

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Eamb9

**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

© 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:	47
Besvarelser fra afsnittets patienter:	33
Afsnittets svarprocent:	70%

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.¹

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).

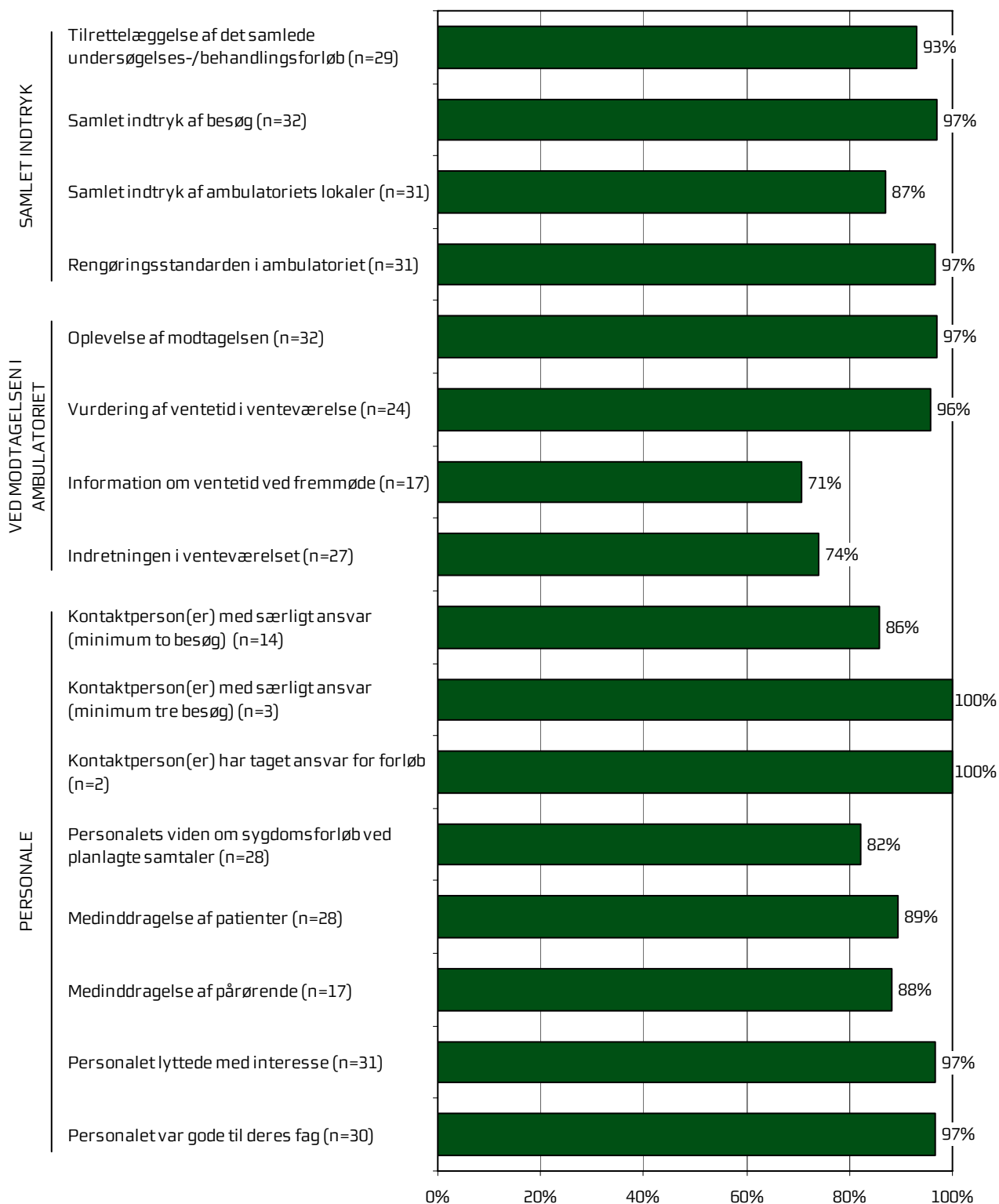
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

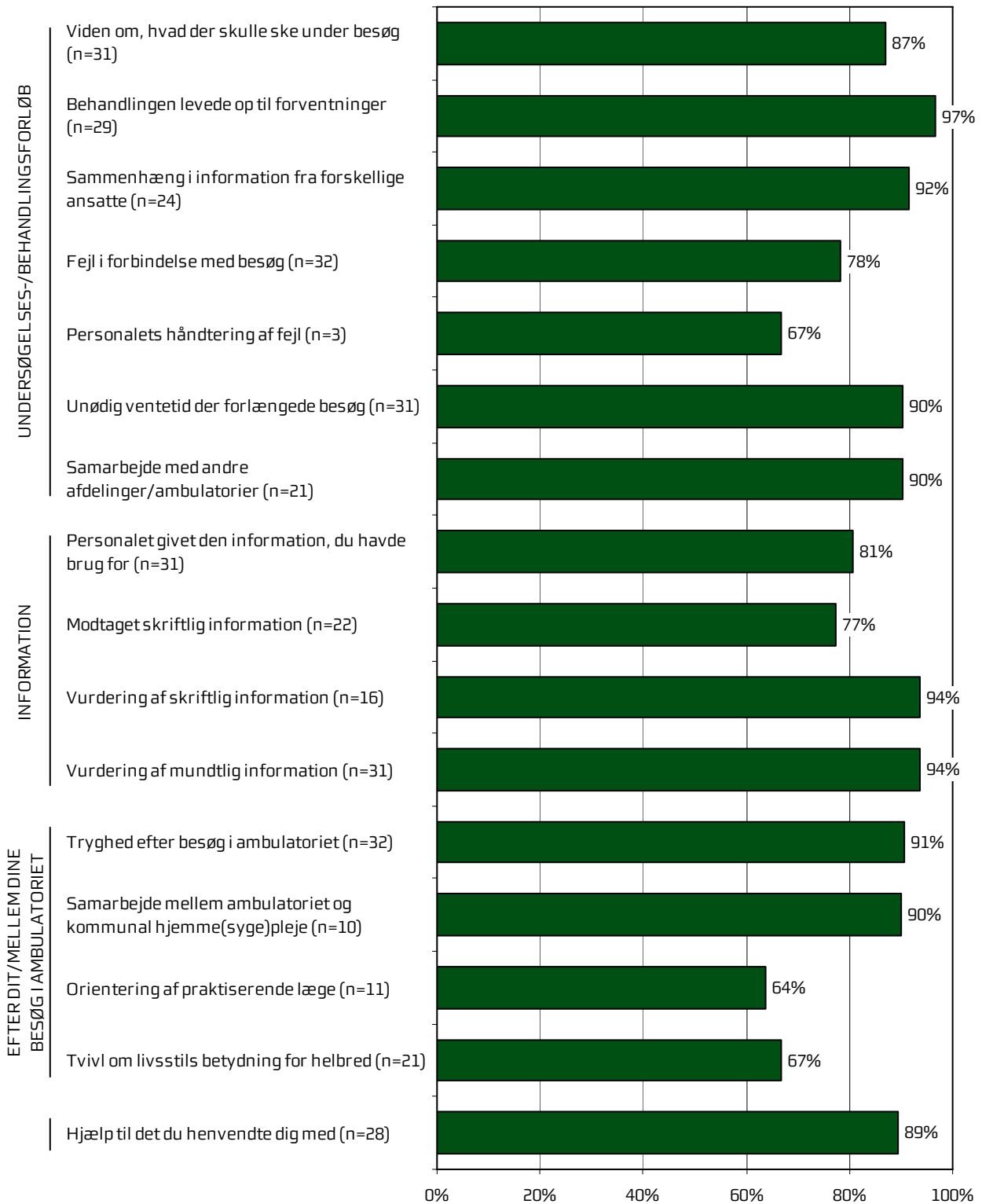
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade

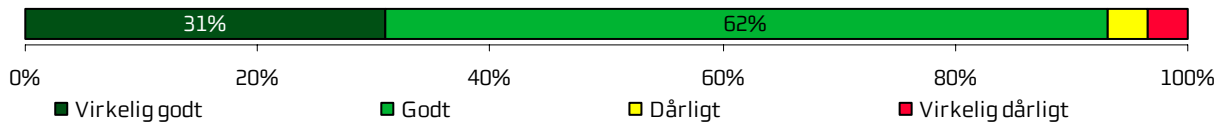
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

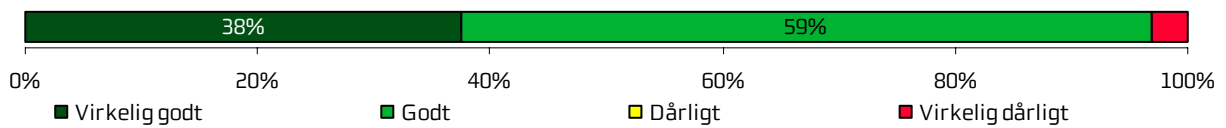
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

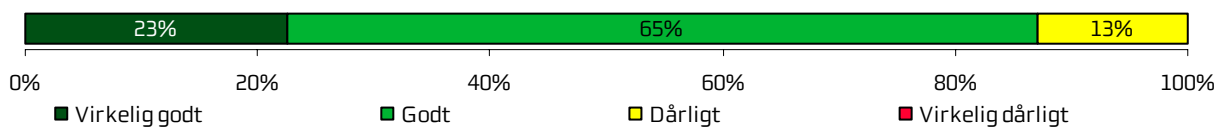
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=29)



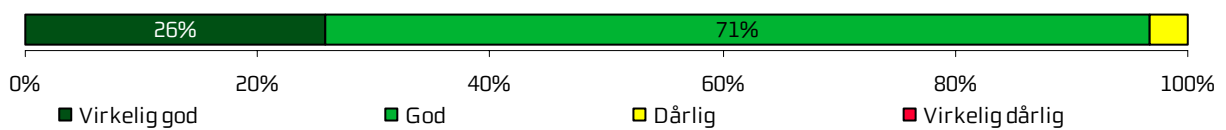
Samlet indtryk af besøg (n=32)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=31)



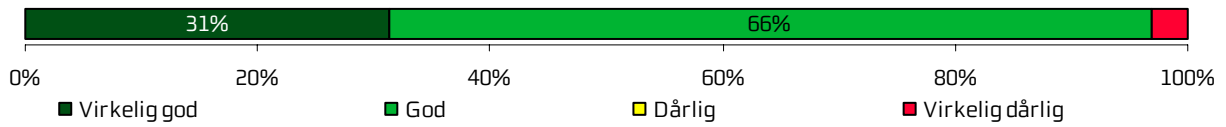
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=31)



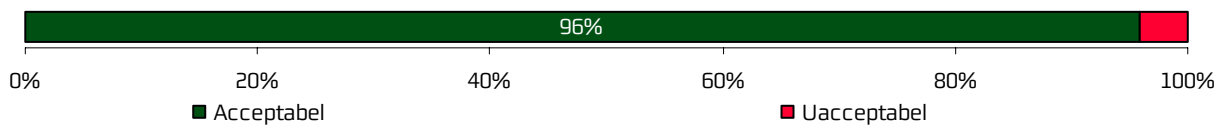
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	100 %	97 %	100 %	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 %	100 %	100 %	90 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	91 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=32)



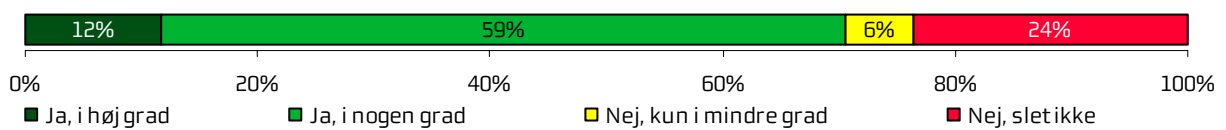
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=24)



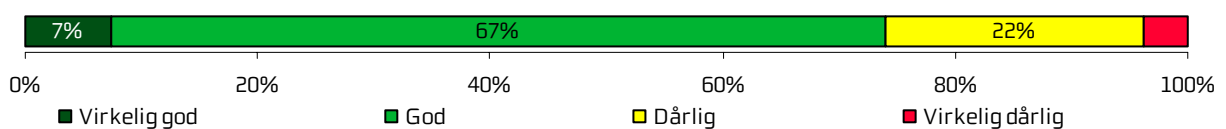
Længde af ventetid i venteværelse (n=31)



Information om ventetid ved fremmøde (n=17)



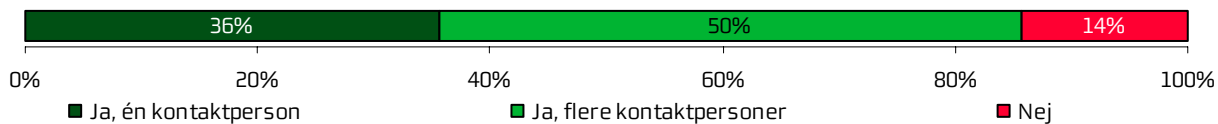
Indretningen i venteværelset (n=27)



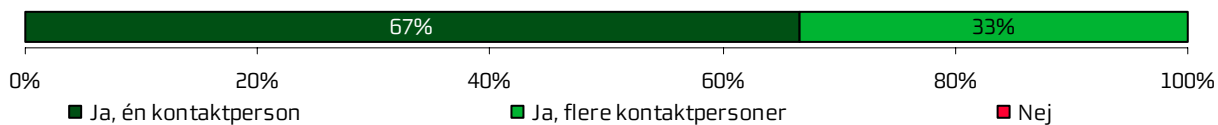
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	100 %	97 %	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	86 %	-	100 %	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	71 %	38 % *	70 %	83 %	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74 %	83 %	89 %	97 % *	57 %	81 % *

Personale

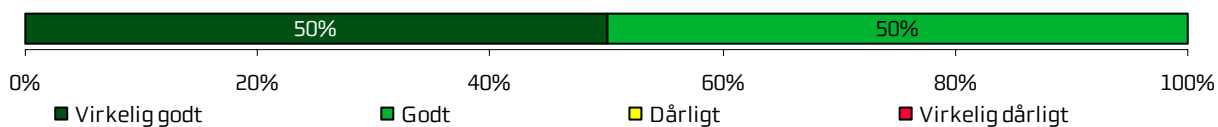
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=14)



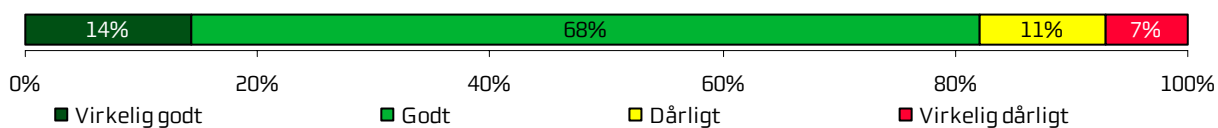
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



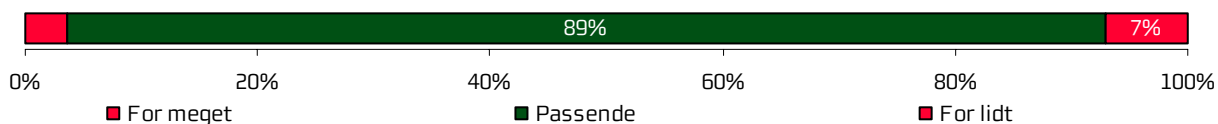
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



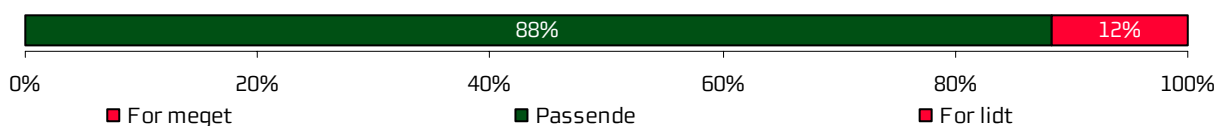
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=28)



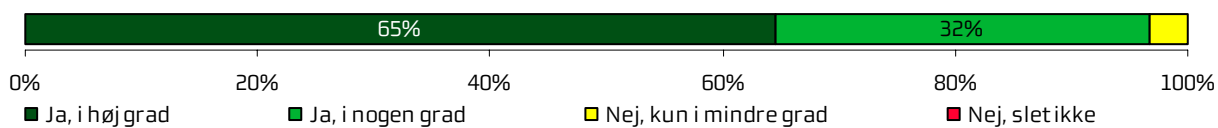
Medinddragelse af patienter (n=28)



Medinddragelse af pårørende (n=17)



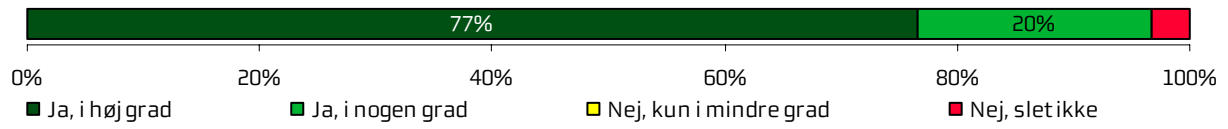
Personalet lyttede med interesse (n=31)



	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)	86 %	92 %	74 %	100 %	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	100 %	-	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?	82 %	88 %	94 %	100 % *	80 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	88 %	97 %	100 %	82 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	83 %	100 %	100 %	74 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	100 %	100 %	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

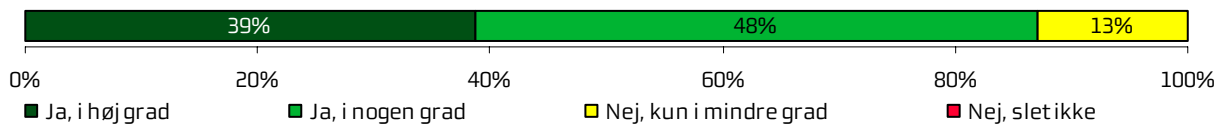
Personalet var gode til deres fag (n=30)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 %	100 %	100 %	92 %	98 %

Undersøgelles-/behandlingsforløb

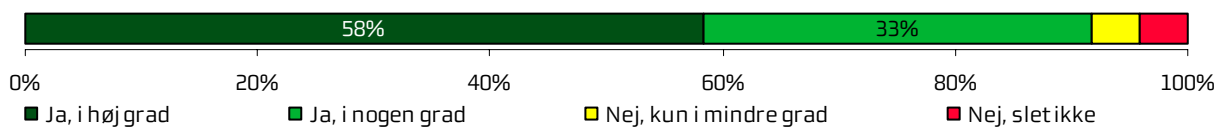
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=31)



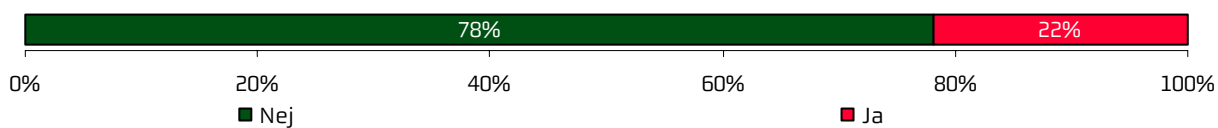
Behandlingen levede op til forventninger (n=29)



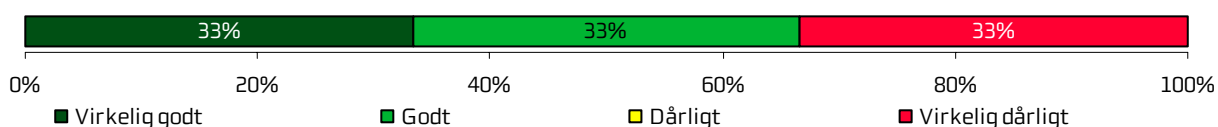
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=24)



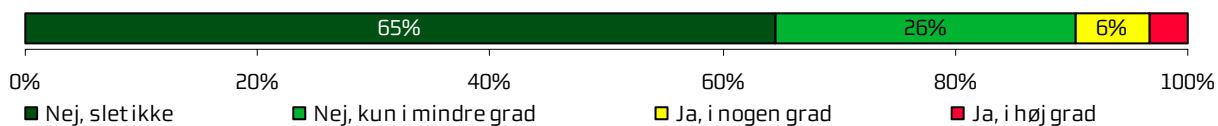
Fejl i forbindelse med besøg (n=32)



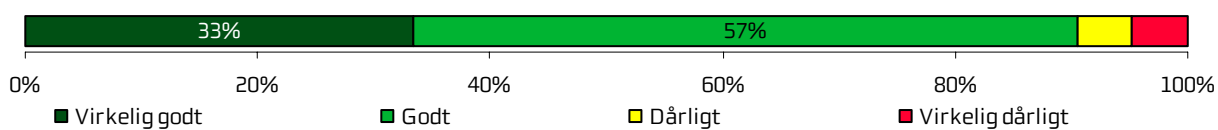
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=31)



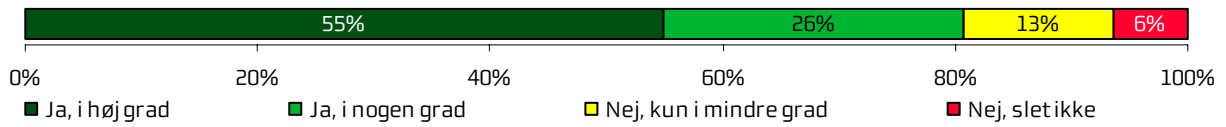
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=21)



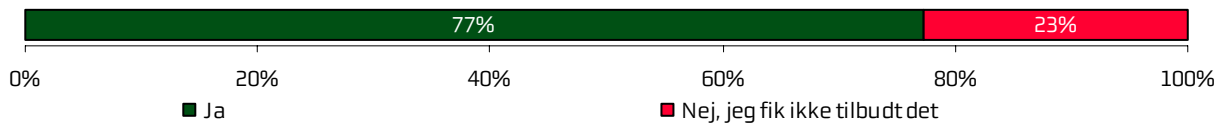
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	86 %	92 %	99 % *	73 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	94 %	100 %	100 %	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	97 %	97 %	100 %	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	78 %	89 %	-	100 % *	80 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	75 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	81 %	88 %	100 %	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	100 %	92 %	100 %	81 %	92 %

Information

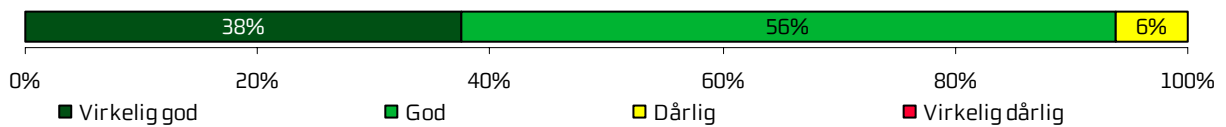
Personalet givet den information, du havde brug for (n=31)



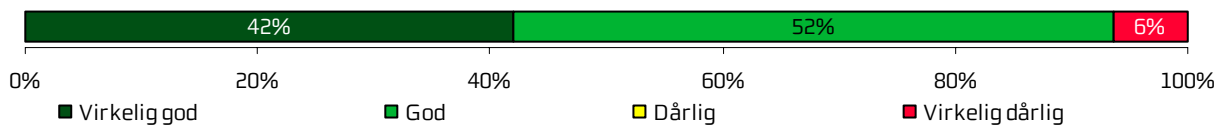
Modtaget skriftlig information (n=22)



Vurdering af skriftlig information (n=16)



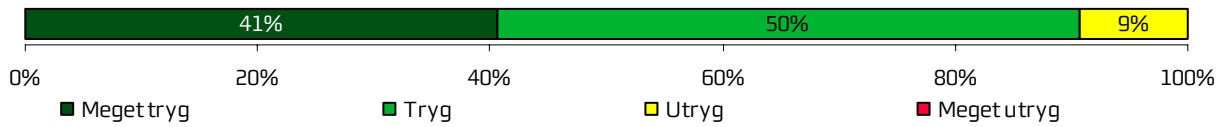
Vurdering af mundtlig information (n=31)



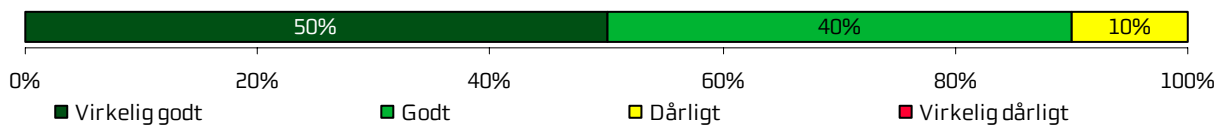
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	81 %	-	-	100 % *	82 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	77 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	96 %	90 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 %	100 %	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

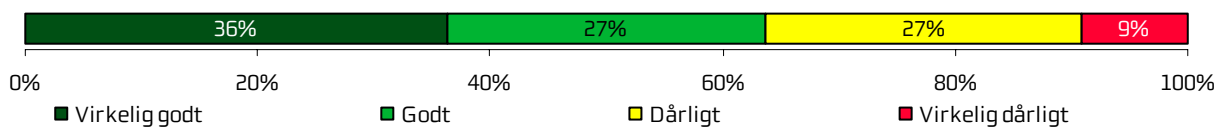
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=32)



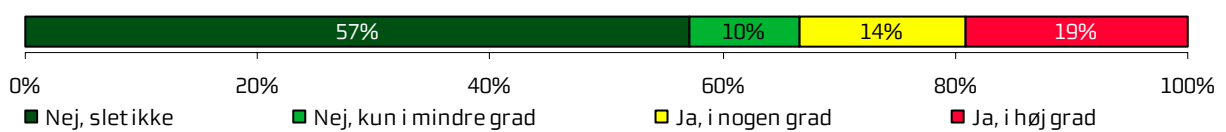
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



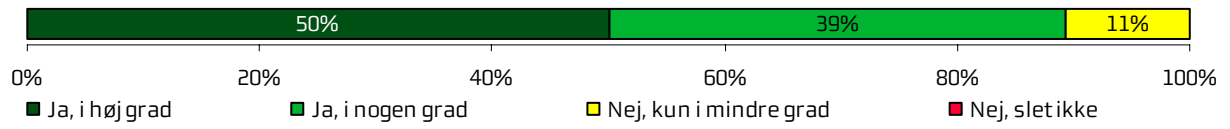
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=21)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	86 %	92 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	82 %	86 %	100 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	64 %	91 %	94 % *	96 % *	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	71 %	69 %	91 % *	54 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=28)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	89 %	-	-	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.

Eamb9

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Eamb9	Modtagelsen
 3	Jeg mødte på afdelingen [tidligt om morgenen]. Der kom en sygeplejerske med det samme med tøj til mig, som jeg skulle have på til operationen og forklarede, hvornår jeg blev hentet. Efter der var taget puls og blodtryk, var jeg klar.	Virkelig god
 5	Fik udleveret et kort med kontaktperson, som var den læge, jeg skulle behandles af. Da jeg efterfølgende ville kontakte lægen for besked på undersøgelse, var der en del problemer, da det viste sig, at jeg var blevet undersøgt af en helt anden læge, end den, der var oplyst ved modtagelse på "kort".	God
 11	En glad og høflig modtagelse.	God
 13	Venlig modtagelse, men aftaler blev ikke fulgt helt til dørs, f.eks. skulle der ringes besked om en blodprøve. Det skete aldrig.	God






Eamb9

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Eamb9	Fejlhåndtering
✎ 2	Frit valg mellem to proteser, selvom jeg havde udfyldt et skema med en diagnose, senere viste det sig, at jeg ikke var egnet til den protese, jeg havde valgt pga. diagnose. Et yderst uheldigt forløb som kunne være afsluttet meget før.	Virkelig godt
✎ 5	JA, men kun med "ombytning" (og uden orientering) af læge/kontaktperson.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 6	Uoverensstemmelse mellem læge NN og anden læge NN angående, hvilken af min medicin der ikke måtte indtages før operation.	Godt
✎ 7	"Mange" blev ikke indkaldt, når jeg var blevet sendt på andet hospital. Ringede tit for ny tid til en uforskammet sekretær. Måtte en dag selv møde op til sekretæren for at få svar på, hvad lægen på andet hospital havde skrevet, for jeg blev ikke indkaldt igen på Hofteambulatoriet.	Virkelig dårligt
✎ 8	Jeg fik besked på af lægen, der undersøgte mig, at jeg ville kunne få svar på undersøgelsen ved egen læge et par dage efter. Jeg fik der at vide, at de fik ikke svaret, det skulle jeg have på sygehuset. Jeg gad nok vide, hvornår det er?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 13	[]Svar på prøve fik jeg ikke, urinprøve blev glemt under bordet uden navn på.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 14	Har to kunstige hofter []. Kom til kontrol på grund af smerter i det ene ben. Man fandt ikke årsagen. Men meget senere viste der sig at være tre cm forskel på benlængden. Går nu med ortopædisk fodtøj.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 16	Man kan næppe tale om fejl. Lægen var imødekommende og på sin egen måde kompetent. Alligevel står jeg tilbage med et indtryk af inkompetence og historieløshed. Jeg har været []patient [i mange år] og er bl.a. opereret på andet sygehus [for flere år siden] og har været dér [igen for nogle år siden]. Ét sted findes vel stadig en tyk journal med en anseelig mængde røntgenbilleder, men det hele var åbenbart væk, eller man gad ikke hente det. Men hvad skriver man så journal for? Hvor bliver viden og sammenhængen af?	Intet svar

Eamb9

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Eamb9	Samlet indtryk
 2	De kunne jo have læst den skrivelse, som de havde fået fra en anden afdeling.	Godt
 3	Jeg har været tilfreds med den behandling, jeg har fået både i ambulatoriet og på afdelingen. Jeg var indlagt i forbindelse med, at jeg fik skiftet noget ud i [hoften] fra [tidligere] operation [].	Godt
 5	FIN koordinering [mellem afdelingerne].	Godt
 7	Fik aldrig automatisk indkaldelse til [en specifik afdeling], efter jeg var sendt til et andet sygehus for at få en blokade. En dag mødte jeg selv op for at få svar. Sekretæren påstod, at hun ikke havde fået svar endnu (efter 14 dage). Det viste sig, at det lå i deres system, men det vidste hun ikke. Hun troede, at det kom som brev (sekretær NN).	Virkelig dårligt
 8	Jeg mangler sammenhæng, næste tid er engang i [foråret], det er for lang tid at gå med ubehandlede smerter. Hvad sker der, når jeg har været til næste undersøgelse, hvem har hold i mig og mit forløb? Jeg mangler sammenhæng og kortere ventetid. Det havde været bedre, hvis jeg fik et brev der forklarede, hvornår jeg kunne forvente svar på den foreløbige undersøgelse. Hvis det ikke er meningen, jeg skal have svar, ville det være fint, hvis altså jeg vidste, hvad der skulle foregå efter denne scanning. Hvor skal jeg have svar, når det nu viste sig, det ikke var hos egen læge?	Godt





Eamb9

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

ID	Kommentarer - Eamb9	Samlet indtryk
2	Noget var virkelig godt. På andre punkter har de sovet i timen.	Godt
4	Det er meget sammenpresset. Det var vanskeligt at holde styr på så meget information. Jeg var mere nervøs, da jeg kom hjem.	Godt
5	Undersøgelserne virkede grundige, men udført i høj TEMPO. Opsummering af det videre forløb var uklar og hurtig. Der blev ordineret medicin, men den kunne jeg få fra egen læge, som ikke blev/var informeret. DA jeg spurgte ind efterfølgende, var der tumult, fordi der så var tale om en anden læge, end den oplyste.	Godt
6	Den skriftlige information indeholder misvisende oplysninger i forhold til oplevelser under indlæggelsen. I samtalen, hvor der skulle vurderes smerteniveau, brugtes skala fra nul til ti, hvilket også blev brugt ved besvarelse på computer, men de to skalaer var modsatte, således at det ene sted var ti værste smerte, og det andet sted var det nul, der var værste smerte! I det hele taget, hvad er værste smerte?	Virkelig godt
7	Fik kun skriftlige svar, når jeg bad om det. Lægen skrev tit noget andet, end det [min pårørende] og jeg havde hørt ham sige. Læge NN.	Virkelig dårligt
11	Måske mere klar besked om, hvad det videre forløb ville være.	Godt
12	En flink og, af mig vurderet, dygtig og seriøs læge, som skal have en tak fra mig.	Godt

Eamb9

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

ID	Kommentarer - Eamb9	Samlet indtryk
 1	Mødte fastende [meget tidligt]. Opereret [eftermiddag].	Virkelig godt
 2	Ja, der blev sagt til mig, da jeg kom til []kontrol og ikke var tilfreds med protesen, hvorfor jeg ikke havde ringet, og det gjorde jeg. Beskeden var egen læge, og det var flere gange.	Godt
 3	Jeg var til et orienterende møde ovre på Patienthotellet og var vældig glad for, hvad lægen fortalte os om forløbet med operation og indlæggelse.	Godt
 9	Kun at NN sendte mig videre til anden afdeling til videre undersøgelse af ondartede forandringer i [knoglen], som skulle være væk og er væk. Men man lovede mig undersøgelse hver fjerde måned, men glemte mig, så der er gået [flere] år, før jeg rigtig kom i gang. Men er rask. Det har været hårdt, også fordi jeg [har mistet pårørende til kræft]. Jeg har været 100 procent glad for [min behandling] og tænker det som et godt forløb, som jeg er meget taknemmelig for.	Virkelig godt

Eamb9

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

ID	Kommentarer - Eamb9	Samlet indtryk
1	Ok.	Virkelig godt
2	Et ordentligt venteværelse.	Godt
3	Jeg fik en grundig forklaring og alle var flinke til at svare på spørgsmål. Så alt var ok.	Godt
10	jeg synes meget særligt godt.	Virkelig godt
12	Tak for en god information og behandling.	Godt
13	Hvis samtalerne med lægen er en del af spørgsmålet, så var der lydhørhed og dermed stor tilfredshed.	Godt
15	Følte, man havde for lidt tid til, at jeg kunne stille mine spørgsmål.	Godt