

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  
Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Århus Sygehus



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	53
Besvarelser fra afsnittets patienter:	36
Afsnittets svarprocent:	68%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### 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 afsnittet. 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 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



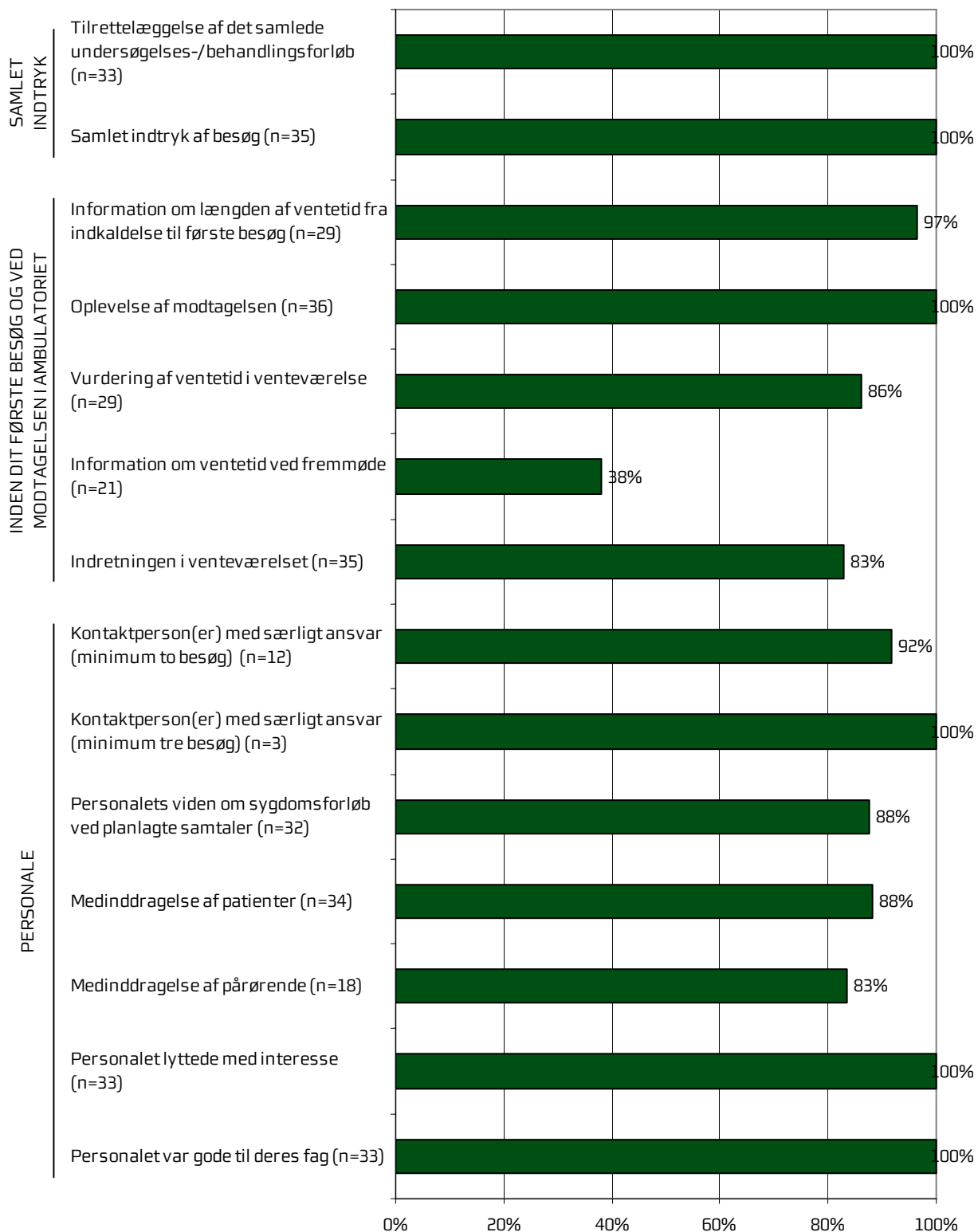


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

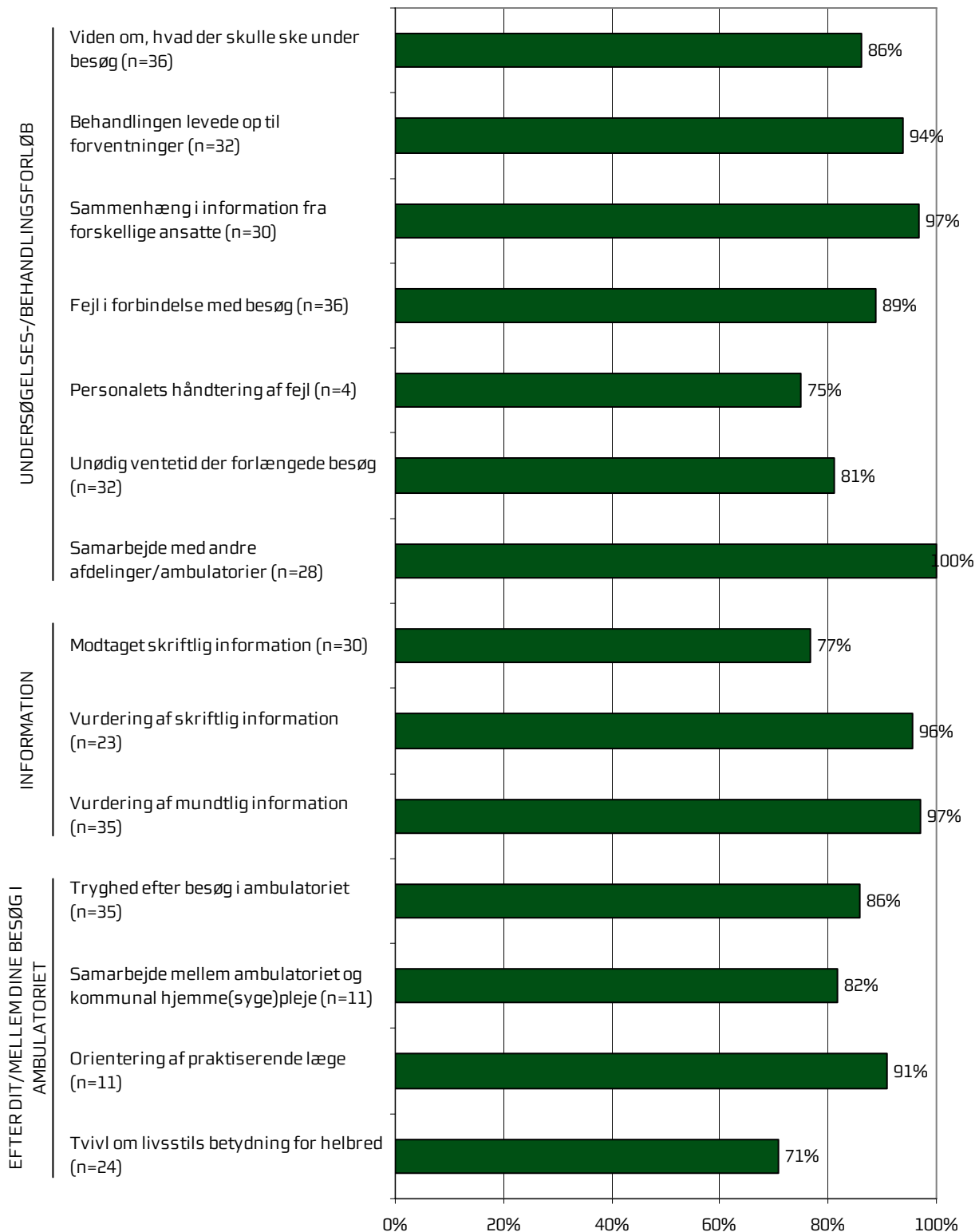
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade

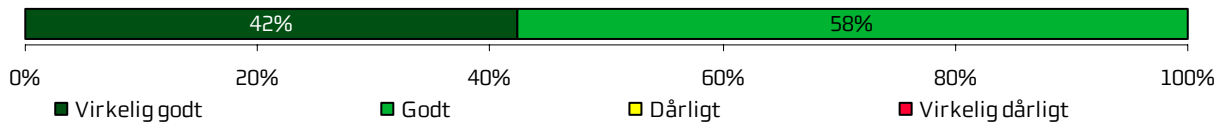
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

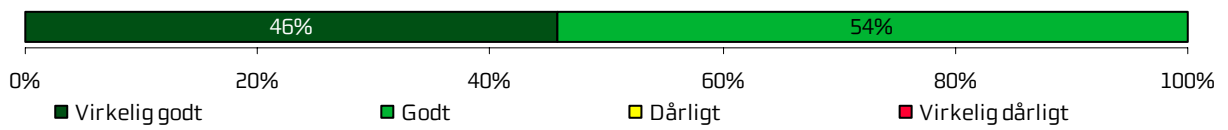
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=33)



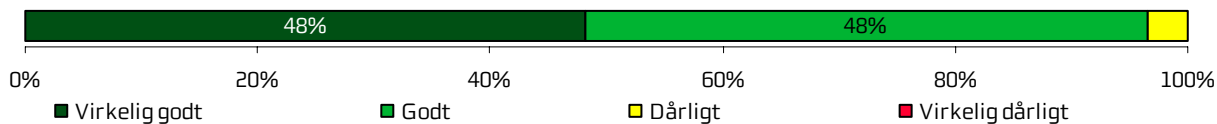
Samlet indtryk af besøg (n=35)



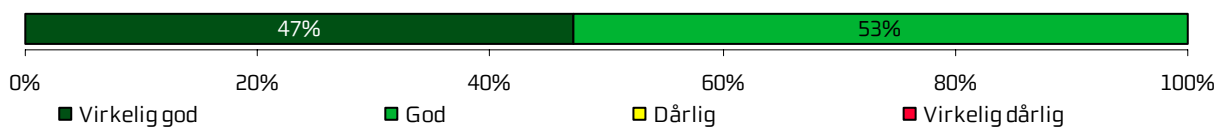
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	97 %	100 %	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	84 % *	96 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

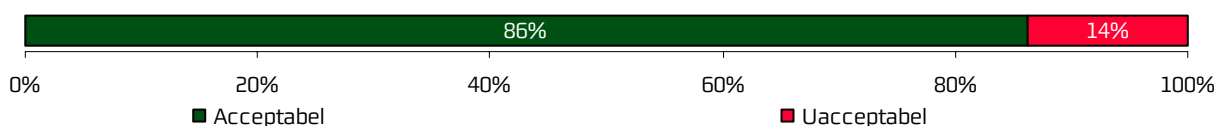
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=29)



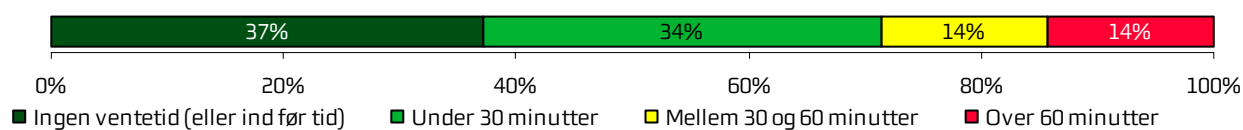
Oplevelse af modtagelsen (n=36)



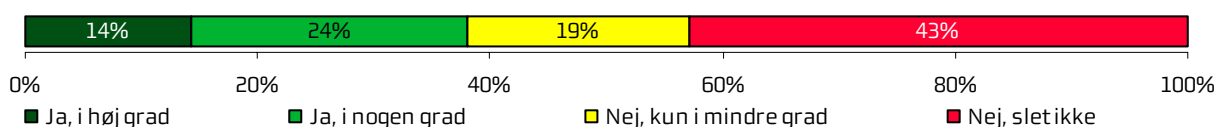
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=29)



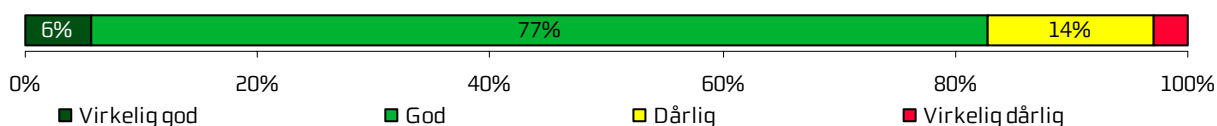
Længde af ventetid i venteværelse (n=35)



Information om ventetid ved fremmøde (n=21)



Indretningen i venteværelset (n=35)

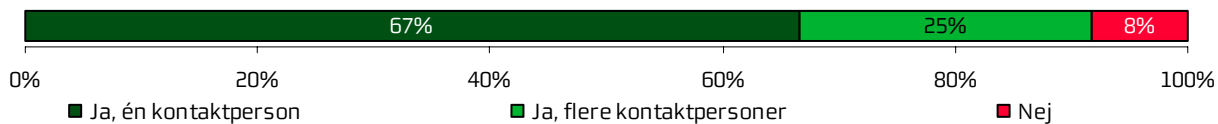




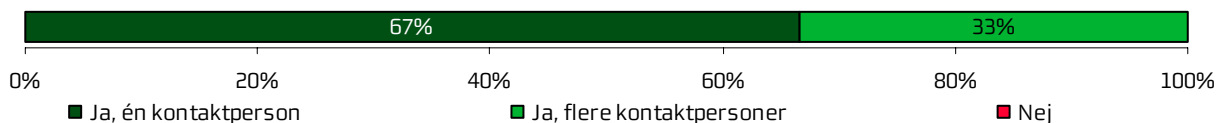
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	97 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		86 %	-	100 % *	80 %	91 %
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?		38 %	70 %	83 % *	26 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	89 %	96 % *	59 % *	79 %

## Personale

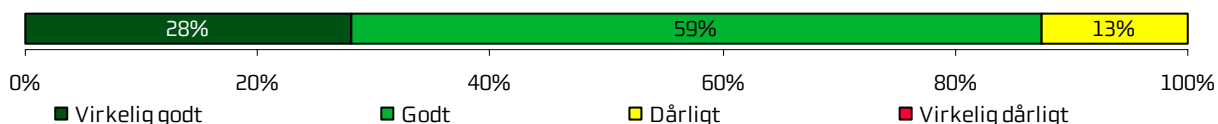
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=12)



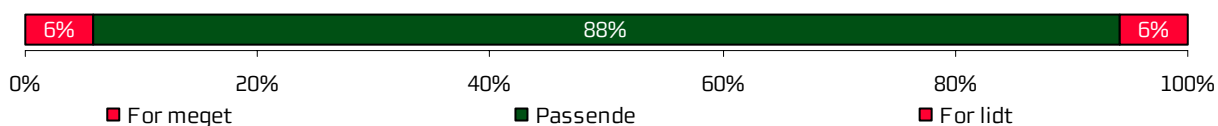
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



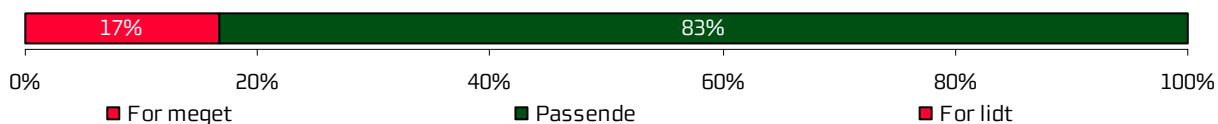
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=32)



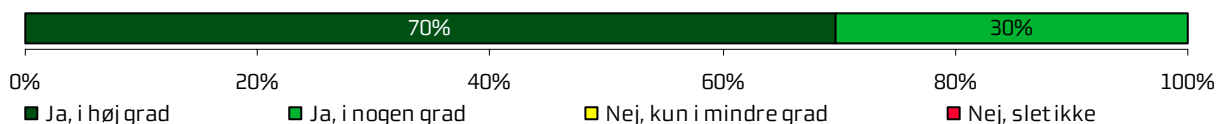
Medinddragelse af patienter (n=34)



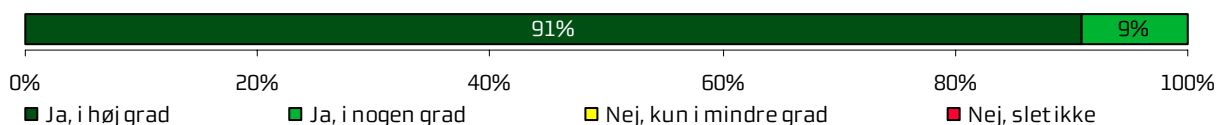
Medinddragelse af pårørende (n=18)



Personalet lyttede med interesse (n=33)



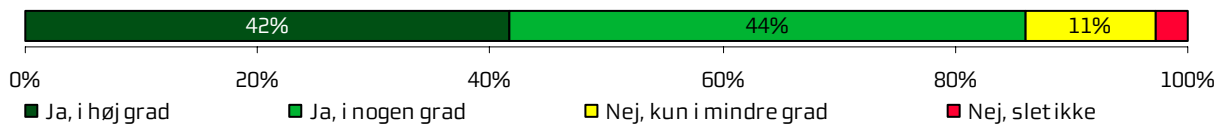
Personalet var gode til deres fag (n=33)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		92 %	74 %	96 %	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	96 %	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	94 %	100 % *	81 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	97 %	100 % *	72 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		83 %	100 %	96 %	67 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		100 %	100 %	100 %	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	89 %	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

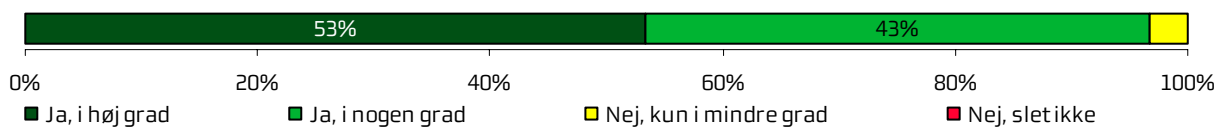
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=36)



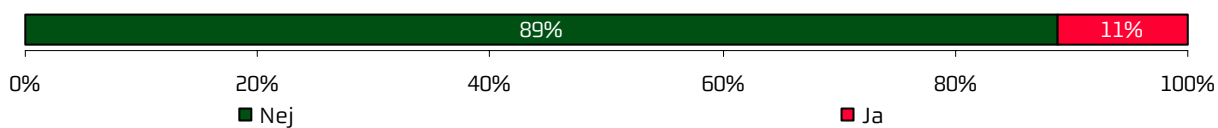
Behandlingen levede op til forventninger (n=32)



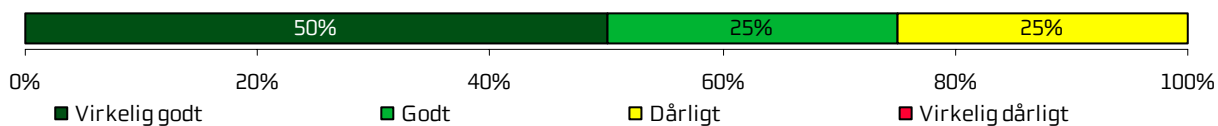
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=30)



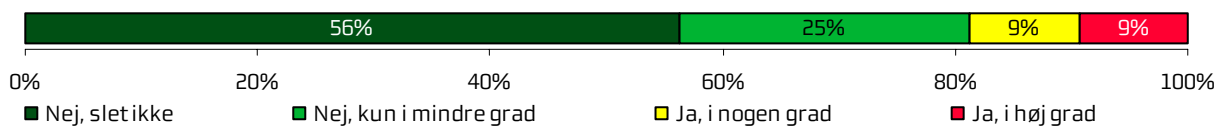
Fejl i forbindelse med besøg (n=36)



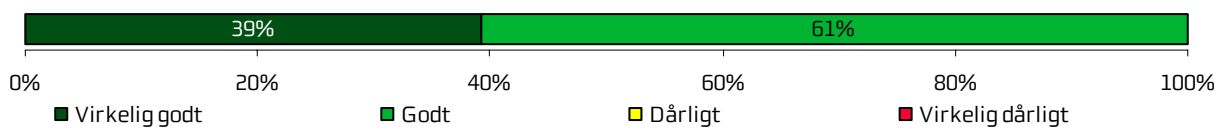
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=32)



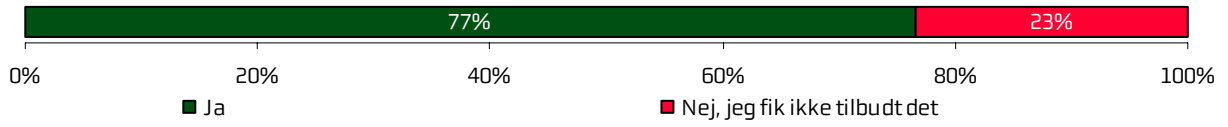
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=28)



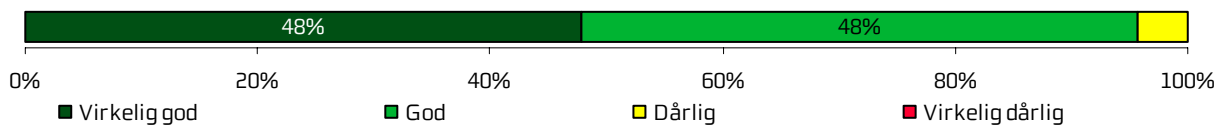
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	92 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	100 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		81 %	88 %	99 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		100 %	92 %	100 %	77 % *	92 %

## Information

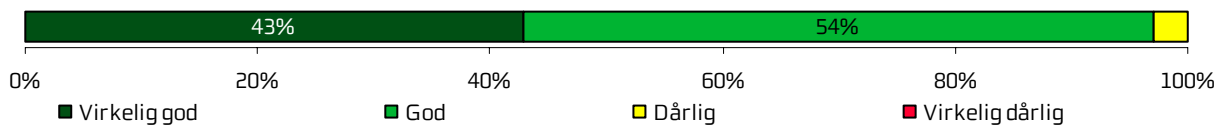
Modtaget skriftlig information (n=30)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



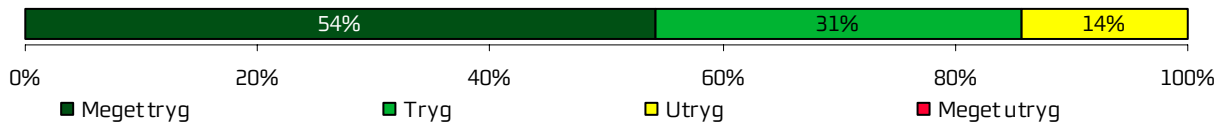
Vurdering af mundtlig information (n=35)



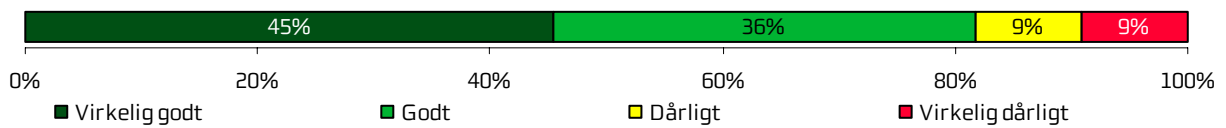
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	91 %	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	90 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	88 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

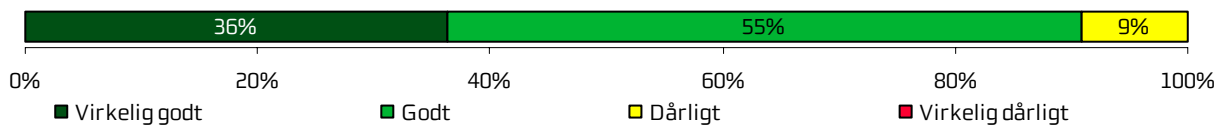
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=35)



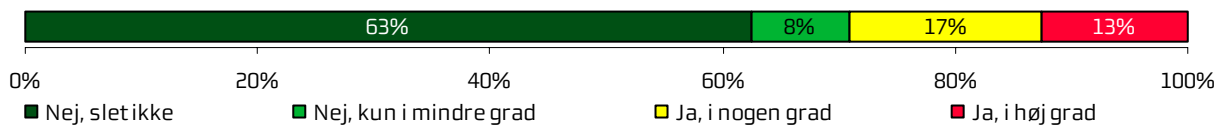
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=24)

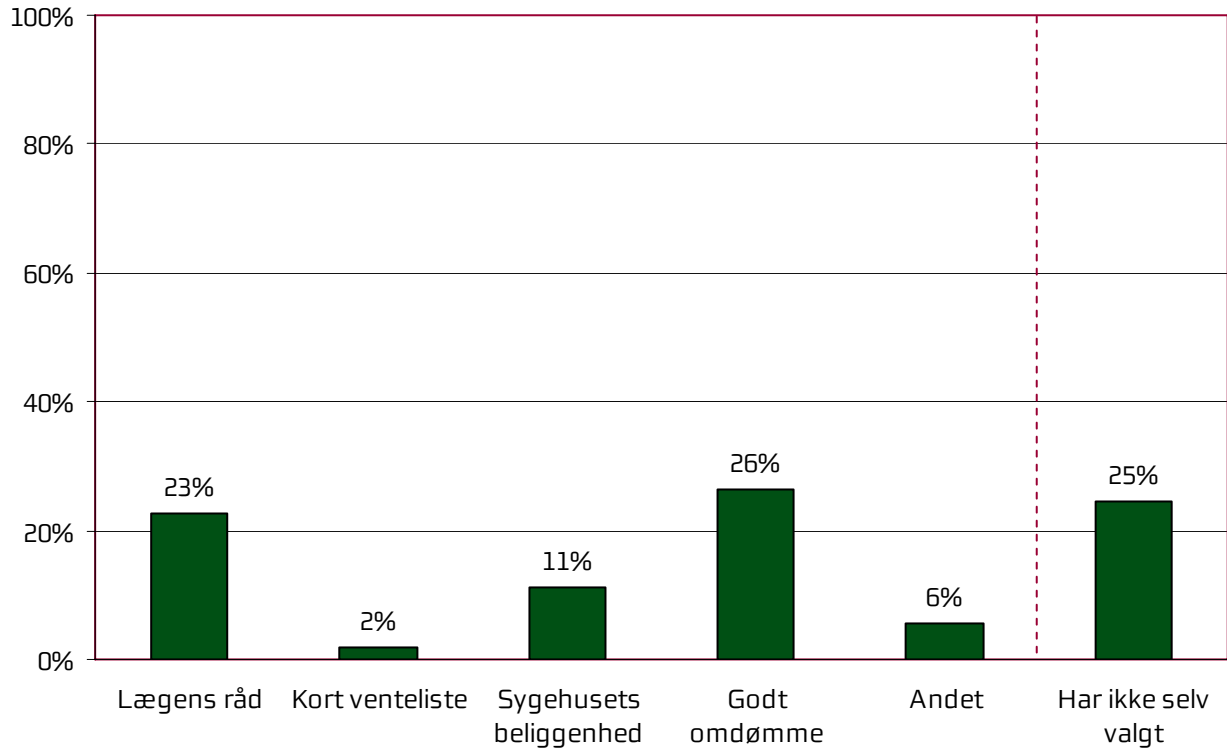




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	92 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	86 %	100 % *	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	94 %	100 %	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	69 %	87 %	56 %	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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








## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.







## Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
 1	Ventetid, ventetid og atter ventetid og har nu oplevet at få ventetiden udskudt yderligere tre måneder.	Godt
 3	[Et par måneders] undersøgelse kunne vi have klaret telefonisk, da der ingen problemer var. Var kørt to timer hver vej, da vi bor [i en anden by]. Der var ingen læge til stede. Spørgsmål fra en sygeplejerske.	Virkelig godt
 7	Man følte sig "velkommen".	Virkelig godt
 8	Længere samtale med lægen, det går alt for hurtigt.	Godt
 9	Virkede meget kompetente.	Virkelig godt
 10	Er i sin tid henvist fra et andet sygehus, da der var tale om komplicerede hofteoperationer, som vi dagligt er dybt taknemmelige for, at ÅKH kunne gennemføre :)	Virkelig godt
 11	Den faglige behandling oplevedes som kompetent og hensynsfuld over for en [ældre] patient. Der var ikke uacceptabel ventetid. Indkaldelsesbrevet i sig selv var ok. Men det medsendte materiale, herunder om deltagelse i et videnskabeligt forsøg, var ganske uoverskueligt og for en stor del irrelevant for patienten. Afdelingen bør arbejde med at gøre den nødvendige og lovpligtige information så overskuelig som muligt og kun udsende relevant information.	Godt
 12	Bed ikke patienten om at udfylde et langt spørgeskema inden fremmøde, når det alligevel ikke bliver efterspurgt. Det er meningsløst at få tildelt en kontaktperson, hvorefter forløbet lukkes.	Godt
 13	På det menneskelige plan fungerede mine to indkaldelser helt i top. Læger og sygeplejerske var meget imødekommende og informative, på nær læge NN. De fysiske rammer er for små, og det ville være et skridt fremad, hvis den enkelte patient kunne gøres færdig i stedet for, at der er undersøgelse i gang på én gang på flere patienter.	Godt
 14	Har i mit lange forløb oplevet en forstående og samarbejdsvillig sekretær (udskrifter af journal) og en meget engageret NN i hele mit forløb.	Godt
 17	Måske være opmærksom på, at jeg kommer fra [en ø], og der er begrænsede færgetider.	Godt





## Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Ventetiden er for lang, men fik en afbudstid.	Godt
	3	Nej.	Virkelig godt
	5	Fin modtagelse, kom som en af de første patienter, havde spørgsmål, om jeg kunne nå en bestilt togafgang til sjælland eller jeg skulle have en ny tid (havde ringet om det).	Intet svar
	6	Det er over et år siden, jeg var der første gang, så jeg husker det ikke helt tydeligt.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	[] Der er tale om et kontrolforløb, hvor jeg kommer hvert andet år og har gjort det de seneste [mange] år [].	Virkelig godt
	12	Ventetiden var acceptabel.	Godt





## Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Nej.	Godt
	6	Modtagelsen var god, men jeg tror, de havde glemt mig, for jeg ventede i halvanden time. En sygeplejerske kom forbi og udtrykte undren over, at jeg sad der endnu. Jeg kom til umiddelbart efter.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Personalet i receptionen mangler viden om betydningen af det fremsendte spørgeskema - hvorvidt det bliver anvendt eller ej.	Godt
	13	Blev kontaktet af sygeplejerske inden for fem minutter, hvor hun forklarede, hvad der skulle ske.	Godt








**Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	3	Der blev taget røntgen af det forkerte [organ].	Virkelig godt
	4	Man havde glemt mig.	Virkelig godt
	12	Jeg oplevede det som en fejl, at jeg efter mit første besøg blev afsluttet i ambulatoriet og sagen lukket. Det krævede en genhenviisning fra egen læge.	Dårligt
	13	Første gang var man ikke i røntgen klar over, at jeg skulle komme, selvom jeg havde fået skriftlig indkaldelse. Det gik der en ekstra time med. Forsinkede samtale med læge NN, som måtte komprimere samtalen en smule.	Godt

## Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
 2	Virkelig godt.	Virkelig godt
 6	Bortset fra en glemt røntgenundersøgelse var jeg tilfreds med forløbet af mine flere undersøgelser på afdelingen. Min sidste samtale med læge NN var VIRKELIG god og informativ. Tak for det.	Det kan jeg ikke vurdere
 7	Når jeg blev sendt til røntgen, var man klar, plan over hvornår der var fysioterapeut.	Virkelig godt
 8	Lægen burde sætte sig mere ind i sygdomsforløbet. Eventuelt læse journalen lidt mere igennem.	Godt
 13	Der var meget travlt, og det bevirkede, at der var personer, som blev undersøgt samtidigt. Det gav nogle afbræk og en forøgelse af den samlede tid i ambulatoriet. Læge NN virkede som om, han ikke helt var på. Sagde pludseligt, at mit hjertekardiogram ikke var helt normalt, men slog det hen igen som uden betydning. Ingen forklaring. Gav mig uro, og jeg har bestilt et nyt kardiogram hos egen læge. Han kunne godt sige farvel da han gik. Han skred bare ud af døren.	Godt
 14	Har gennem de seneste to år fået foretaget tre operationer i [legemsdel]. Første operation var en katastrofe. Er invalideret efterfølgende.	Godt
 16	Jeg har en sygdom, som gør, at der skulle arbejdes sammen mellem to afdelinger, og det gjorde de til ug :-)	Virkelig godt



**Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus**

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

ID	Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg har ikke fået nogle kommentarer af forløbet. Jeg har selv bedt om kopier af journalen.	Godt
✎ 5	Det vigtigste for mig er TILLIDEN til de personer, som jeg er i kontakt med. Den var meget fin, også forklaringen fra læge NN. Det er det vigtigste for mig - tilliden og forklaringer, så man ved, hvad der sker.	Intet svar
✎ 14	NN har været forstående, engageret og meget empatisk i et usædvanligt og uheldigt hofteforløb. Har mødt stor forståelse for, at mit liv er drastisk ændret efter et mislykket forløb!	Godt
✎ 15	Måtte ringe op for at få svar på, hvad der skulle ske fremover. Det er for dårligt.	Det kan jeg ikke vurdere