

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Eamb8**

**Ortopædkirurgisk Afdeling E**

**Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	116
Besvarelser fra afsnittets patienter:	65
Afsnittets svarprocent:	56%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.



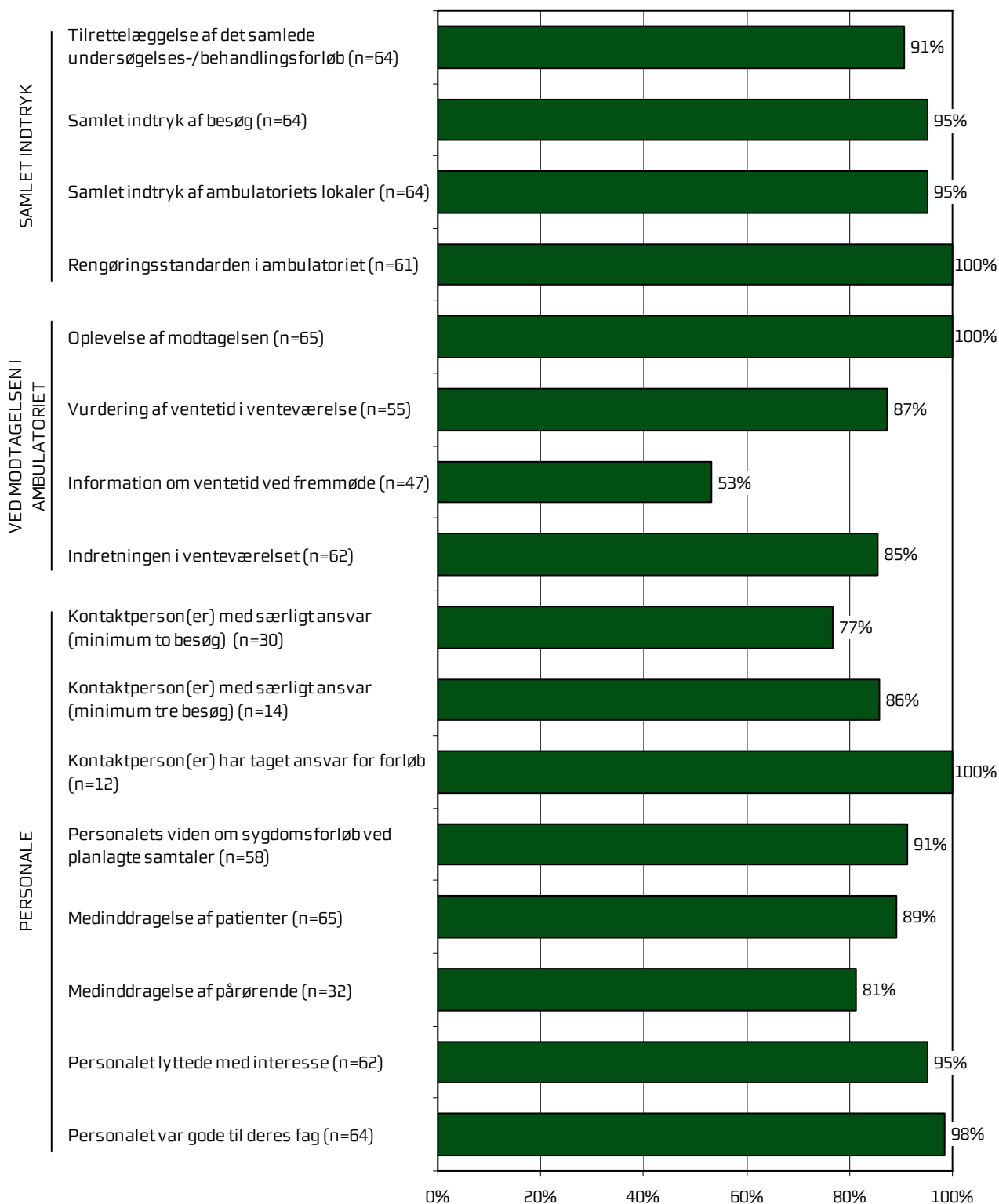


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

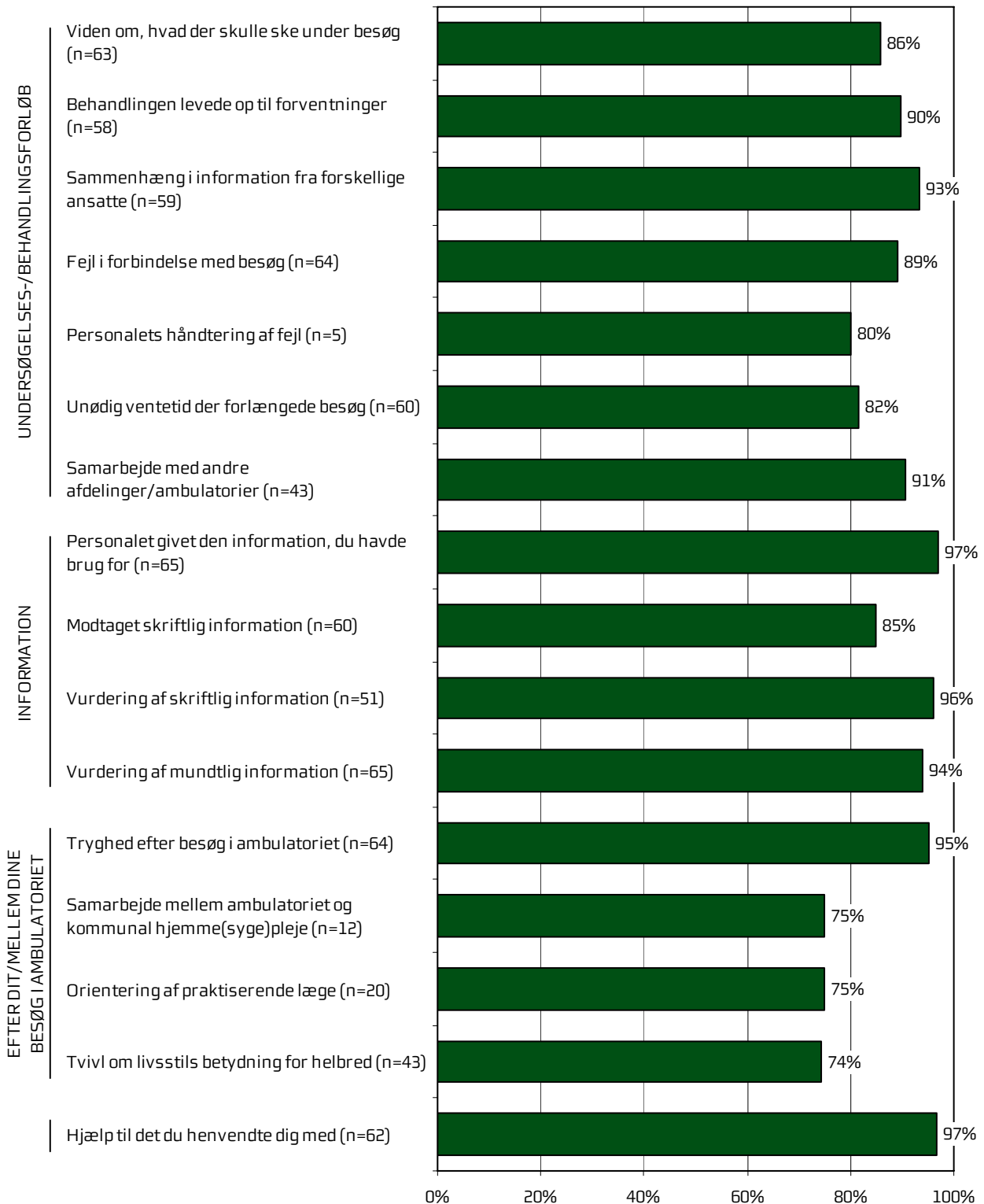
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

2009-tallet er for: Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

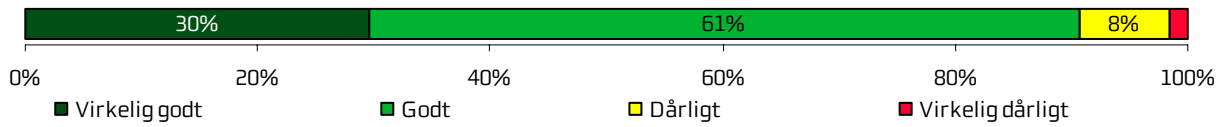
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

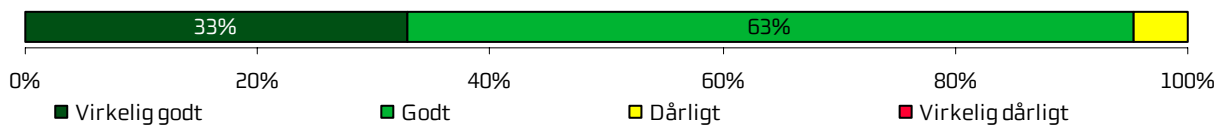
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

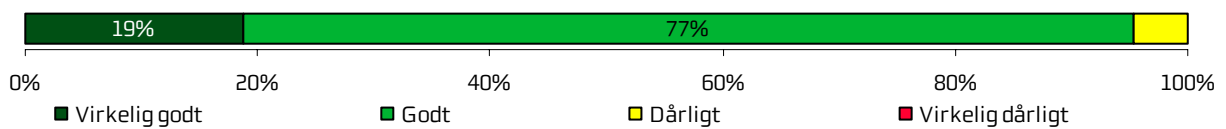
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=64)



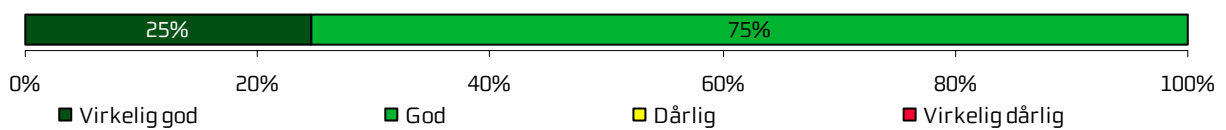
Samlet indtryk af besøg (n=64)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=64)



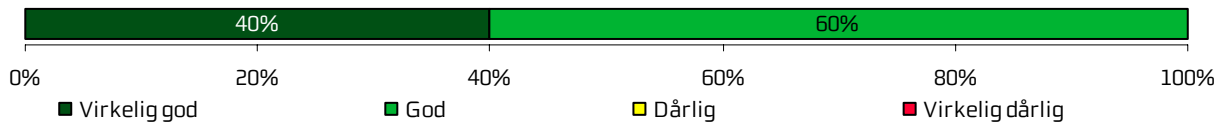
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=61)



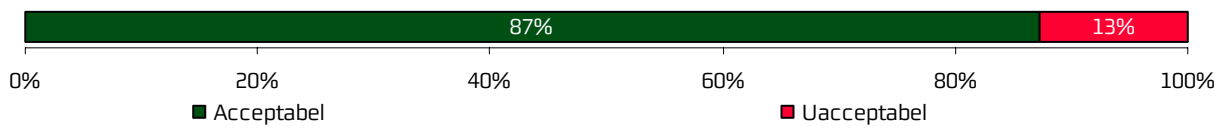
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	98 %	88 %	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	100 %	92 %	100 %	90 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

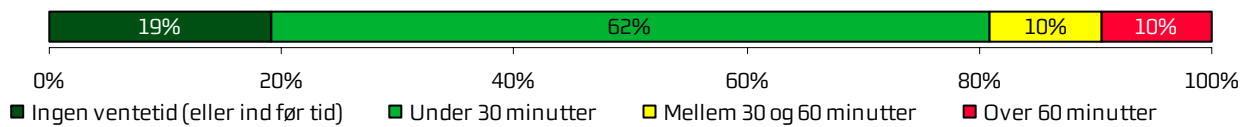
Oplevelse af modtagelsen (n=65)



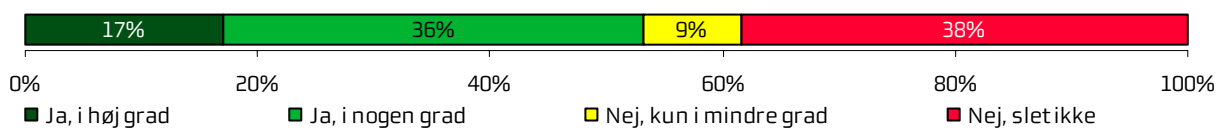
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=55)



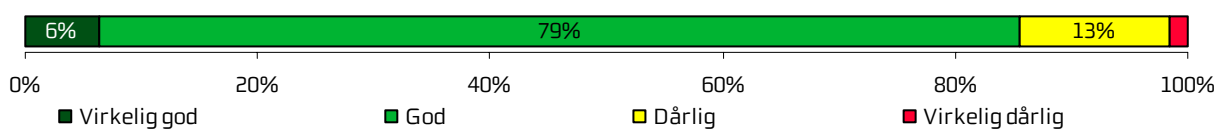
Længde af ventetid i venteværelse (n=63)



Information om ventetid ved fremmøde (n=47)



Indretningen i venteværelset (n=62)

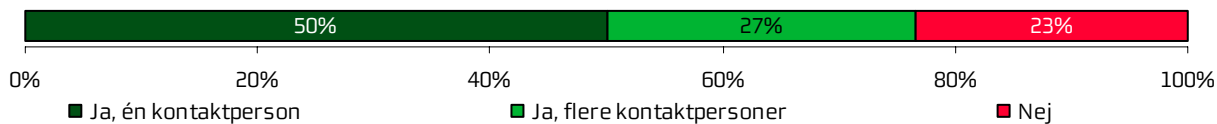




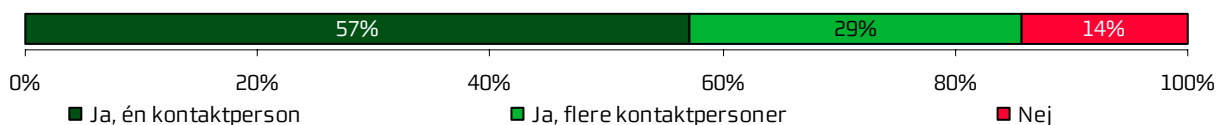
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	98 % *	-	100 % *	79 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	53 %	35 %	24 % *	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	88 %	86 %	97 % *	57 % *	81 % *

## Personale

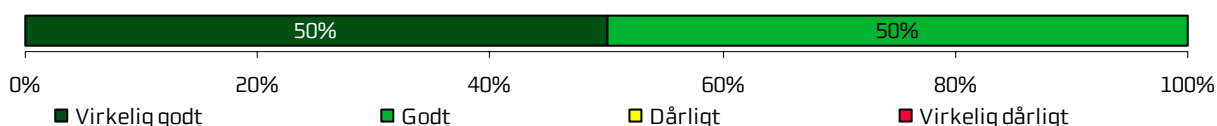
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=30)



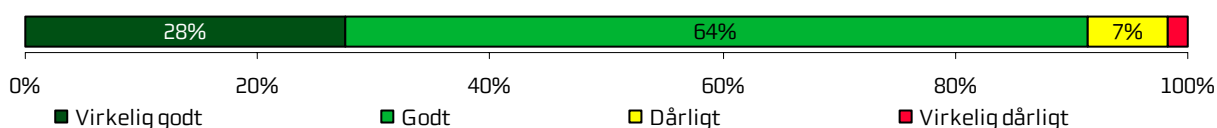
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=14)



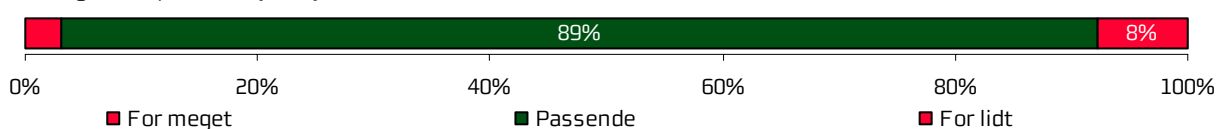
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



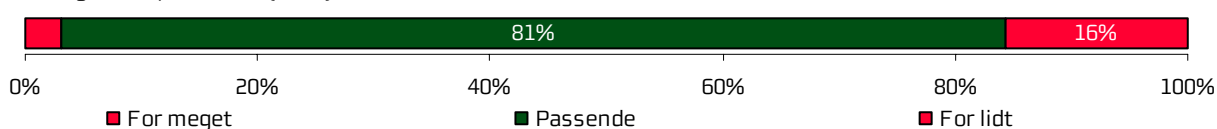
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



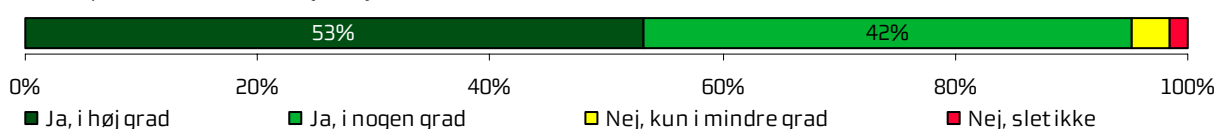
Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=32)



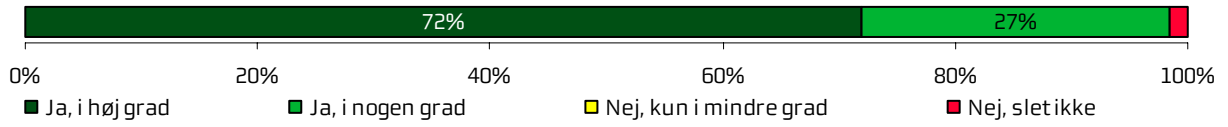
Personalet lyttede med interesse (n=62)



	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)	77 %	76 %	67 %	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	67 %	-	100 %	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	93 %	81 % *	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	93 %	86 %	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	81 %	93 %	89 %	100 % *	74 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	94 %	100 %	89 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

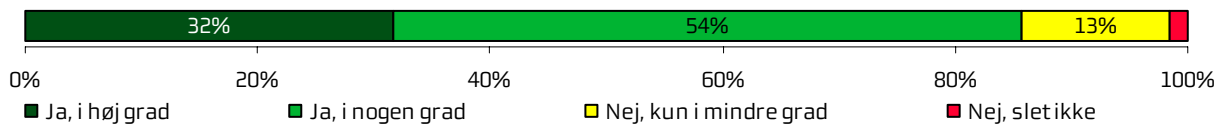
Personalet var gode til deres fag (n=64)



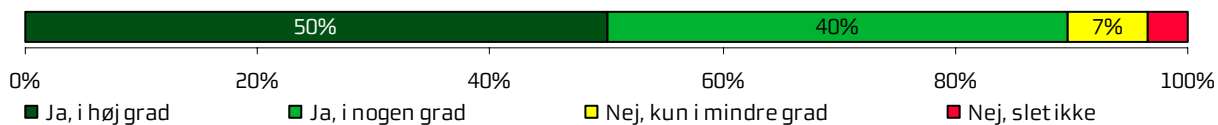
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	94 % *	100 %	92 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

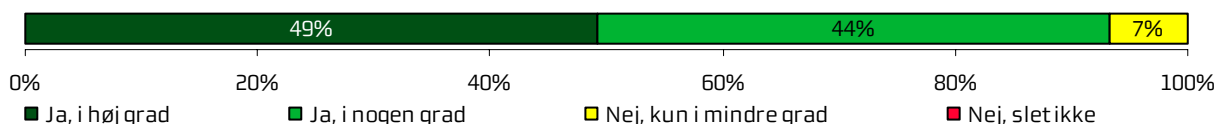
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=63)



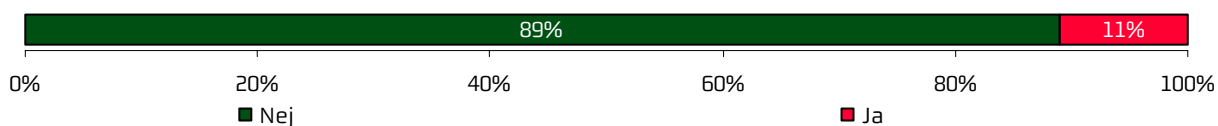
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



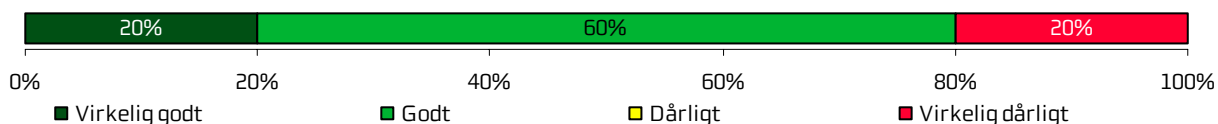
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=59)



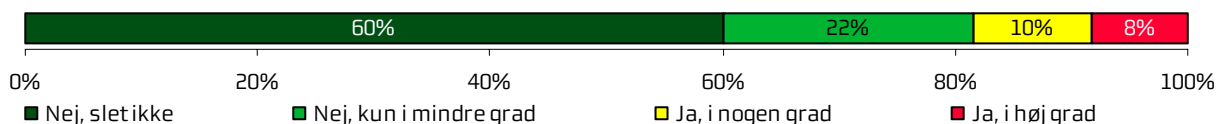
Fejl i forbindelse med besøg (n=64)



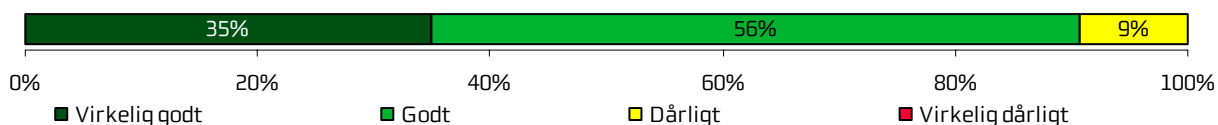
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=60)



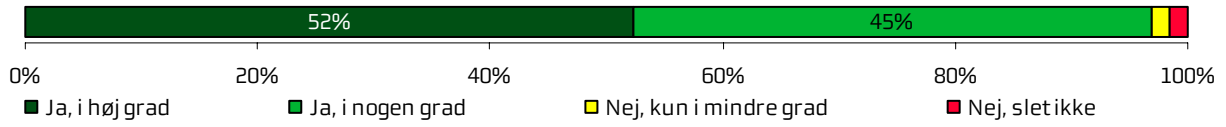
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=43)



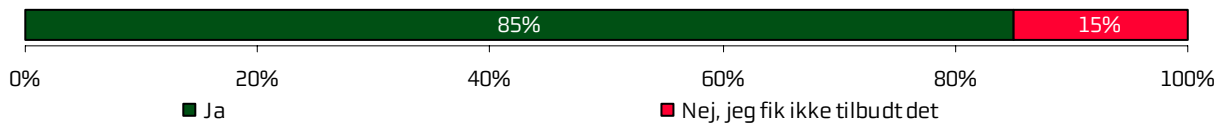
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	78 %	76 % *	99 % *	73 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	90 %	90 %	100 % *	81 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	92 %	96 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	-	100 % *	79 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	100 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	84 %	89 %	100 % *	67 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	88 %	80 % *	100 % *	81 %	92 % *

## Information

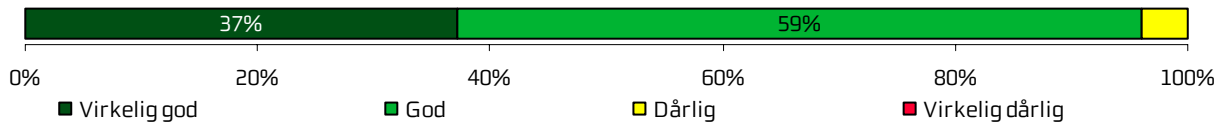
Personalet givet den information, du havde brug for (n=65)



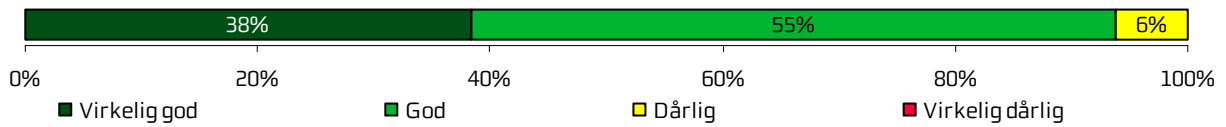
Modtaget skriftlig information (n=60)



Vurdering af skriftlig information (n=51)



Vurdering af mundtlig information (n=65)

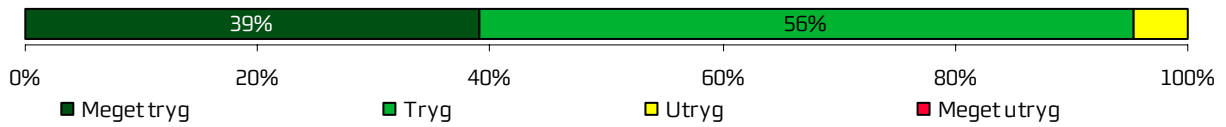




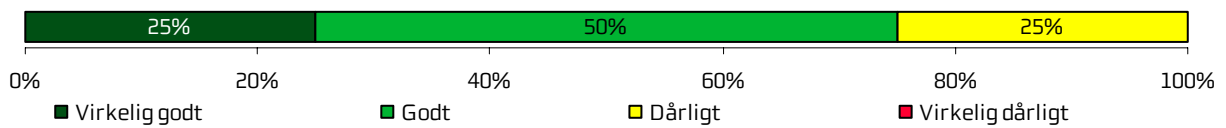
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	85 %	91 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	97 %	90 %	100 % *	89 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

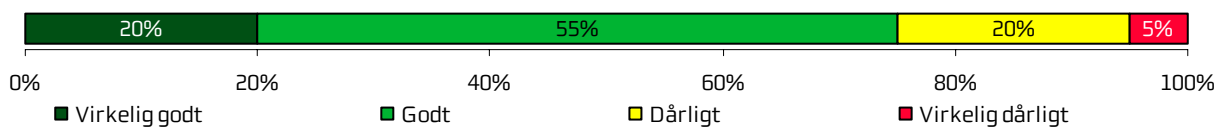
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=64)



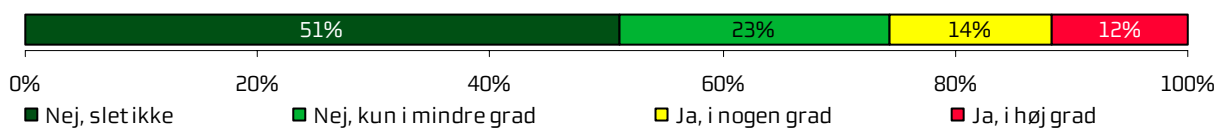
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



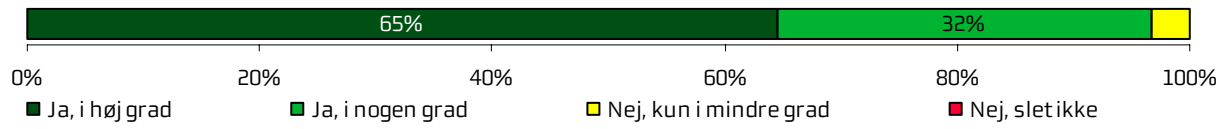
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	88 % *	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	100 % *	89 %	100 % *	81 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	95 %	58 %	96 % *	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	71 %	78 %	91 % *	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 %	86 % *	95 % *














## 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.

## Eamb8

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

ID	Kommentarer - Eamb8	Modtagelsen
 1	Jeg er blevet opereret [flere] gange i knæet og føler mig virkelig godt tilpas i Aarhus. Kunne sagtens vælge andre steder, der lå tættere på, men vil gerne køre en time for at komme til et sted, hvor man bliver taget godt imod og føler sig tryk.	Virkelig god
 7	Forvirrende.	God
 8	Behagelige mennesker.	God
 10	Virkelig søde sygeplejersker og læger!	Virkelig god
 19	Meget søde og imødekommende.	God
 20	Meget venlige og søde; også når man spørger om noget.	Virkelig god
 23	Nemt og hurtigt.	Virkelig god
 24	Virkelig god modtagelse.	Virkelig god
 27	Synes, sekretærerne er smilende og rigtig søde og villige til at gøre næsten alt for én. Modtagelsen kan næsten ikke blive bedre.	God
 29	Folk var høflige og tog pænt imod en, hvorefter man blev vist hen til venteværelset.	God
 31	Den var både god og venlig, også af pigen i receptionen.	Virkelig god



**Eamb8**

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

ID	Kommentarer - Eamb8	Fejlhåndtering
4	En sygeplejerske/plejer kom til at hive mit drop ud af åren, så jeg fik saltvand under huden i stedet. Jeg opdagede det selv, men armen var uanvendelig resten af dagen, hvilket var meget dumt, da jeg kun kunne komme rundt med krykker. Ellers var alt fint.	Godt
7	Jeg følte mig vildledt. Og der blev givet et løfte, der ikke er blevet holdt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Mit første besøg på ambulatoriet var [for et par år siden], hvor jeg fik af vide, at mit [et led-bånd] var revet over. Da jeg endelig fik en ny tid til undersøgelse, var det pludselig mit [et andet ledbånd], der var revet over og som skulle opereres. I startede altså med at fejldiagnotikere mig og sende mig hjem uden nogen forklaring.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	Vi tjekkede heldigvis mit personnummer til at starte med, for det var ikke min journal, de havde liggende. Men så er det jo godt, at man husker at tjekke hver gang.	Virkelig godt
29	Jeg blev kaldt ind for tidligt og ventede over en time i venteværelset, og da jeg endelig snakkede med lægen, sagde han bare undrende, at jeg da ikke skulle være her, hvorefter jeg skuffet måtte tage hjem igen. Derudover har jeg oplevet at blive glemt i køen (måtte vente to timer).	Virkelig dårligt
34	Blev fejlinformeret pr. telefon angående medicin. Operationen blev derfor udsat en uge.	Godt

## Eamb8

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

ID	Kommentarer - Eamb8	Samlet indtryk
2	Jeg har været meget glad for min kontaktlæge. Jeg vil også gerne fremhæve og rose sygeplejerskerne i ambulatoriet, som jeg synes har været rigtig gode til at lægge øre til, holde hånd og informere med stor viden og indlevelse.	Godt
3	Undersøgelse var meget kort [], og jeg blev bare sendt til fysioterapeut, dog med en opfølgende undersøgelse [til vinter]. Det er dyrt at gå til fysioterapeut, og jeg havde fortrukket en bedre undersøgelse på idrætssklinikken i stedet for ti besøg til fysioterapeuten.	Godt
5	Uddybende og letforståelig forklaring angående skade, behandling og genoptræning. Følelse af faglig kompetence og ønsket om at afhjælpe min skade på bedste vis.	Virkelig godt
11	Det undrer mig, at ambulatoriet ikke vidste, jeg skulle scannes før første samtale. De havde endda fået mine papirer fra en anden afdeling, som havde booket tid til scanning og henvist mig til ambulatoriet. Så da jeg kom til første samtale, var jeg ikke blevet scannet pga. en fejl, og det anede lægen ikke. Det forlængede tiden, inden jeg blev opereret, med minimum to uger.	Godt
13	Alle var super søde, og der var meget lidt ventetid.	Virkelig godt
17	Jeg er meget tilfreds med Tage Hansens Gade, Afdeling E, men det er i overgang fra skadestuen til Tage Hansens Gade, at der mangler sammenhæng. Jeg er utilfreds med skadestuen.	Godt
20	Absolut fuldt ud professionelle. Meget omsorgsfulde og meget venlige.	Godt
21	Fra mit første besøg på skadestuen [for år tilbage] til mit besøg på ambulatoriet [samme år] indtil mit nyeste besøg og senere operation her i 2011. Det har været forfærdeligt at leve med en unødvendig skade, fordi skadestuen først tror, jeg bare har forstrakt mit knæ, til ambulatoriet, der tror, det er mit [] korsbånd, til nu, hvor ingen indrømmer fejlen. Rigtig skidt.	Intet svar
24	"Behageligt". Hvis man kan sige sådan om et operationsforløb.	Virkelig godt
25	Lidt for meget ventetid.	Godt
26	Der var meget lang ventetid, og undersøgelsen var meget kort. Jeg fik ikke noget helt konkret svar på undersøgelsen, da de ikke vidste, hvad det var.	Dårligt
31	Kun godt.	Virkelig godt
32	Jeg blev ringet op inden min årskontrol og fik indtrykket af, at jeg skulle komme til hospitalet i Aarhus, selvom jeg nu bor [langt der fra]. Desuden fik jeg at vide, at jeg kunne få betalt mine omkostninger. Senere finder jeg ud af, at jeg ingen penge får retur, da der er frit sygehusvalg, hvilket jeg ikke fik fortalt. 400 kr. i togbilletter er en del, når man [har en lille indkomst], så det ville jeg gerne have vidst, for så tog jeg da i stedet til et hospital her i [nærheden].	Godt
33	Personalet er meget professionelle, men jeg synes, at når man går med smerter er det lang tid at vente fra lægebesøg til henvisning til tid til første undersøgelse til behandling.	Virkelig godt
35	Vi oplevede, at det først var, da vi kom til Idrætssklinikken, at der blev taget ordentligt hånd om skadens omfang []. Vi blev henvist fra egen læge. Anden afdeling ville ikke gøre noget, da det var [et barn], der havde fået skaden.	Virkelig godt

**Eamb8**

**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Eamb8	Samlet indtryk
2	Jeg har haft et langt forløb []. Jeg har været godt tilfreds med informationen. De par gange jeg ikke har været hos egen kontaktlæge, har været lidt forvirrende, da lægerne ikke er helt enige om prognose og behandling.	Godt
3	Jeg var en smule forvirret efter undersøgelsen, da jeg ikke følte, at jeg havde fået en ordentlig behandlingsplan, og da jeg stadig ikke var klar over, hvad der er galt med mine knæ.	Godt
7	Jeg fik nogle papirer omkring min operation, som jeg skulle læse. Ca. en uge efter skulle jeg til møde, hvor det hele blev genfortalt. Spild af tid.	Dårligt
16	Fik information om operationen, da jeg knap var vågnet op efter bedøvelsen. For lidt information om genoptræning.	Godt
17	Jeg havde selv fundet information på nettet inden. Jeg har ventet SEKS uger på [undersøgelsen], så jeg havde brug for information.	Godt
20	Kan/kunne godt bruge mere information om, hvordan jeg skal optræne mit knæ (menisken).	Godt
21	Ved mit første besøg [for et par år siden] fik jeg ingen uddybning overhovedet. Jeg fik en mere udførlig uddybning ved mit besøg og operation i 2011, men stadigvæk ikke grundig nok. Jeg stod tilbage med en del tvivl omkring min skade, som jeg havde gået med i [et par] år uvidende.	Intet svar
22	Fik information om min skade og reparationerne af den, mens jeg stadig var noget døsigt efter bedøvelse. I den situation er der ikke meget, der sidder fast.	Godt
24	Det var et så OVERRASKENDE positivt forløb.	Virkelig godt
26	Jeg fik blot at vide, at det var på grund af min [spiseforstyrrelse]. Men da min vægt er normal, både på daværende og nuværende tidspunkt, var der alt i alt næsten ingen information.	Dårligt
27	Det gik lidt for stærkt, da lægen havde meget travlt, samt at den folder jeg fik med, omhandlede ikke helt mit sygdomsforløb.	Godt

**Eamb8****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Eamb8</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	God opfølgning mellem operationer. Læge/sygeplejersker var godt sat ind i tidligere behandlingsforløb.	Virkelig godt
6	Jeg ved ikke, om min egen læge fik besked om behandling!	Godt
7	Uenighed blandt lægerne gjorde mig forvirret. Den ene siger masser af motion, og den anden ingen motion. Den ene siger, at mit knæ er stabilt, og det er det ikke. Derfor føler jeg mig utryg!	Dårligt
16	Fik ikke nok information om optræning efter indgrebet.	Godt
17	Jeg er ikke blevet informeret om min læges rolle mellem mine besøg. Jeg føler, at jeg selv har taget ansvar.	Godt
18	Er i tvivl om, hvornår hvilke aktiviteter må genoptages igen.	Virkelig godt
20	Da jeg var klædt om til operation (hospitalstøj), blev jeg sat ud i venteværelset igen. Har ikke noget imod at vente, men er ligesom afklædt og ville foretrække et andet sted at vente. P.s. Kedeligt venteværelse.	Godt
27	Har ikke været helt klar over, hvor meget jeg egentlig måtte med hensyn til motion, og synes jeg ikke var ordentlig beskrevet i den folder, jeg fik med hjem.	Godt
31	Det var bare godt, alle var venlige. Jeg kan kun sige, det var en fornøjelse at komme på jeres afdeling.	Virkelig godt

## Eamb8

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

ID	Kommentarer - Eamb8	Samlet indtryk
1	Rigtig god afdeling med fleksibelt personale og gode til at informere.	Virkelig godt
3	Jeg manglede mere tid og en mere dybdegående behandling/undersøgelse af mine knæ.	Godt
5	Meget personlig og behagelig behandling. Følte mig taget utrolig godt hånd om!	Virkelig godt
6	Venteværelset kunne godt bruge en kærlig hånd, så det bliver et tryggere sted at være! Lidt mere hjemligt og ikke så "sterilt" (hvide vægge, lige linjer o.l.)	Godt
7	At der blev givet løfter, der ikke blev HOLDT! For mange personer var inde over mit forløb.	Dårligt
9	Jeg synes, at de er gode til at give information omkring operationen. Det hjalp meget at gå til informationsmødet, for der kunne jeg snakke med lægerne og spørge, hvad det var, de præcist skulle.	Godt
12	Bygningerne var noget gamle og slidte, men super dygtigt og professionelt personale.	Virkelig godt
14	Det samlede samarbejde, fra start til slut, var af høj kvalitet.	Virkelig godt
15	Jeg synes vel, at ambulatoriet bærer præg af at være slidt. [Vi] var der på et tidspunkt, hvor dørene var gået i baglås. Møblerne i venteværelset er fine til en ventetid på 15 - 30 min., men det ville være bedre med møbler, hvor man kunne slappe af i, altså ikke meget blødere, men en anelse. Men jeg synes, personalet får det helt optimale ud af de forhold, de nu en gang arbejder under.	Godt
16	Sygeplejersker og læger siger meget forskelligt med henblik på sygemelding eller operation. Sygeplejerske: "Et par måneder". Læge: "14 dage". Kom for tidligt på arbejde efter lægens råd!	Godt
18	Meget betryggende at blive fulgt af en og samme læge før, under og efter operationen. Optimalt hvis også fysioterapien forløb således.	Virkelig godt
20	Kunne ikke have fået bedre behandling. Meget venligt og sødt personale. Jeg følte, at de virkelig passede på mig.	Godt
28	Der var for dårlig overlevering til træningsforløb. Jeg fik blot at vide, at genoptræning [] var overbooket. Jeg måtte selv kontakte en anden uden vejledning af hvem, der ville være kvalificeret?!	Godt
29	Hold styr på køen til venteværelset. Det er træls to gange i træk, at skulle vente [flere timer]. Derudover hold styr på tiderne. Det er træls at blive kaldt ind, vente længe på at komme til, for derefter at blive sendt hjem igen pga. forkert tid.	Dårligt
30	Venlighed [var særligt godt].	Godt
31	Jeg kom [] og skulle have en skrivelse til min forsikring angående min sygdom. Jeg skulle [ud at rejse]. Jeg var nervøs for ikke at kunne nå det. I løbet af et minut havde pigen i receptionen ordnet det med et smil. Dejligt.	Virkelig godt
32	Bedre kommunikation om førnævnte sygehusvalg i stedet for at understrege vigtigheden af at komme til samme hospital. Jeg kendte ikke engang dem, jeg mødtes med under [kontrollen], så det var jo ikke engang, fordi det var grundet kendskabet.	Godt
33	Jeg synes stadig, at der er lang tid fra praktiserende læge til Idrætsklinik, til scanning, til svar og til behandling!	Virkelig godt