Det kan sagtens være afslappet venligt alligevel. Nå ja, pladsmangel og mangel på penge til forskønnelse af lokaliteterne er et problem, som personalet også må lide under.	Godt
14	Dejligt personale, der oplyste, hjalp og havde overskud.	Virkelig godt
16	Bedre vejledning til selvtræning under det lange forløb med gipsbandage. Jeg oplevede SLET INGEN vejledning, og det har uheldige følger.	Godt
18	Radiografen ved første besøg var særlig god! Han lyttede og foretog grundige undersøgelser. Desuden fulgte han personligt op på resultatet og informerede mig grundigt. Tak for det!	Virkelig godt
19	Vores dreng brækkede armen - godt at få lidt ekstra "elastik net" med hjem til at skifte med. Det bliver hurtigt beskidt ved leg.	Godt

## Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ikke klar besked om forløb. Alt for lang ventetid på operation.	Dårligt
4	Min ventetid var efter fotografering i røntgen. Der var en læge, som ikke kom, var til møde. Ventede på anden tilkaldt læge, som kunne afgøre billederne.	Godt
5	Jeg fik ingen plan/overblik over forløbet. Jeg skulle have haft dette at vide: "1.) Gå en uge med slynge. 2.) Vi ser dig igen (du taler med læge og fysioterapeut). 3.) Du får en behandlingsplan. 4.) Du får gratis privat fysioterapi".	Dårligt
6	Måtte vente i ti minutter på lægen, inden jeg kunne få besked, om min arm var ok. Fik gipsen af inden af sygeplejersken, som sagde "et øjeblik", men der gik mellem 10-15 minutter.	Godt
7	Ved mit første besøg havde jeg store smerter, og sekretæren var stresset og lod mig derfor stå og vente i en dårlig stilling, hvilket gjorde enormt ondt, og i venteværelset var der ikke rigtig noget, man kunne finde den rette støtte ved, hvilket gjorde det til en smertefuld omgang. Men når det så er sagt, var personalet virkelig dygtigt og ventetiden var kort, fordi de var fleksible, og desuden var de rigtig venlige, men det burde være sådan, at der er noget, man kan smække ben, arme eller hvad op på, der ellers gør ondt, når det vender nedad.	Virkelig godt
8	Vi var først i røntgen, hvor venteværelset var virkelig fint, men venteværelset i ambulatoriet var ikke særlig godt i forhold til.	Godt
9	Det kunne være godt med mere fokuseret information, evt. travlhed og forvirring hos sekretærer og sygeplejersker bør ikke smitte af på patienternes indtryk. Er der kaffepause eller fejres der fødselsdag bag ved modtagelsesskranken, kan det gøres diskret, så indtrykket bliver professionelt. Tonen kan sagtens være venlig og afslappet alligevel. Udover denne hyggesnakken og grinen kom Falck ind med patienter (tror jeg), og samtidig kunne jeg høre, at en gammel dame var ved at trænet klar til hjemsendelse - også ude på gangen. Jeg kan tage fejl, men jeg oplevede det som uværdigt.	Godt
10	Personalet kunne måske vise lidt tydeligere, at de - trods alt - lever af deres klienter!	Godt
11	Ringede fra udlandet og informerede om skade, fik tid i ambulatoriet dagen efter hjemkomst, hvilket var rart og positivt. Ved første besøg spurgte vi til ventetiden ved ankomst, fik først svaret "I er jo lige kommet", forklarede, at det trods dette er rart at have en indikation om, fik derefter svar. Dette opfattes som mindre god service.	Virkelig godt
12	Der var så mange, der ventede, og der var ikke særlig meget plads. Det kunne være lidt hyggeligere, hvis der var lidt musik, nye blade og måske et fjernsyn.	Intet svar
14	Personalerne var meget flinke og humoristiske - dejligt. Samt omsorgsfulde og personlige.	Virkelig godt

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 17 | Fin, hurtig ekspedition.                  | Virkelig godt |
|  | 19 | Der er ikke meget til børn under fire år. | Godt          |

**Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	14 Diagnosen på ambulatoriet blev ændret af diagnosen og dermed behandlingen, jeg fik på skadestuen. Det betød, at jeg måtte gå nogle uger længere med støvle end først antaget.	Virkelig godt

**Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Svar fra forskellige læger/sygeplejersker var inkonsistente mht., hvad der var muligt, og hvad der ikke kunne lade sig gøre. Ellers var personalet generelt gode til at imødekomme personlige ønsker og planlægge i forhold til eksaminer og semesterstart.	Godt
	2		Virkelig godt
	3	Får ikke forklaret behandlingsforløbet eller operation. Hvad der skal ske, og hvordan. LANG VENTETID på det hele.	Dårligt
	4	Ventetid på tilkaldt læge.	Godt
	8	Vi gik lige fra røntgen til ambulatoriet og kom til med det samme, og der havde ambulatoriet allerede røntgenbillederne klar.	Godt
	11	Søde og kompetente læger og sygeplejersker. Venlig modtagelse af lægesekretær. Tid til at forklare og informere.	Virkelig godt
	13	Min behandling var kort, så min oplevelse af besøget var yderst perifert.	Godt
	14	Samarbejdet mellem lægens vurdering på skadestuen var for dårligt. Denne gav mig en behandling, der betød, at jeg ikke tog de hensyn til min skade, som jeg burde have gjort. Lægen på ambulatoriet så mere alvorligt på sagen, hvilket betød forlængelse af behandlingen. Altså burde der være mere konsensus mellem arbejdet på skadestue og ambulatorium.	Virkelig godt
	20	Århus Kommunehospital: slynge sat forkert på den tredje dag, da jeg var til kontrol.	Godt



**Skadeambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	9 Telefonsamtale med sygeplejerske vedrørende min usikkerhed om helbredelsesforløbet var lyttende og konstruktiv.	Godt
✎	15 Jeg havde en forstuvning, men man var bange for, at der var en fraktur. Så jeg fik gips på, det bør stå MEGET klart i materialet, at man ikke må være chauffør i bil. Jeg var ikke klar over det, før jeg talte med en sygeplejerske, som tog min gips af. Hvis jeg var blevet standset i en færdselskontrol, ville det ifølge hendes udsagn have været et klip i kørekortet.	Virkelig godt
✎	18 Før undersøgelse og behandling på Tage Hansens Gade havde jeg en uge forinden været på skadestuen Finsensgade/Randersvej/Trøjborgvej. Denne behandling var overfladisk, ikke fagligt dygtigt udført, ingen dobbeltkontrol ved hjælp af røntgen - til trods for en mega hævelse. Den studerende udtrykte, at hun kun mødte forstuede fingre, arme, ben, ankler m. m. - jeg håber, at hun kunne stille flere end den ene diagnose.	Virkelig godt



## Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>9</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>9</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.