

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	103
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen 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 afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	827
Besvarelser fra afdelingens patienter:	479
Afdelingens svarprocent:	58%

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 afdelingens 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.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

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.

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

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 Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

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 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

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

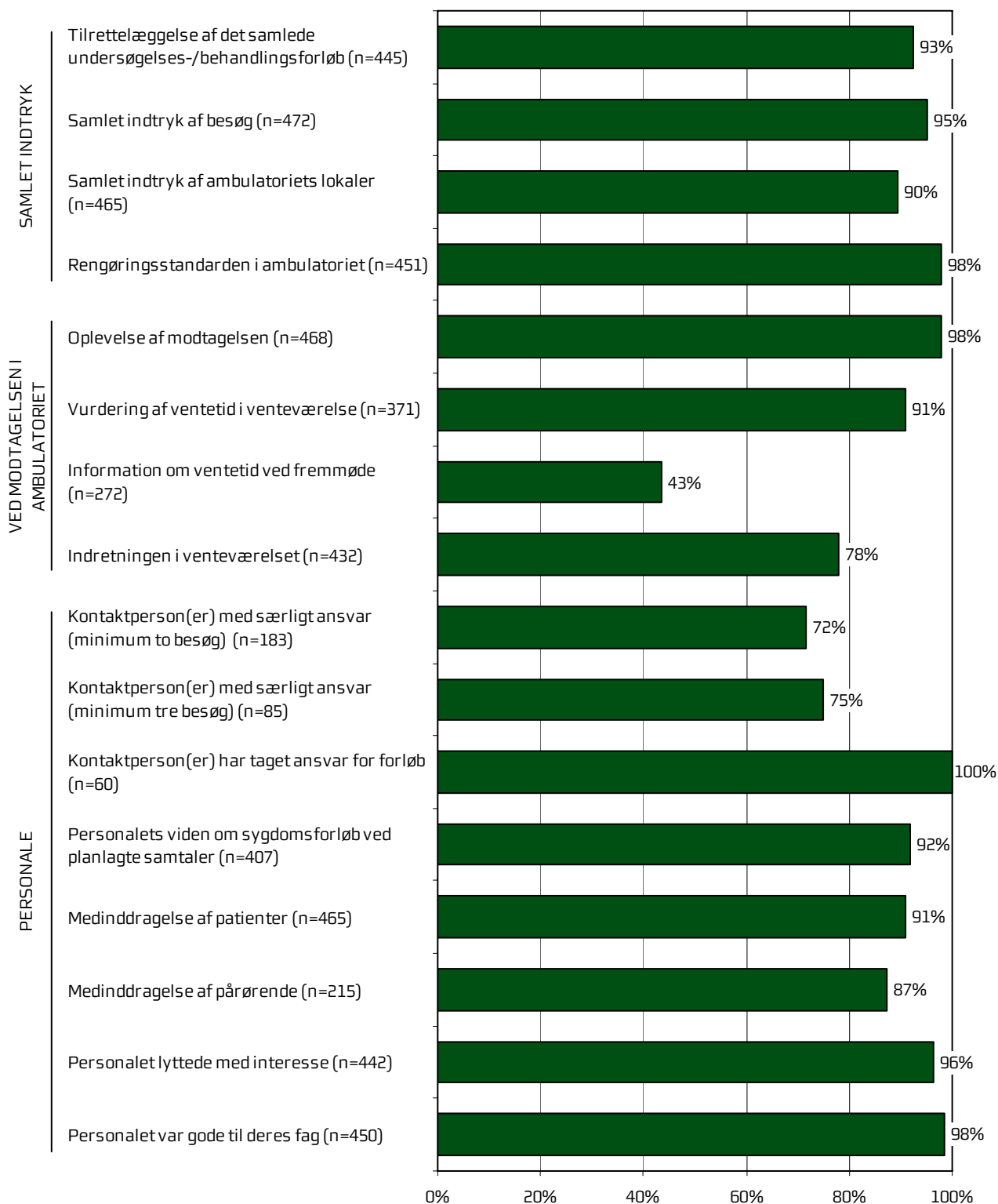
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

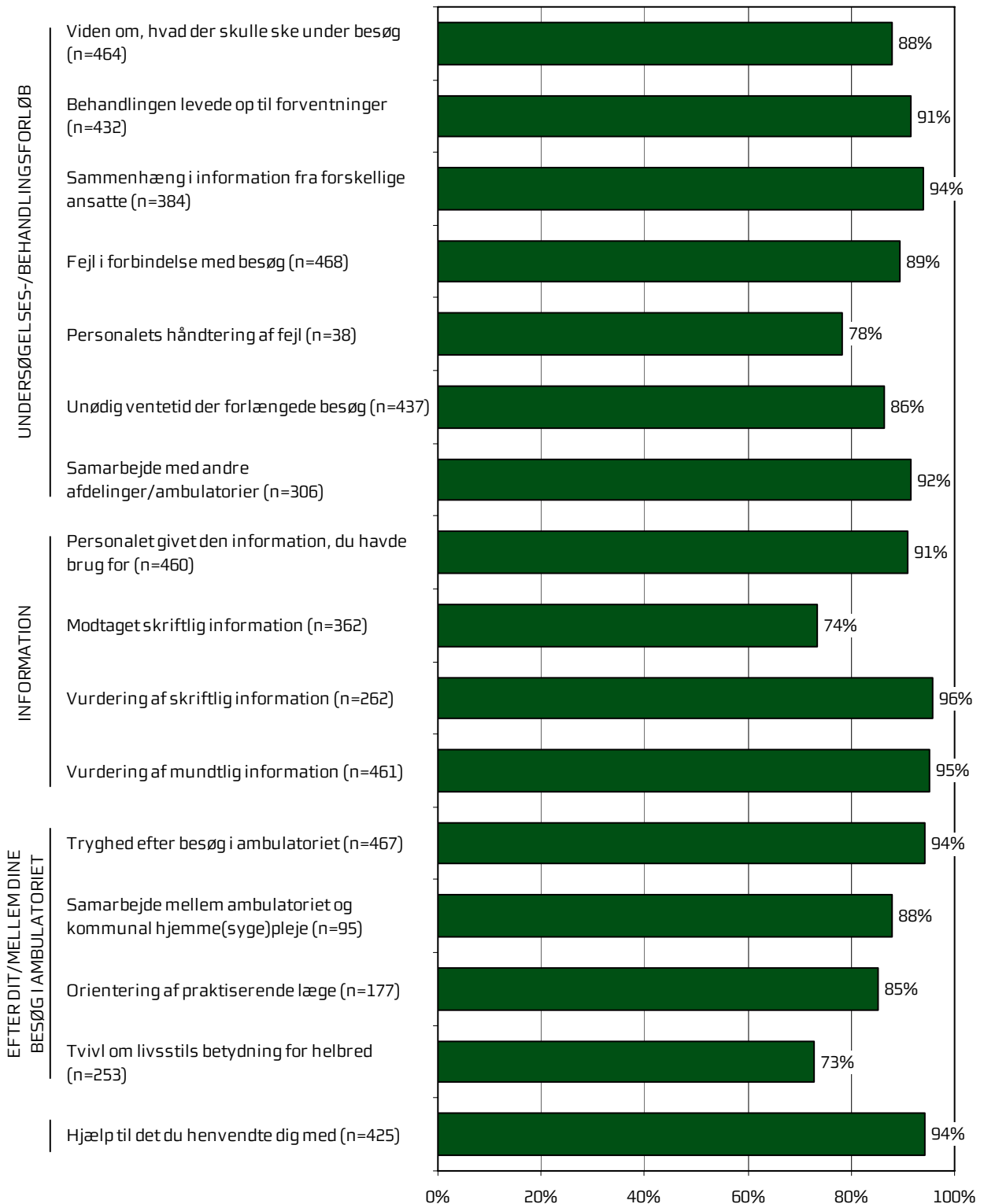
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens 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 afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling E

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling E

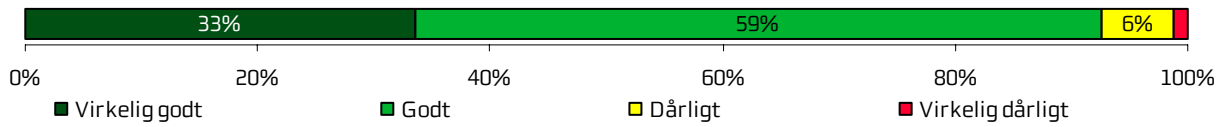
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

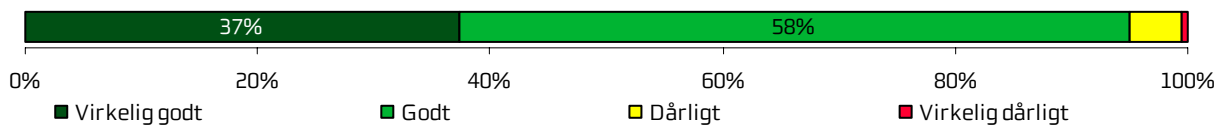
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

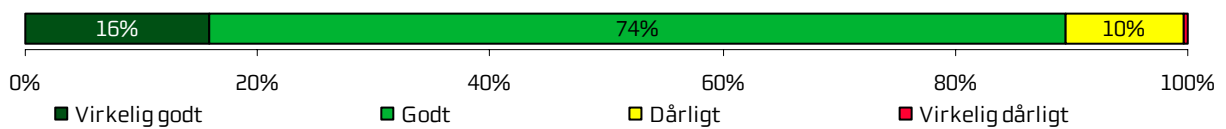
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=445)



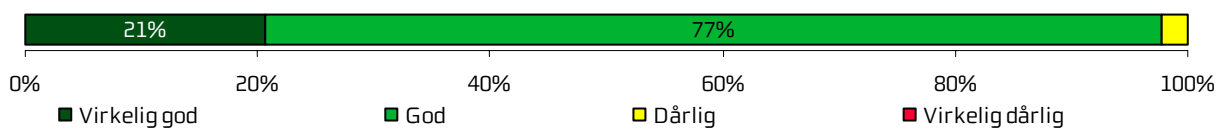
Samlet indtryk af besøg (n=472)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=465)



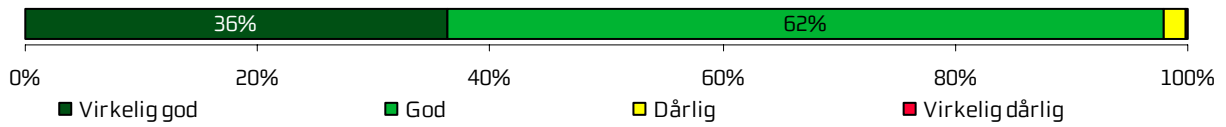
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=451)



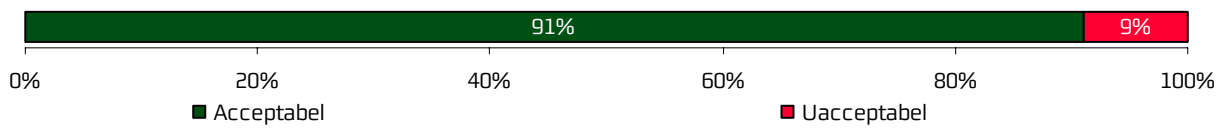
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	95 %	90 %	98 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	92 % *	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

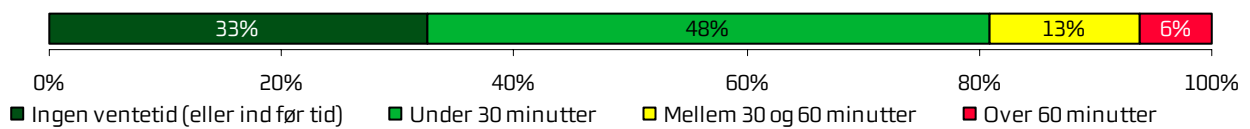
Oplevelse af modtagelsen (n=468)



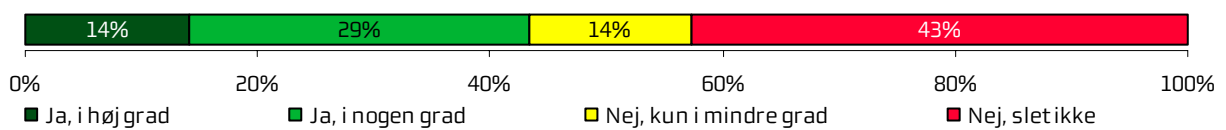
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=371)



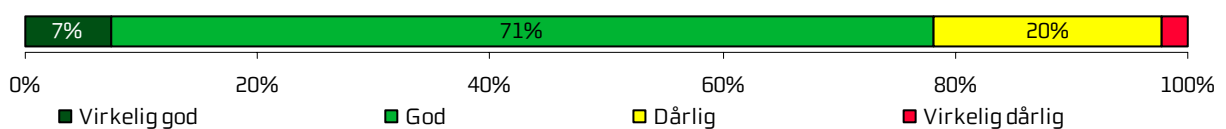
Længde af ventetid i venteværelse (n=461)



Information om ventetid ved fremmøde (n=272)



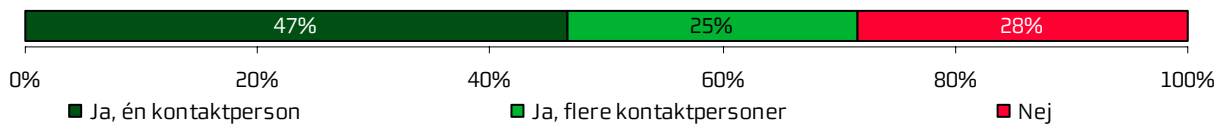
Indretningen i venteværelset (n=432)



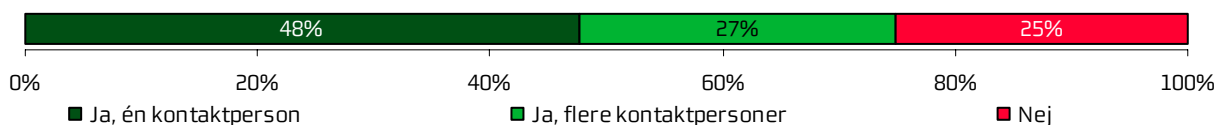
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	100 % *	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	89 %	-	97 % *	82 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	44 %	40 %	64 % *	23 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	79 %	77 %	93 % *	68 % *	81 % *

Personale

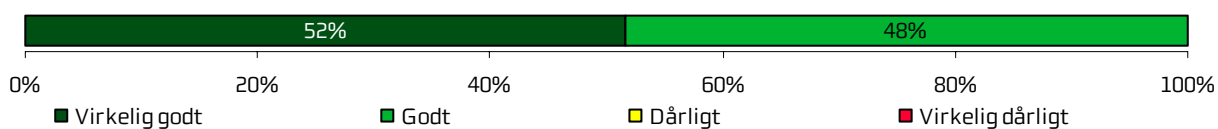
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=183)



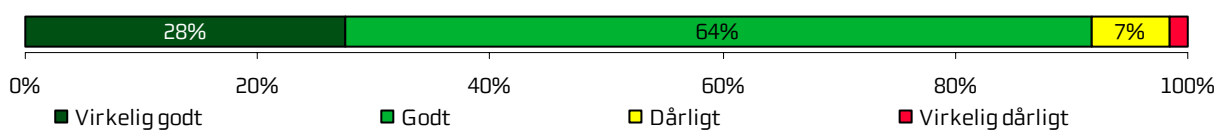
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=85)



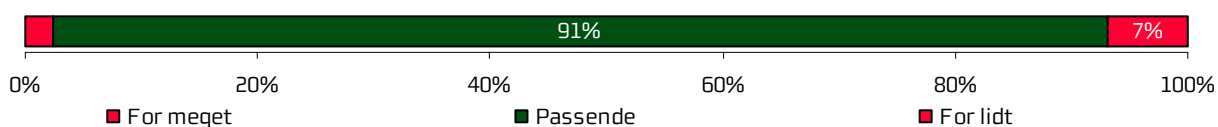
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=60)



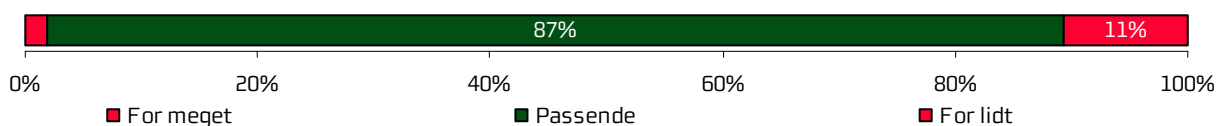
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=407)



Medinddragelse af patienter (n=465)



Medinddragelse af pårørende (n=215)



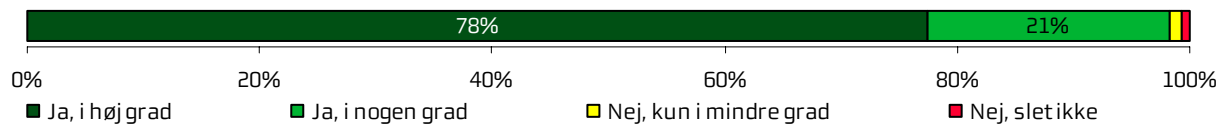
Personalet lyttede med interesse (n=442)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	72 %	67 %	66 %	89 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	69 %	-	93 % *	68 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	92 %	85 % *	97 % *	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	87 % *	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	88 %	87 %	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	90 % *	99 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=450)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	96 % *	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

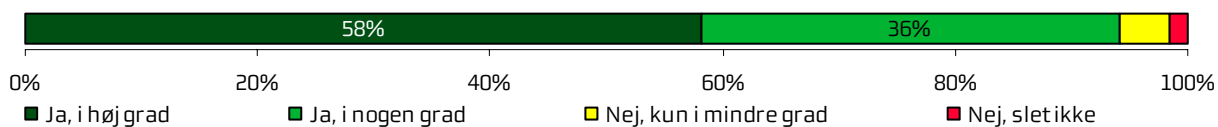
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=464)



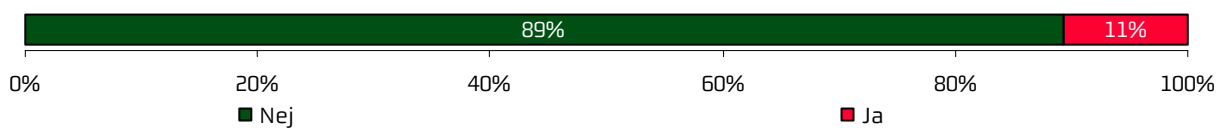
Behandlingen levede op til forventninger (n=432)



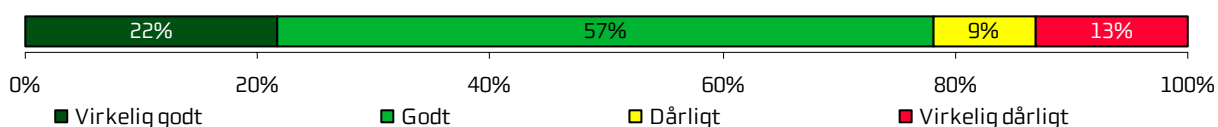
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=384)



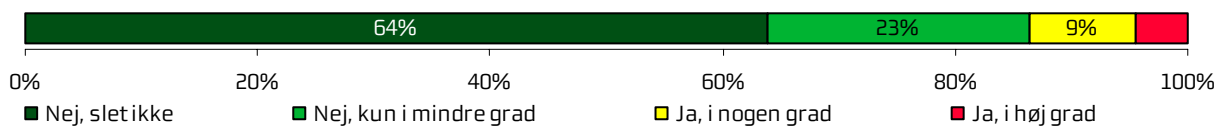
Fejl i forbindelse med besøg (n=468)



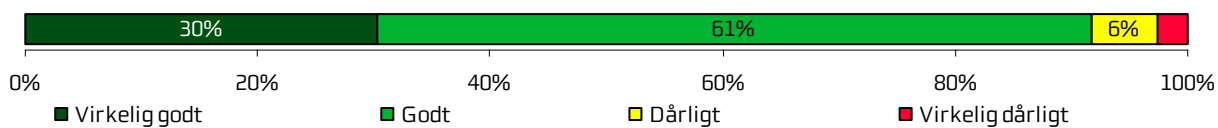
Personalets håndtering af fejl (n=38)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=437)



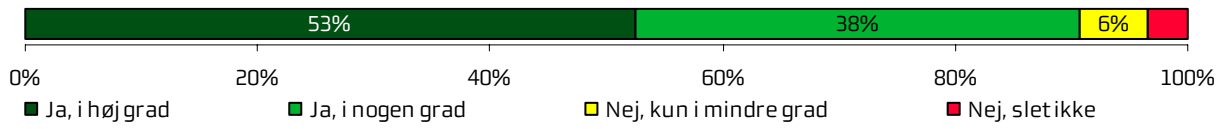
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=306)



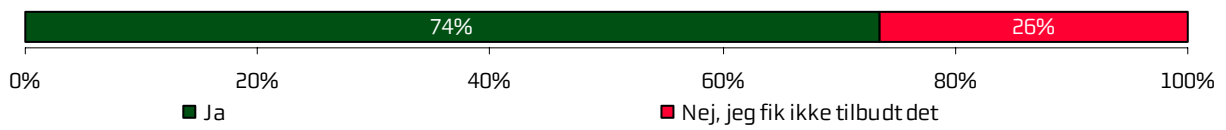
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	85 %	85 % *	95 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	89 %	87 % *	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	93 %	89 % *	98 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	92 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	71 %	-	90 %	52 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	83 %	81 % *	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	85 % *	96 % *	85 % *	92 % *

Information

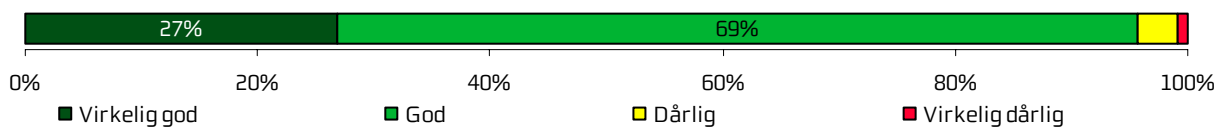
Personalet givet den information, du havde brug for (n=460)



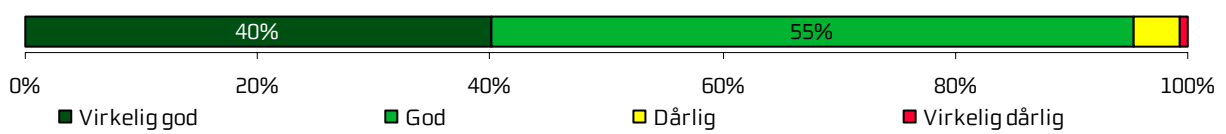
Modtaget skriftlig information (n=362)



Vurdering af skriftlig information (n=262)



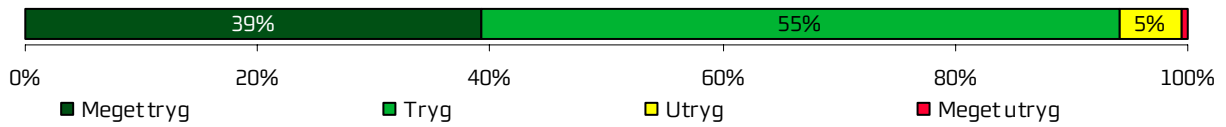
Vurdering af mundtlig information (n=461)



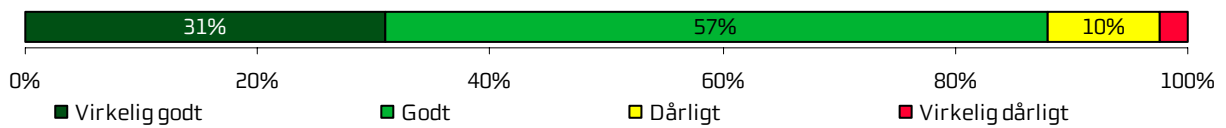
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	96 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	72 %	-	80 % *	61 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	94 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	93 %	90 % *	99 % *	92 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

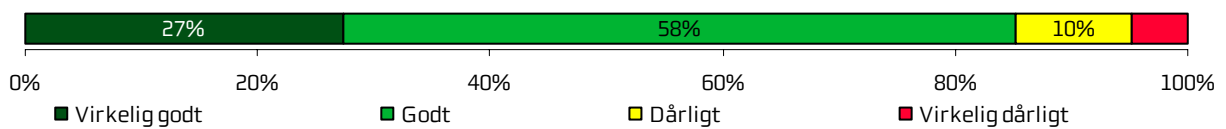
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=467)



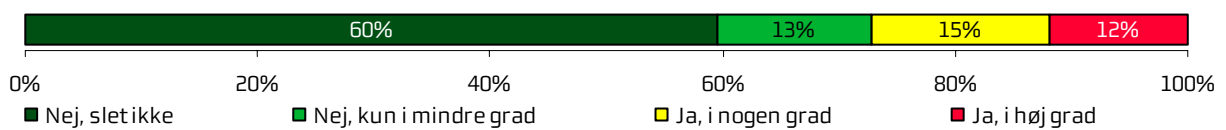
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=95)



Orientering af praktiserende læge (n=177)



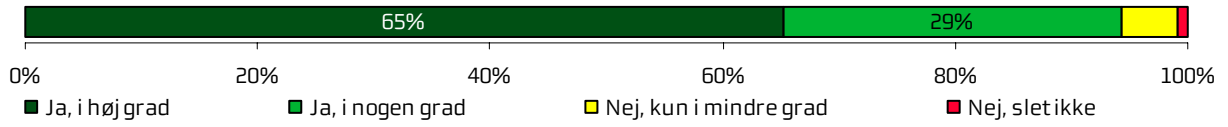
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=253)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	88 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	93 %	80 % *	97 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	91 %	75 % *	94 % *	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	72 %	75 %	81 % *	68 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=425)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	98 % *	89 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	58%	100%
Køn		
Mand	45%	48%
Kvinde	55%	52%
Aldersgruppe		
0-19 år	17%	22%
20-39 år	18%	24%
40-59 år	26%	25%
60-79 år	35%	26%
80- år	4%	3%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		479		100%
Køn				
Mand		214		45%
Kvinde		265		55%
Aldersgruppe				
0-19 år		82		17%
20-39 år		86		18%
40-59 år		125		26%
60-79 år		168		35%
80- år		18		4%
Skema udfyldt af				
Patienten		419		90%
Pårørende		49		10%
Modersmål				
Dansk		445		93%
Ikke dansk		31		7%
Afsnitsnavn				
EAMB		221		46%
Eamb10		18		4%
Eamb7		51		11%
Eamb8		65		14%
Eamb9		33		7%
Eamb9i		15		3%
Ed7		24		5%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		52		11%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	59	6	1	445	24
Køn						
Mand	36	60	4	0	197	10
Kvinde	31	59	8	2	248	14
Aldersgruppe						
0-19 år	20	65	14	1	77	3
20-39 år	28	64	7	1	83	1
40-59 år	32	60	6	2	117	5
60-79 år	43	53	3	1	153	13
80- år	49	51	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	57	6	1	391	22
Pårørende	21	73	7	0	46	1
Modersmål						
Dansk	34	58	6	1	415	23
Ikke dansk	19	78	3	0	29	1
Afsnitsnavn						
EAMB	35	57	7	1	207	8
Eamb10	59	41	0	0	17	1
Eamb7	34	62	4	0	47	4
Eamb8	30	61	8	2	64	0
Eamb9	31	62	3	3	29	3
Eamb9i	17	50	17	17	12	3
Ed7	25	67	8	0	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	69	2	0	45	5

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	58	4	1	472
Køn					
Mand	43	54	3	0	210
Kvinde	33	61	5	1	262
Aldersgruppe					
0-19 år	30	60	11	0	81
20-39 år	33	63	4	0	85
40-59 år	36	58	5	1	125
60-79 år	45	54	1	1	164
80- år	37	57	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	39	56	4	1	414
Pårørende	28	68	4	0	49
Modersmål					
Dansk	38	57	4	1	440
Ikke dansk	25	68	7	0	31
Afsnitsnavn					
EAMB	38	56	6	0	219
Eamb10	56	44	0	0	18
Eamb7	43	53	2	2	51
Eamb8	33	63	5	0	64
Eamb9	38	59	0	3	32
Eamb9i	29	50	14	7	14
Ed7	39	57	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	71	2	0	51

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	74	10	0	465
Køn					
Mand	17	72	11	0	209
Kvinde	15	75	9	0	256
Aldersgruppe					
0-19 år	15	75	9	1	80
20-39 år	11	75	14	0	86
40-59 år	17	69	13	1	120
60-79 år	18	75	7	0	163
80- år	13	80	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	17	73	10	0	408
Pårørende	11	78	11	0	48
Modersmål					
Dansk	14	75	10	0	433
Ikke dansk	36	57	4	3	31
Afsnitsnavn					
EAMB	17	74	8	0	215
Eamb10	11	67	22	0	18
Eamb7	12	78	10	0	49
Eamb8	19	77	5	0	64
Eamb9	23	65	13	0	31
Eamb9i	7	93	0	0	15
Ed7	5	91	5	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	65	22	2	51

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	77	2	0	451
Køn					
Mand	25	72	3	0	202
Kvinde	18	81	2	0	249
Aldersgruppe					
0-19 år	32	66	3	0	79
20-39 år	20	79	1	0	84
40-59 år	16	80	4	0	117
60-79 år	20	78	2	0	155
80- år	7	93	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	22	76	2	0	395
Pårørende	15	83	2	0	48
Modersmål					
Dansk	19	79	2	0	420
Ikke dansk	41	56	3	0	30
Afsnitsnavn					
EAMB	20	77	3	0	207
Eamb10	17	83	0	0	18
Eamb7	23	74	2	0	47
Eamb8	25	75	0	0	61
Eamb9	26	71	3	0	31
Eamb9i	14	86	0	0	14
Ed7	5	95	0	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	80	4	0	51

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	468
Køn					
Mand	38	61	0	0	210
Kvinde	35	62	3	0	258
Aldersgruppe					
0-19 år	24	75	1	0	81
20-39 år	33	64	3	0	86
40-59 år	41	56	3	0	122
60-79 år	41	58	1	1	162
80- år	42	58	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	2	0	410
Pårørende	28	72	0	0	49
Modersmål					
Dansk	37	61	2	0	437
Ikke dansk	32	68	0	0	30
Afsnitsnavn					
EAMB	34	64	2	0	217
Eamb10	67	33	0	0	18
Eamb7	37	59	4	0	49
Eamb8	40	60	0	0	65
Eamb9	31	66	0	3	32
Eamb9i	21	79	0	0	14
Ed7	43	52	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	64	2	0	50

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	371	102
Køn				
Mand	91	9	172	39
Kvinde	91	9	199	63
Aldersgruppe				
0-19 år	82	18	73	7
20-39 år	93	7	70	16
40-59 år	90	10	96	29
60-79 år	96	4	118	47
80-år	93	7	14	3
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	323	92
Pårørende	92	8	39	10
Modersmål				
Dansk	91	9	343	98
Ikke dansk	91	9	27	4
Afsnitsnavn				
EAMB	93	7	170	47
Eamb10	100	0	14	4
Eamb7	86	14	35	16
Eamb8	87	13	55	10
Eamb9	96	4	24	8
Eamb9i	85	15	13	2
Ed7	86	14	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	39	12

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	48	13	6	461	7
Køn						
Mand	27	56	11	5	206	2
Kvinde	37	42	14	7	255	5
Aldersgruppe						
0-19 år	20	53	12	14	77	1
20-39 år	31	57	8	4	84	2
40-59 år	34	47	11	8	122	1
60-79 år	39	43	16	2	161	3
80- år	24	45	25	6	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	49	13	6	406	5
Pårørende	37	43	13	7	47	1
Modersmål						
Dansk	33	47	13	7	431	6
Ikke dansk	26	67	7	0	29	1
Afsnitsnavn						
EAMB	36	46	13	6	212	3
Eamb10	44	33	22	0	18	0
Eamb7	41	41	14	4	49	2
Eamb8	19	62	10	10	63	1
Eamb9	32	52	13	3	31	0
Eamb9i	20	53	20	7	15	0
Ed7	17	67	8	8	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	47	12	10	49	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	29	14	43	272	49
Køn						
Mand	16	33	17	34	133	21
Kvinde	13	26	11	51	139	28
Aldersgruppe						
0-19 år	13	15	22	50	56	7
20-39 år	16	21	10	52	52	8
40-59 år	10	31	14	46	74	13
60-79 år	16	43	12	29	80	18
80- år	21	37	11	32	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	14	30	14	41	237	45
Pårørende	15	16	11	58	28	3
Modersmål						
Dansk	14	27	15	44	252	44
Ikke dansk	11	68	2	19	19	5
Afsnitsnavn						
EAMB	14	25	16	44	118	21
Eamb10	40	20	20	20	10	0
Eamb7	12	31	19	38	26	5
Eamb8	17	36	9	38	47	6
Eamb9	12	59	6	24	17	4
Eamb9i	0	0	0	100	9	3
Ed7	12	47	12	29	17	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	18	18	61	28	7

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	71	20	2	432	30
Køn						
Mand	7	72	20	1	193	14
Kvinde	8	69	19	3	239	16
Aldersgruppe						
0-19 år	4	68	27	1	79	2
20-39 år	3	75	18	4	73	10
40-59 år	8	65	25	3	116	5
60-79 år	10	74	14	2	148	13
80- år	19	75	6	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	70	19	3	377	28
Pårørende	2	71	27	0	46	2
Modersmål						
Dansk	7	70	21	2	403	27
Ikke dansk	9	83	5	3	28	3
Afsnitsnavn						
EAMB	6	76	17	1	202	12
Eamb10	18	53	29	0	17	1
Eamb7	9	55	34	2	44	5
Eamb8	6	79	13	2	62	1
Eamb9	7	67	22	4	27	3
Eamb9i	0	100	0	0	15	0
Ed7	10	65	20	5	20	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	53	29	9	45	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	25	28	183
Køn				
Mand	50	26	25	73
Kvinde	45	24	31	110
Aldersgruppe				
0-19 år	30	34	37	27
20-39 år	50	13	36	30
40-59 år	48	23	30	57
60-79 år	51	27	23	62
80- år	55	45	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	48	23	28	162
Pårørende	28	39	33	18
Modersmål				
Dansk	49	22	29	170
Ikke dansk	18	56	26	12
Afsnitsnavn				
EAMB	44	26	30	90
Eamb10	-	-	-	3
Eamb7	42	17	42	24
Eamb8	50	27	23	30
Eamb9	36	50	14	14
Eamb9i	-	-	-	4
Ed7	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	13	31	16

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	27	25	85
Køn				
Mand	39	33	29	37
Kvinde	55	23	22	48
Aldersgruppe				
0-19 år	21	47	31	15
20-39 år	55	7	38	13
40-59 år	49	18	33	29
60-79 år	56	37	7	27
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	50	25	25	74
Pårørende	24	44	33	9
Modersmål				
Dansk	51	24	26	80
Ikke dansk	0	81	19	5
Afsnitsnavn				
EAMB	43	30	26	46
Eamb10	-	-	-	1
Eamb7	50	19	31	16
Eamb8	57	29	14	14
Eamb9	-	-	-	3
Eamb9i	-	-	-	1
Ed7	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	48	0	0	60	3
Køn						
Mand	52	48	0	0	25	1
Kvinde	51	49	0	0	35	2
Aldersgruppe						
0-19 år	40	60	0	0	10	0
20-39 år	51	49	0	0	8	0
40-59 år	58	42	0	0	19	0
60-79 år	50	50	0	0	22	3
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	44	0	0	52	3
Pårørende	35	65	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	55	45	0	0	56	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
EAMB	53	47	0	0	32	2
Eamb10	-	-	-	-	1	0
Eamb7	64	36	0	0	11	0
Eamb8	50	50	0	0	12	0
Eamb9	-	-	-	-	2	1
Eamb9i	-	-	-	-	0	0
Ed7	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	64	7	2	407	59
Køn						
Mand	28	65	6	1	186	22
Kvinde	27	64	7	2	221	37
Aldersgruppe						
0-19 år	22	66	12	0	69	10
20-39 år	26	61	10	3	78	8
40-59 år	27	65	6	2	104	20
60-79 år	32	63	3	1	142	19
80- år	22	78	0	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	62	7	2	357	52
Pårørende	22	75	2	0	42	6
Modersmål						
Dansk	28	63	7	2	380	55
Ikke dansk	17	83	0	0	26	4
Afsnitsnavn						
EAMB	30	61	8	1	188	25
Eamb10	25	75	0	0	16	2
Eamb7	26	69	2	2	42	9
Eamb8	28	64	7	2	58	6
Eamb9	14	68	11	7	28	3
Eamb9i	11	78	11	0	9	5
Ed7	19	76	5	0	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	64	4	0	45	6

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	91	7	465
Køn				
Mand	4	91	6	208
Kvinde	1	91	8	257
Aldersgruppe				
0-19 år	5	87	8	79
20-39 år	2	92	7	86
40-59 år	2	90	8	125
60-79 år	2	92	6	159
80- år	0	100	0	16
Skema udfyldt af				
Patienten	2	90	7	409
Pårørende	2	94	4	48
Modersmål				
Dansk	2	91	7	433
Ikke dansk	8	88	3	31
Afsnitsnavn				
EAMB	2	90	7	215
Eamb10	6	94	0	17
Eamb7	2	94	4	51
Eamb8	3	89	8	65
Eamb9	4	89	7	28
Eamb9i	0	79	21	14
Ed7	4	92	4	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	51

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	87	11	215	254
Køn					
Mand	2	90	8	96	114
Kvinde	2	86	13	119	140
Aldersgruppe					
0-19 år	6	91	3	65	15
20-39 år	0	78	22	36	50
40-59 år	0	83	17	39	84
60-79 år	0	92	8	65	100
80- år	0	89	11	10	5
Skema udfyldt af					
Patienten	2	87	11	168	244
Pårørende	3	89	9	41	7
Modersmål					
Dansk	2	88	10	193	245
Ikke dansk	5	82	13	22	8
Afsnitsnavn					
EAMB	2	88	10	110	106
Eamb10	0	100	0	6	11
Eamb7	0	88	13	16	34
Eamb8	3	81	16	32	33
Eamb9	0	88	12	17	15
Eamb9i	-	-	-	3	12
Ed7	0	82	18	11	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	90	5	20	30

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	34	3	1	442	30
Køn						
Mand	66	32	2	0	200	12
Kvinde	59	36	4	2	242	18
Aldersgruppe						
0-19 år	58	39	1	2	74	7
20-39 år	61	33	6	0	84	2
40-59 år	62	34	4	1	117	7
60-79 år	67	30	1	1	150	14
80- år	42	58	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	3	1	386	28
Pårørende	66	34	0	0	47	2
Modersmål						
Dansk	62	34	3	1	412	28
Ikke dansk	53	47	0	0	29	2
Afsnitsnavn						
EAMB	64	33	3	1	199	19
Eamb10	65	35	0	0	17	1
Eamb7	66	28	2	4	47	3
Eamb8	53	42	3	2	62	3
Eamb9	65	32	3	0	31	0
Eamb9i	50	36	14	0	14	1
Ed7	67	33	0	0	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	48	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	21	1	1	450	21
Køn						
Mand	79	20	1	0	206	5
Kvinde	76	22	1	1	244	16
Aldersgruppe						
0-19 år	70	27	1	1	79	2
20-39 år	75	22	2	0	84	2
40-59 år	79	21	0	0	115	7
60-79 år	82	16	0	1	155	10
80- år	73	27	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	20	1	1	393	20
Pårørende	69	31	0	0	48	1
Modersmål						
Dansk	79	19	1	1	420	19
Ikke dansk	56	44	0	0	29	2
Afsnitsnavn						
EAMB	76	22	1	0	204	13
Eamb10	83	17	0	0	18	0
Eamb7	83	15	0	2	47	3
Eamb8	72	27	0	2	64	1
Eamb9	77	20	0	3	30	2
Eamb9i	73	20	7	0	15	0
Ed7	75	21	4	0	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	48	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	46	10	2	464	7
Køn						
Mand	43	45	10	3	208	3
Kvinde	42	47	9	2	256	4
Aldersgruppe						
0-19 år	38	44	17	1	78	3
20-39 år	37	45	16	2	86	0
40-59 år	39	55	3	3	122	1
60-79 år	49	42	6	3	162	2
80- år	41	33	19	7	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	46	9	3	409	5
Pårørende	39	46	15	0	47	1
Modersmål						
Dansk	42	45	10	3	434	6
Ikke dansk	38	58	4	0	29	1
Afsnitsnavn						
EAMB	47	42	9	2	215	3
Eamb10	39	50	11	0	18	0
Eamb7	44	44	8	4	48	1
Eamb8	32	54	13	2	63	2
Eamb9	39	48	13	0	31	1
Eamb9i	27	40	20	13	15	0
Ed7	46	50	0	4	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	6	4	50	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	36	5	3	432	37
Køn						
Mand	57	36	5	2	192	17
Kvinde	55	36	6	4	240	20
Aldersgruppe						
0-19 år	47	37	9	7	69	12
20-39 år	48	42	7	2	79	6
40-59 år	55	37	8	1	112	13
60-79 år	64	31	1	4	157	5
80- år	55	38	7	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	35	5	4	378	33
Pårørende	53	38	9	0	47	2
Modersmål						
Dansk	56	35	5	3	404	34
Ikke dansk	47	41	12	0	27	3
Afsnitsnavn						
EAMB	60	33	5	3	205	12
Eamb10	65	35	0	0	17	0
Eamb7	52	33	8	6	48	2
Eamb8	50	40	7	3	58	6
Eamb9	59	38	0	3	29	3
Eamb9i	18	55	9	18	11	4
Ed7	40	55	5	0	20	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	39	7	0	44	6

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	36	4	2	384	80
Køn						
Mand	62	32	4	1	179	30
Kvinde	54	39	4	2	205	50
Aldersgruppe						
0-19 år	53	38	6	3	68	13
20-39 år	55	40	4	1	73	12
40-59 år	63	34	3	0	95	27
60-79 år	60	34	4	2	135	24
80- år	57	35	8	0	13	4
Skema udfyldt af						
Patienten	58	35	5	2	336	70
Pårørende	63	37	0	0	41	8
Modersmål						
Dansk	59	35	4	2	357	75
Ikke dansk	43	53	4	0	26	5
Afsnitsnavn						
EAMB	63	32	4	2	179	37
Eamb10	64	29	7	0	14	4
Eamb7	53	38	5	5	40	8
Eamb8	49	44	7	0	59	5
Eamb9	58	33	4	4	24	7
Eamb9i	71	29	0	0	7	8
Ed7	55	41	5	0	22	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	39	9

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	468
Køn			
Mand	92	8	209
Kvinde	87	13	259
Aldersgruppe			
0-19 år	83	17	81
20-39 år	89	11	86
40-59 år	90	10	123
60-79 år	92	8	162
80- år	93	7	16
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	410
Pårørende	87	13	49
Modersmål			
Dansk	89	11	436
Ikke dansk	92	8	31
Afsnitsnavn			
EAMB	90	10	217
Eamb10	94	6	17
Eamb7	88	12	50
Eamb8	89	11	64
Eamb9	78	22	32
Eamb9i	73	27	15
Ed7	92	8	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	49

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	57	9	13	38	9
Køn						
Mand	14	73	7	7	15	2
Kvinde	27	46	10	17	23	7
Aldersgruppe						
0-19 år	25	50	8	16	12	2
20-39 år	17	54	15	15	7	3
40-59 år	12	74	15	0	9	1
60-79 år	29	50	0	21	10	2
80- år	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	20	63	4	12	31	9
Pårørende	33	33	33	0	6	0
Modersmål						
Dansk	23	57	6	14	36	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
EAMB	21	58	16	5	19	1
Eamb10	-	-	-	-	1	0
Eamb7	20	60	0	20	5	0
Eamb8	20	60	0	20	5	2
Eamb9	-	-	-	-	3	4
Eamb9i	-	-	-	-	2	1
Ed7	-	-	-	-	1	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	23	9	5	437	23
Køn						
Mand	70	20	6	4	193	11
Kvinde	59	25	11	5	244	12
Aldersgruppe						
0-19 år	49	24	14	13	75	5
20-39 år	68	22	6	4	77	6
40-59 år	64	20	11	5	116	7
60-79 år	71	22	6	1	152	5
80- år	55	38	7	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	22	9	5	382	20
Pårørende	56	30	11	2	46	3
Modersmål						
Dansk	64	23	9	5	407	23
Ikke dansk	58	22	17	3	29	0
Afsnitsnavn						
EAMB	63	23	10	5	199	11
Eamb10	71	12	18	0	17	1
Eamb7	63	31	6	0	48	2
Eamb8	60	22	10	8	60	3
Eamb9	65	26	6	3	31	0
Eamb9i	67	8	25	0	12	2
Ed7	58	29	4	8	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	17	4	4	46	4

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	61	6	3	306	95
Køn						
Mand	26	65	5	3	142	39
Kvinde	34	58	7	2	164	56
Aldersgruppe						
0-19 år	24	58	13	5	56	17
20-39 år	20	69	8	3	58	14
40-59 år	37	58	4	1	82	26
60-79 år	35	61	2	2	101	33
80- år	36	64	0	0	9	5
Skema udfyldt af						
Patienten	31	61	6	3	270	81
Pårørende	26	64	6	3	32	12
Modersmål						
Dansk	31	60	6	3	285	90
Ikke dansk	27	73	0	0	21	4
Afsnitsnavn						
EAMB	27	64	5	4	151	42
Eamb10	40	60	0	0	10	5
Eamb7	42	56	3	0	36	8
Eamb8	35	56	9	0	43	10
Eamb9	33	57	5	5	21	3
Eamb9i	0	60	20	20	5	7
Ed7	8	83	8	0	12	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	68	7	0	28	12

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	38	6	3	460
Køn					
Mand	55	34	7	3	208
Kvinde	50	42	5	4	252
Aldersgruppe					
0-19 år	44	45	9	2	80
20-39 år	51	39	7	3	86
40-59 år	50	42	5	3	121
60-79 år	61	30	4	5	157
80- år	39	55	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	54	36	6	4	403
Pårørende	37	55	9	0	48
Modersmål					
Dansk	54	37	6	4	428
Ikke dansk	37	57	7	0	31
Afsnitsnavn					
EAMB	53	37	8	2	215
Eamb10	61	33	0	6	18
Eamb7	60	34	0	6	47
Eamb8	52	45	2	2	65
Eamb9	55	26	13	6	31
Eamb9i	23	46	15	15	13
Ed7	65	30	4	0	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	2	4	48

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	74	26	362	105
Køn				
Mand	75	25	147	61
Kvinde	73	27	215	44
Aldersgruppe				
0-19 år	59	41	60	19
20-39 år	76	24	76	9
40-59 år	81	19	100	24
60-79 år	74	26	115	47
80- år	58	42	11	6
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	319	92
Pårørende	59	41	36	11
Modersmål				
Dansk	74	26	335	103
Ikke dansk	67	33	27	1
Afsnitsnavn				
EAMB	68	32	162	54
Eamb10	92	8	13	5
Eamb7	72	28	39	12
Eamb8	85	15	60	4
Eamb9	77	23	22	9
Eamb9i	54	46	13	2
Ed7	86	14	22	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	31	17

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	69	4	1	262	3
Køn						
Mand	28	68	4	0	107	3
Kvinde	26	69	3	1	155	0
Aldersgruppe						
0-19 år	23	71	0	6	35	0
20-39 år	17	73	9	0	57	1
40-59 år	32	65	2	0	81	0
60-79 år	28	69	3	0	83	2
80- år	51	49	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	69	4	0	237	2
Pårørende	15	74	0	10	20	1
Modersmål						
Dansk	27	68	4	1	244	2
Ikke dansk	22	78	0	0	18	1
Afsnitsnavn						
EAMB	20	75	4	2	107	3
Eamb10	33	67	0	0	12	0
Eamb7	29	68	4	0	28	0
Eamb8	37	59	4	0	51	0
Eamb9	38	56	6	0	16	0
Eamb9i	14	71	14	0	7	0
Ed7	26	74	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	77	0	0	22	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	55	4	1	461
Køn					
Mand	40	56	4	0	205
Kvinde	40	55	4	1	256
Aldersgruppe					
0-19 år	31	63	6	1	79
20-39 år	34	58	8	0	84
40-59 år	41	55	3	1	124
60-79 år	47	51	2	1	157
80- år	49	45	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	4	1	403
Pårørende	27	69	4	0	49
Modersmål					
Dansk	41	54	4	1	430
Ikke dansk	25	71	4	0	30
Afsnitsnavn					
EAMB	38	57	5	0	211
Eamb10	67	33	0	0	18
Eamb7	47	49	4	0	49
Eamb8	38	55	6	0	65
Eamb9	42	52	0	6	31
Eamb9i	14	64	14	7	14
Ed7	33	63	4	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	49

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	55	5	0	467
Køn					
Mand	46	50	3	0	210
Kvinde	34	59	7	0	257
Aldersgruppe					
0-19 år	40	53	7	0	79
20-39 år	38	53	8	1	85
40-59 år	36	59	5	1	121
60-79 år	42	54	4	0	165
80- år	37	57	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	40	54	5	0	409
Pårørende	32	60	6	2	49
Modersmål					
Dansk	40	55	5	0	437
Ikke dansk	27	63	7	4	29
Afsnitsnavn					
EAMB	41	53	6	1	214
Eamb10	56	44	0	0	18
Eamb7	42	52	6	0	50
Eamb8	39	56	5	0	64
Eamb9	41	50	9	0	32
Eamb9i	40	53	7	0	15
Ed7	38	58	4	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	74	4	0	50

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	57	10	2	95	24	343
Køn							
Mand	36	53	7	4	48	12	152
Kvinde	26	61	12	1	47	12	191
Aldersgruppe							
0-19 år	5	74	21	0	19	5	57
20-39 år	17	74	9	0	13	7	66
40-59 år	33	53	5	10	25	5	94
60-79 år	42	51	7	0	31	5	119
80- år	79	16	5	0	7	2	7
Skema udfyldt af							
Patienten	33	55	10	3	84	20	300
Pårørende	0	86	14	0	7	4	38
Modersmål							
Dansk	32	57	10	2	80	21	329
Ikke dansk	27	57	9	8	15	3	13
Afsnitsnavn							
EAMB	28	62	6	4	47	10	156
Eamb10	-	-	-	-	4	2	11
Eamb7	43	57	0	0	7	2	40
Eamb8	25	50	25	0	12	2	51
Eamb9	50	40	10	0	10	0	21
Eamb9i	-	-	-	-	0	4	11
Ed7	29	43	14	14	7	1	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	0	8	3	37

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses- /behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	58	10	5	177	293
Køn						
Mand	37	55	5	3	79	133
Kvinde	20	60	14	6	98	160
Aldersgruppe						
0-19 år	17	52	26	6	29	52
20-39 år	11	76	11	2	29	57
40-59 år	24	56	9	11	50	74
60-79 år	38	58	3	1	61	101
80- år	69	27	4	0	8	9
Skema udfyldt af						
Patienten	28	57	10	5	156	256
Pårørende	14	72	14	0	16	33
Modersmål						
Dansk	27	58	10	5	162	276
Ikke dansk	30	61	9	0	15	16
Afsnitsnavn						
EAMB	26	61	9	3	87	130
Eamb10	50	50	0	0	8	10
Eamb7	47	53	0	0	15	34
Eamb8	20	55	20	5	20	44
Eamb9	36	27	27	9	11	21
Eamb9i	-	-	-	-	3	12
Ed7	0	80	20	0	10	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	74	4	4	23	28

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	13	15	12	253	217
Køn						
Mand	59	9	14	18	112	100
Kvinde	60	16	17	7	141	117
Aldersgruppe						
0-19 år	50	21	17	13	30	50
20-39 år	58	19	14	9	55	30
40-59 år	57	10	21	12	71	53
60-79 år	64	10	13	13	88	76
80- år	84	3	0	12	9	8
Skema udfyldt af						
Patienten	59	13	15	13	238	175
Pårørende	48	32	20	0	11	37
Modersmål						
Dansk	61	13	15	11	232	207
Ikke dansk	46	21	15	18	21	9
Afsnitsnavn						
EAMB	61	12	15	12	115	103
Eamb10	69	0	15	15	13	5
Eamb7	74	5	16	5	19	31
Eamb8	51	23	14	12	43	21
Eamb9	57	10	14	19	21	11
Eamb9i	50	0	25	25	8	7
Ed7	60	20	10	10	10	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	17	21	4	24	25

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	29	5	1	425	42
Køn						
Mand	66	29	4	1	188	21
Kvinde	64	29	6	1	237	21
Aldersgruppe						
0-19 år	62	29	7	1	70	11
20-39 år	62	30	7	1	84	2
40-59 år	66	29	5	0	115	9
60-79 år	68	29	2	1	141	19
80- år	69	31	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	5	1	373	37
Pårørende	72	24	2	2	45	4
Modersmål						
Dansk	66	28	5	1	396	39
Ikke dansk	60	37	3	0	29	2
Afsnitsnavn						
EAMB	66	28	5	2	199	19
Eamb10	83	17	0	0	18	0
Eamb7	64	30	6	0	47	4
Eamb8	65	32	3	0	62	3
Eamb9	50	39	11	0	28	2
Eamb9i	54	38	8	0	13	2
Ed7	71	29	0	0	21	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	24	5	3	37	10

Bilag 5: 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 [].

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

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - EAMB	Modtagelsen
3	Lidt rod med om jeg skulle have "seddel" med til [undersøgelse], når jeg ankom, og hvor jeg skulle hente/finde dem!	God
4	Nej, det var super godt. God modtagelse.	Virkelig god
8	I må godt hilse på patienterne.	God
9	Man kommer altid ind til tiden.	Virkelig god
12	Alle gange jeg har været der, er jeg kommet til lige til tiden, eller før	Virkelig god
13	Var meget venlige og viste mig godt tilrette.	Virkelig god
14	Den var hurtig og kompetent.	God
15	En sød og venlig dame tog imod.	Virkelig god
16	Utrolig venlighed. Det på trods af at jeg har oplevet patienter sidde og snakke i mobiltelefon og gentagne gange ikke hørt deres indkaldelse. De burde afvises. Det er ikke respekt for personalet.	Virkelig god
18	Der var en del forvirring, da man lige have åbnet den nye afdeling.	Dårlig
19	Lang ventetid. Lidt rod i tidsbooking.	God
40	Blev mødt med smil og imødekommende.	Virkelig god
41	Top professionel. Faglig kompetent lægelig assistance og personlighed. Meget venlig og imødekommende sygeplejerske, faglig personlighed.	Virkelig god
44	Siden [sommer] er jeg kommet [regelmæssigt] på E4 til [sårpleje]. Pludselig blev det bestemt, at jeg i stedet skal møde på ambulatoriet. Derfor bærer besvarelsen præg af, at jeg, uden varsel, denne gang bliver flyttet.	Virkelig god
45	Sekretærene ved skranken virkede uinteresserede. Alle afventede om ikke en anden ville hjælpe. Meget travlt med computer.	Dårlig
49	Jeg kom lidt for tidligt, men blev fulgt op til afdelingen af en sød dame. Der var ingen ventetid.	Virkelig god
56	Blev sendt fra vagtlæge til skadestue med aftale om røntgenfoto (måske brækket arm). Medbragte henvisning fra vagtlægen. På grund af hævelse blev [smykke] klippet af. Dårligt værktøj ødelagde [smykket].	God
57	Alt papirarbejde var på plads. Skulle til røntgen. Alt tog meget kort tid.	God
58	Lidt "skjult" skiltning. Det kunne have været nemmere at finde.	God
60	Altid god og kærlig.	Virkelig god
62	Takket være []tolken, som er til stede!	Virkelig god
64	Sekretæren var ikke særligt imødekommende. Talte generelt ikke pænt til folk og manglede forståelse og imødekommenhed.	Dårlig
67	De sekretærer, der sidder bag skranken, er meget lidt imødekommende og informerer ikke om noget som helst.	Dårlig
70	Den første gang i ambulatoriet ventede vi [ca. en halv time] og anden gang [ca. tre kvarter] fra vores fastsatte tid.	Virkelig god

-  75 Self Catering er ringe for én, der kun kan støtte på ét ben, og er nød til at bevæge sig med to krykker. Virkelig god
-  76 Der var meget stress på grund af fyringer og underbemanding. Men det var stadig lidt dårlig stil, at sekretæren ved skranken, eller hvem det er, der tager imod, stod og snakkede højlydt om det. Hun ringede efter forstærkning og var tydeligvis negativ over, at hendes ønske ikke kunne efterkommes. Dårlig
-  77 Fortsæt det gode arbejde. Virkelig god
-  78 Mødte kun venlige og hjælpsomme personer. God
-  83 Første gang, hvor afdelingen lå ved skadestuen pga. [ferie]: Vi oplevede personalet som meget fortravlet og stresset, hvilket var overraskende, da vi havde fået tildelt en tid, og da det drejede sig om et barn. God
-  85 Alle tog meget pænt imod mig. Og ja, selvfølgelig var jeg "bange". Virkelig god
-  86 Jeg var imponeret over, hvor hurtigt jeg kom til, efter jeg meldte min ankomst. God
-  87 De er rare. God
-  91 Personalet kunne godt smile lidt mere, altså dem i skranken. God








ID Kommentarer - Eamb10

Modtagelsen

-  5 Helt i top. Virkelig god







ID Kommentarer - Eamb7

Modtagelsen






-  2 Det tog lang tid fra henvisning fra min egen læge, til jeg fik indkaldelse til ambulatorieundersøgelse på hospitalet (ca. seks måneder). God
-  3 Det gik hurtigt. Virkelig god
-  4 Døren var dog låst, så jeg havde svært ved at komme ind. God
-  11 Det fungerede godt og hurtigt. Imponerende. Virkelig god
-  13 Vi blev modtaget af en sød, behagelig sygeplejerske. Men hun blev forstyrret af forskellige mennesker, blandt andet en læge. Vi fandt aldrig ud af, hvilken funktion han havde. Troede, det var læge NN. Men det var det ikke. Dårlig
-  14 Jeg henvendte mig "uden for nummer". Jeg kom direkte fra en anden afdeling, hvor jeg var blevet undersøgt. Henvendte mig i receptionen. Blev meget venligt modtaget og hurtigt tilset af en læge. Intet svar
-  17 Man sad lidt på nakken af hinanden i venteværelset, men det er uden større betydning, fordi man kommer hurtigt til, hvilket er det vigtigste. God

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

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 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 |




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 |




ID Kommentarer - Eamb9i

Modtagelsen

- | | | | |
|---|---|--|--------------|
|  | 1 | Venligt personale, men skiltningen kunne godt have været bedre. | God |
|  | 2 | Professionelt, venligt og til den aftalte tid. | Virkelig god |
|  | 7 | Man medsender et dybt forældet kort på bagsiden af indkaldelsen. I mit tilfælde [en klinik] som slet ikke ligger på det angivne sted [på kortet]. Ikke engang personalet ved, hvor det ligger. Jeg rendte rundt i tyve minutter, inden jeg fandt en læge, der vidste, i hvilken retning, det måske lå. | Intet svar |









ID Kommentarer - Ed7

Modtagelsen

- | | | | |
|---|---|---|--------------|
|  | 3 | Først ventede jeg i et venteværelse i stueetagen. Herefter på selve operationsgangen ventede jeg yderligere lang tid, da der var usikkerhed om, hvilken læge der skulle operere mig. Den samlede ventetid blev således over 60 min. | Dårlig |
|  | 6 | Dejligt, at blive indkaldt i utide, så ventetiden blev syv måneder i stedet for 14! | Virkelig god |
|  | 7 | Trange forhold i venteværelset. Måtte sidde ude på gangarealet. | God |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Modtagelsen















- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 1 | Der er ingen modtagelse i ambulatoriet. | Intet svar |
|  | 2 | Særdeles positiv! | Virkelig god |
|  | 7 | Blev mødt af 2 meget søde og imødekommende/hjælpsomme kvinder. | Virkelig god |
|  | 12 | Det var så tidligt på morgenen, at det lige var åbnet, og derfor var der ingen til at modtage. | Dårlig |
|  | 15 | Det gik kvikt. Også i betragtning af, at min egen læge havde lavet en fejl. | Virkelig god |
|  | 16 | Super sød sygeplejerske. Tryk stemning. | God |
|  | 18 | Høflig og serviceminded. | God |
|  | 20 | De var meget flinke. | Virkelig god |

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - EAMB	Fejlhåndtering
1	Min gips lå forkert, så jeg var nødt til at få lagt en ny på Gipsestuen.	Godt
2	Røntgenafdelingen havde ikke fået besked om, at vi kom.	Virkelig godt
3	Forkert beskrivelse af, HVILKEN LEGEMSDEL jeg havde FÅET BESKADIGET (og sat [hjælpe-middel] på). Måske sket på anden afdeling?	Godt
5	Det blev vurderet forkert, hvornår "sømmene" skulle tages ud af armen ved første vurdering.	Virkelig godt
7	Jeg var fejlhenvist fra én afdeling til en anden afdeling, men fik alligevel en god undersøgelse af min [] cyste af den modtagende speciallæge, samt gode og relevante råd.	Virkelig godt
10	Blev opereret ambulantly i fod. Fik at vide, at jeg ville blive ringet op dagen efter indgrebet, men hørte ikke noget (der var ingen problemer efter indgrebet). Blev indkaldt pr. brev til suturfjernelse, men da jeg mødte op til aftalt tid, fik jeg at vide, at jeg havde haft en tid tre dage tidligere. Jeg har dog ikke modtaget brevet med ændret tid. Kom til at tale med en fysioterapeut, som også fjernede suturer, da der ingen læge var til stede denne dag. Jeg skulle indkaldes til kontrol hos læge efter fire-fem måneder, men hørte ikke noget. Rykkede selv for tid til kontrol efter et halvt år. Fik en tid ugen efter. Fik dog brev få dage inden, at tiden var ændret til tre dage senere.	Godt
11	Lægen, vi var inde hos, måtte tilkalde en anden læge for at lave den rette vurdering.	Godt
14	Det drejede sig om en fraktur. Den gips, som jeg fik, umuliggjorde næsten normal [], fordi gipsen sad på [en bestemt position] af hånden. Det var efter min egen og min læges vurdering der forkerte måde at fikseren hånden på.	Dårligt
17	Jeg ankom med [knoglebrud] og et [ben, der skal [opereres] (som vi senere har fundet frem), MEN blev sendt hjem med et "slem" trælår, og [knoglebruddet] blev IKKE diagnosticeret, så vidt jeg ved... Føler ikke, mine skader blev taget "seriøst" ved KUN at mærke samme aften og de efterfølgende besøg. Senere er det gået fint med behandlingen.	Godt
19	Vi var indkaldt, men stod ikke registrerede, som at vi skulle komme.	Godt
25	Af jeg ikke var blevet indkaldt til kontrol efter tre måneder, og at der gik [over et år], inden der blev sendt bud.	Godt
27	Set i perspektiv af hvad andre kan udsættes for af fejl, er det her en absolut lille fejl. Den lille fejl, jeg oplevede, er, at jeg ikke fik at vide, at min [skade] var så lille, som den nu var, og at jeg, som lægen sagde en måned efter, egentlig godt kunne være begyndt genoptræning allerede [kort] tid efter ulykken. Men den er tilbage i fuld funktion nu, så det er jo bare småting, jeg snakker om her.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Jeg blev indkaldt til samtale med en forkert læge. Det stod i journalen, at det var en bestemt læge, der skulle undersøge mig. Så jeg måtte have en ny tid og møde op igen.	Godt
39	Ved første besøg blev jeg ikke henvist videre til Dagkirurgisk Afdeling, selvom operation var aftalt. Min sag strandede, og blev kun opdaget ved egen henvendelse til ambulatoriet. Første besøg i [sommer 2011] og ovennævnte resulterede i påkrævet nyt besøg i [efterår 2011].	Dårligt
47	Grundet fremmelegeme i [foden] skar man op [] i foden med lokalbedøvelse. Under operationen: Intet lys, ingen remedier, hvilket personalet brokkede sig kraftigt over. Jeg fik at vide, at jeg blot skulle gå hjem uden krykker etc. Det gjorde, at jeg har fået stærke smerter i ryg samt har måttet tage fat i privathospital og selv klare operation.	Virkelig dårligt
50	Vi fik aldrig svar tilbage på, hvad undersøgelsen viste!	Godt
56	Trods henvisning til røntgen og eget ønske om samme, blev dette afvist. "Håndleddet er med 99,9 procent sikkerhed kun forstuvet", "hånden må bruges, selvom der er smerter", "gå til egen	Godt

Bilag 5

	læge, hvis ingen bedring". Arrogant behandling af læge, som ikke var færdig med indtaling af rapport af forrige patient.	
	64 Røntgenafdelingen vidste ikke, at jeg kom. Der var heller ikke givet besked til røntgenafdelingen om, at min tid var lavet om.	Godt
	67 Forundersøgelsen var rigtig god, og der følte jeg, der var en kontaktperson og styr på det. Ellers meget rodede samtaler og manglende viden om mit problem INDEN undersøgelserne. Ikke nogle fejl som sådan men man virker lidt ligegyldig, selvom man kan mærke, de kan deres stof.	Intet svar
	72 Mener ikke, jeg blev bedøvet nok. Kunne mærke, at de skar [i mig]. Det er min egen skyld, at jeg ikke sagde noget. De spurgte, om det gjorde ondt, og jeg sagde "det går nok". Har vist en høj smertetærskel. Jeg overlevede da også...	Intet svar
	73 Min søn har i forbindelse med brækket arm fået lagt "strikkepinde" ind i armen, som "stak ud" []. Det var vi ikke informerede om (at de stak ud), hvilket medførte bekymring, da det pludselig væskede herfra. Desuden undrer det, at man ikke lagde dem helt ind, så han ikke skulle gå med gips i flere måneder efter, at de blev taget ud.	Intet svar
	81 Jeg har i høj grad savnet sammenhæng i forløbet imellem røntgenafdelingen og lægen. [I foråret] blev jeg fotograferet, men så mente lægen, at der manglede billeder af min ryg, og så, da jeg igen blev kaldt ind til jeres afdeling, og efter timers ventetid, fik jeg at vide, at I havde alle de billeder, der skulle bruges, så jeg kunne tage hjem. Så [i efteråret] blev jeg igen indkaldt, fordi der manglede billeder af min lænd. Jeg ved ikke, hvor fejlen skal placeres, men imens er min operation jo blevet forsinket i flere måneder med daglige smerter i ryggen.	Intet svar
	83 Første besøg: Forbindinger på brandsår blev revet af uden foregående opblødning af meget stresset sygeplejerske. Store smerter og skrækslagent barn til følge. Lægen virkede uerfaren og tog ikke ansvar.	Virkelig godt
	91 Vi blev kaldt fra venteværelset og ud i mellemgangen (efter ca. en halv time). Der ventede vi så over en halv time, da de havde lovet en anden patient, at hun kunne komme til først. Det er sådan set ok, men det er et meget dårligt sted at sidde og vente med [små børn].	Dårligt
ID	Kommentarer - Eamb10	Fejlhåndtering
	4 Ved mit første besøg var der ca. 45 minutters ventetid, pga. fejlbooking netop denne dag.	Godt
ID	Kommentarer - Eamb7	Fejlhåndtering
	1 Under det første besøg var der en læge, som ikke hørte efter, hvad jeg sagde, og af denne grund noterede noget forkert i journalen. Dette fik jeg rettet, da jeg senere påpegede fejlen.	Godt
	6 Tålte ikke penicillinkuren jeg fik. Ringede derop og fik bare besked på at stoppe så. De ville ikke se mig, men skulle blot komme til næste aftalte tid (en måned). Talte ikke med læge, kun sygeplejerske.	Virkelig dårligt
	13 Det at få [legemdel] bedøvet var en meget stor udfordring for mig. Jeg ville gerne have været bedre informeret om, hvordan det ville være, specielt fordi jeg lider af [fobi]. Jeg fortalte under forløbet, at jeg lider af [fobi] og spurgte, om behandlingsformen (bedøvelsen) så ville være belastende for mig. Jeg fik svaret "nej", men det var den! Jeg måtte bruge mange ressourcer på at beherske mig.	Intet svar
	15 Adskillige fejlstik i forbindelse med drop.	Godt
	16 Blev først opereret efter tre uger til trods for, at den første læge jeg mødte på skadestuen foreslog operation straks. Det blev til tre uger forgæves i gips. Lægerne er måske uenige indbyrdes om, hvad der skal til før operation. Ulempe for patienter.	Intet svar
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 fejl-diagnostikere 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 snakke-de 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 fejl-informeret pr. telefon angående medicin. Operationen blev derfor udsat en uge. | Godt |

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 uforkammet 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 |

ID Kommentarer - Eamb9i

Fejlhåndtering




- | | | |
|-----|--|--------------------------------------|
| ✎ 5 | Man har bedt om second opinion, hvorfor jeg har fået tid [i foråret] og ingen mulighed for at komme på venteliste til afbud. | Intet svar |
| ✎ 6 | At der gik [flere] måneder fra jeg blev henvist af min læge til idrætsklinikken, og til jeg fik et brev fra dem, efter vi havde ringet derind. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 8 | Manglende papirer. Glemte røntgenbilleder. | Godt |

ID Kommentarer - Ed7

Fejlhåndtering

- | | | |
|-----|--|---------|
| ✎ 3 | Da jeg skulle have mit ID armbånd på, kunne sygeplejersken ikke læse mit CPR nr. da hun havde glemt sine briller. Hun bad mig selv kontrollere, at nummeret var rigtigt, men mine egne briller var jo lige blevet låst inde i et skab sammen med mine øvrige ejendele. | Dårligt |
|-----|--|---------|

Bilag 5

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
 1	Den ene gang sad vi ca. 25 personer i et propfuldt venteværelse, og ingen blev kaldt ind før efter ca. 35 minutter efter, de havde en tid. Dårlige stole, og flere personer måtte stå op pga. pladsmangel. For dårligt!	Intet svar
 3	Ventetid: Vi blev ikke sat på listen og ventede en time forgæves. Da jeg skulle have min aftagelige gips på, var de ikke klar over, at jeg skulle have en på.	Godt
 15	Det var igen min egen læge, der havde fejlen.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling E

















Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - EAMB	Samlet indtryk
3	Jeg synes, at jeg har FÅET EN VIRKELIG GOD BEHANDLING HOS DEN LÆGE, jeg er tilknyttet/får behandling hos. TAK!	Godt
10	Syner jeg har fået en god behandling. Jeg gjorde ikke opmærksom på, at jeg ikke blev ringet op dagen efter operationen.	Godt
14	Jeg blev behandlet på en venlig måde.	Godt
18	Jeg synes, at læge NN var meget svævende. Han havde ikke sat sig ind i min sag, inden jeg kom ind. Følte, at jeg var et nummer i en lang række.	Dårligt
19	Ambulatoriet var ikke orienteret om den behandlingsplan, der var lagt fra læge NN på afdelingen ved udskrivelsen. Vi skulle selv ringe og bede om tid til første kontrolundersøgelse.	Godt
26	Vi har været særdeles tilfredse med NN's behandlingsforløb indtil videre. Vi har indtrykket af, at han er i de bedste hænder.	Godt
27	Det eneste negative her er, at jeg var proppet ind i et lille sidelokale til den afdeling, jeg ellers skulle have været i. Den oprindelige afdeling var under ombygning (med betonboring til følge). Det er jo ikke så godt, når man har en kraftig hjernerystelse og skulle have mulighed for at sove. :-)	Virkelig godt
28	Dårlig kommunikation mellem første og andet sygehus.	Godt
30	Der var problemer, da der var vagtskifte, og der gik lang tid inden min datter kunne blive opereret og måtte rykke tre gange over en tre timers periode, indtil der blev taget action.	Godt
33	Stuerne vi lå på var for små! Hver gang en seng skulle køres ud af værelset, kørte personalet ind i min seng, hvilket gjorde ubeskriveligt ondt!	Virkelig godt
35	Det var tydeligt, at lægen havde for travlt. Derved kom han til at virke overfladisk og lidt afvisende.	Dårligt
37	Det varede længe, før der kom en ergoterapeut i afdelingen.	Godt
39	I perioden efter mit første besøg måtte jeg ringe ugentligt til hhv. dagkirurgisk og ambulatoriet, da sagen var faldet mellem to stole, og hvem havde ansvaret? Jeg oplevede klart, at hvis jeg ikke var blevet ved med at vende tilbage, så var sagen blevet glemt.	Godt
41	Der har hele tiden været en plan, og den er blevet fuldt gennemført i en rigtig dejlig og respektfuld ånd.	Virkelig godt
42	Alt i alt var jeg MEGET tilfreds med min oplevelse. Blev hele vejen igennem mødt af meget positivt og imødekomende personale. Stor ros til dem!	Virkelig godt
43	Da jeg kom til skadestuen til kontrolrøntgen (som der stod i mit brev), fik jeg at vide, at der ikke var bestilt en røntgenundersøgelse. Jeg blev sendt i [et] ambulatorium. Der sad jeg og ventede en time, så fik jeg at vide, at jeg skulle gå [til en anden] bygning og få taget røntgenfoto og så tilbage til ambulatoriet og vente igen. I alt tog det tre timer.	Godt
45	Meget lang ventetid mellem undersøgelse og fysioterapeut.	Dårligt
47	Efter en operation med lokalbedøvelse blev jeg sendt videre til en anden afdeling, som sagde, at jeg kunne komme til om over et år, yderst UACCEPTABELT. Privathospitalet informerede mig om, at jeg skulle under fuld narkose og have opereret [noget] væk, [som var] forårsaget af sygehuset, for at [operationen] kunne lykkes.	Dårligt
50	Vi blev henvist af NN fra det ene sygehus til det andet, men har aldrig hørt fra ham siden!	Virkelig godt

















Bilag 5













- ✎ 56 Efter [over en uge] med smerter tog jeg kontakt til egen læge, som henviste til røntgen []. Derefter på skadestuen igen med pålægning af gips. Senere yderligere et besøg på skadestuen. Gipsen strammede med hævede fingre til følge. Dårligt
- ✎ 57 Skulle skrives op til en lille efterfølgende operation i DKA. Alle papirer blev lavet og jeg blev vist vej til DKA for at tale med anæstesi-læge. Dermed nåede jeg ambulatorium, papirer til ny operation og anæstesi-læge på bare 45 minutter. Virkelig god service. Virkelig godt
- ✎ 58 Super professionelt. Godt forberedt, godt tilrettelagt. Ingen ventetid er et stort, stort plus. Virkelig godt
- ✎ 59 I mit tilfælde drejede det sig om et brud på kraveben, hvilket man forholdt sig til. Jeg kunne godt have tænkt mig lidt mere information om de komplikationer, der følger med, og det var noget der kunne tage lang tid. Det er efterhånden [flere måneder] siden, jeg brækkede mit kraveben, og har stadig smerter i arm og skulder. Kan ikke lave ret meget, uden at smerterne bliver provokeret. Godt
- ✎ 60 Dygtige og kompetente mennesker. SPECIELT LÆGE NN. Virkelig godt
- ✎ 61 Fysioterapeut fremstår uprofessionel og giver et midlertidigt indlæg med gaffatape med videre. Ren "Storm P." og uden effekt. Godt
- ✎ 63 Det tog lang tid, før jeg blev kaldt ind første gang, og til jeg var færdigbehandlet, fra [vinter] til [efterår]. Godt
- ✎ 64 Alt for lang ventetid. Godt
- ✎ 66 Røntgen og undersøgelse veltilrettelagt. Virkelig godt
- ✎ 67 Alt for lang ventetid i både Ambulatorium (fordi lægerne ikke informerer sekretærerne om konferencer osv.) og på afdelingen inden operation, når man ved, man er sidst i køen. Jeg samt pårørende ventede fem timer. Dårligt
- ✎ 71 De dage, hvor der var lang ventetid, fik man ikke information om det. Godt
- ✎ 74 Kommet til skade [], opereret [dagen efter], hjemsendt [efter en dag]. Hurtigere kan det vist ikke gøres. Virkelig godt
- ✎ 78 Jeg fik alle de informationer, som jeg havde brug for. Blev med jævnlige mellemrum informeret om, hvor langt man var i vurderingen af min skade []. Godt
- ✎ 80 Forundersøgelse, talt med læge, som skrev journal, sygeplejerske fra afdeling var forberedt og fulgte os, narkose var også super. Et besøg på [lidt over en time], det er super flot. Virkelig godt
- ✎ 81 Jeg aner ikke, hvor fejlene ligger, men jeg synes ikke, der har været sammenhæng i forløbet. Virkelig godt
- ✎ 82 Ved besøg på skadestuen [i efteråret], hvor noget gik i klemme i mit knæ, blev jeg udstyret med [diverse støttemidler]. Der blev sendt henvisning til anden afdeling med henblik på videre behandling. []. Godt
- ✎ 88 Patienten er en dreng med autisme, og lige præcis det er mit eneste klagepunkt. Vi var på ambulatoriet [en del gange], og det kom vist aldrig til at stå i journalen, at han har autisme. Han var rigtig utryk ved at komme der, fordi det gjorde mægondt at få skiftet forbindingen. Jeg tror, at sygeplejerskerne skal fortælles lidt om, hvad børn med særlige behov har brug for. Især en bestemt episode var rigtig træls. Patienten kom til skade [en hverdag] og fik skiftet forbindelse på fingeren pga. gennemsvivning på skadestuen [dagen efter], []. Den nye forbindelse var trukket fra fingeren og ned over håndryggen og ikke inde i håndflade også, så derfor faldt den af [], og han stod og skreg fuldstændigt panisk over, at den var faldet af, og han kunne kigge på sin finger, som var et stort blodigt krater. Afsted på skadestuen med os. Patienten taler om det her HELE weekenden og er bange for, at den falder af igen. [1 ugen efter] på ambulatoriet siger jeg som altid, at patienten har autisme, så far med lempe, og jeg siger til sygeplejersken, at det er vigtigt, at forbindingen går ned over både håndflade og håndryg, så den bliver på, fordi patienten er så bange for, at den falder af igen. "Nå", lyder det sure svar. Jeg forklarer hvorfor. "Så kan han da sove med en sok på", og så vender hun øjne af mig. (!!!). "Nej, det duer ikke, det kan han ikke sove med." Og sur sygeplejerske svarer højt og irriteret, at "ja, nu skal du jo ikke gøre det til et problem". Helt ærligt, der sidder en mægnervøs [lille dreng] med autisme, og så skælder hun ud på den måde! Så siger jeg "vi har her en dreng med autisme og [andre forstyrrelser], og han kan ikke holde ud at sove med en sok på". Så taler hun så

ikke til mig længere. Da så lægen er færdig, siger sur sygeplejerske så "men jeg kan da godt lægge forbindingen, som du vil have det, hvis det kan gøre dig glad". Hvad [pokker] er det for en opførelse? GØRE MIG GLAD! Drengen er stadig traumatiseret efter sit meget voldsomme fingeruheld og at stå og glo ned i fingerkrateret [] (og alt det her har jeg jo sagt, hvis det ikke fremgik af journalen), og så skal jeg finde mig i sådan en behandling. Det er en ommer. Jeg skal tale patientens sag og passe på ham og berolige ham, og så skal jeg ikke hånes af sådan en sygeplejerske. Heldigvis så vi hende ikke igen. Næh, så hellere lægerne NN. Og de andre sygeplejersker var også fine nok. [].

	89	Det var svært at få journaler fra andre sygehuse med!	Godt
	91	Det er lidt dårligt indrettet med den ekstra ventegang, især for børn. Og så undrer jeg mig over, at der hænger sedler med folks CPR-numre på kasserne på gangen.	Godt
	92	De dygtige læger er heldige at have så dygtige sygeplejersker omkring sig, til at tage sig af den mere empatiske og sociale del af en samtale med børn og voksne.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Eamb10			Samlet indtryk
	1	Jeg er overordentlig tilfreds med hele forløbet, og ikke mindst resultatet.	Virkelig godt
	3	Pga. nye røntgenbilleder blev ventetiden forøget. Det er ok, for undersøgelsens kvalitet og svar afhæng af disse billeder. Man skal bare huske noget spiseligt og læsestof, så går ventetiden. Jeg vil selv gerne have en god behandling med tid til snak med lægen, så kan ventetiden blive længere.	Virkelig godt
	5	Fantastisk.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Eamb7			Samlet indtryk
	5	Det er voldsomt at skulle møde [tidligt], når man kommer udenbys fra, det er jo ikke muligt at komme med offentlig transport. Det virker unødvendigt, at man skal møde [så tidligt], når man først kommer under behandling [ved middagstid]. Det bør kunne planlægges bedre. Det kunne være dejligt, hvis alle man taler med om en given operation, er enige om f.eks. hvilken form for bedøvelse, man skal have, så det ikke skifter hver gang man taler med en ny.	Godt
	6	Skulle røntgenfotoferes, fik det gjort, og det var behandlende læge, som ønskede billederne. Kom til konsultation, og da vidste han ikke, der var taget billeder, og gad heller ikke se dem!	Virkelig dårligt
	8	Meget tilfredsstillende. Professionelt personale.	Virkelig godt
	9	Blev sendt i røntgen, hvor der kun var en ventetid på fem minutter.	Virkelig godt
	14	Der blev hurtigt hentet billeder i røntgen. Som jeg husker det, gik NN selv ned for at hente billederne.	Virkelig godt
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

Bilag 5

	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 <input type="checkbox"/> 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 Idrætsklinikken, at der blev taget ordentligt hånd om skadens omfang <input type="checkbox"/> . Vi blev henvist fra egen læge. Anden afdeling ville ikke gøre noget, da det var [et barn], der havde fået skaden.	Virkelig godt
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 <input type="checkbox"/> .	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
ID Kommentarer - Eamb9i			Samlet indtryk
	3	Behandlingstiden er simpelthen for lang. 1) Blev henvist af min egen læge i [foråret] og fik en tid ultimo [tre måneder senere]. Pga. af kraftige smerter i min venstre læg konstaterede læge NN, at det eneste jeg behøvede, var fodindlæg til at kompensere herfor. Ingen mulige skanninger blev nævnt. 2) Nu har jeg erhvervet mig et par tilpassede <input type="checkbox"/> fodindlæg, som har besværliggjort gang og løb. Det undrer mig meget (både som patient, [men også med anden erfaring]), at ingen skanningsmetoder blev tilbudt. Jeg blev spist af med at købe et par fodindlæg, og det vil gøre min læg rask. 3) Her næsten [et halvt år] senere skal jeg igennem samme proces igen. Noget læge NN vil kunne have svaret på i [sommers]. Samtidig, så tænker jeg bestemt også på min læg, som til tider gør så ondt, at jeg ikke kan sove. Hele dette behandlingsforløb undrer	Dårligt

	mig bare.	
	4 Ventetid fra henvisning fra egen læge til undersøgelse var over tre måneder, hvilket er i overkanten, selv om der er tale om en løbeskade.	Godt
	10 Jeg har ikke mærket nogen forbedring i knæet endnu.	Godt
ID	Kommentarer - Ed7	Samlet indtryk
	2 ER stadig under behandling.	Godt
	4 God.	Godt
	7 Blev ikke af personale/læge informeret om, at operationsindgrebet var blevet ændret. Ergoterapeuten gav mig senere den information.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Den læge, der havde opereret mig i skulderen, var lydhør, da han var der. Men han var syg den ene gang, og jeg havde stadig smerter og problemer med min arm/skulder. Det, den "nye" læge sagde, virkede ikke troværdigt eller beroligende. Derfor ny tid.	Dårligt
	7 Blev hentet af en virkelig sød og informativ dame, som tog mig med til klargøringslokalet og HELE tiden informerede mig om, hvad der skulle ske og hvornår. Virkede meget beroligende og rart. De andre personaler, som kom til, var ligeså venlige og søde, og var igen med til at gøre opholdet behageligt og rart. Det samme gælder for læge NN og hans "fø!" og anden læge NN, som alle gav sig god tid til mig.	Virkelig godt
	8 Undrede mig over, at undersøgelsen KUN bestod af en vurdering af røntgenbillede. Jeg blev ikke fysisk undersøgt.	Godt
	9 Efter operation i skulder [først på året], har jeg fortsat smerter og er pt. atter sygemeldt. Jeg mangler meget en tovholder, der kan sende mig videre, når lægen siger, at han er dygtig til at operere, men der stopper hjælpen. Det hele menneske mangler, og der er alt for meget, man selv skal foreslå og opsøge og dermed betale for såsom genoptræning, fysioterapi eller [anden behandling].	Godt
	11 Jeg havde efter min operation to overnatninger på patienthotellet, og der synes jeg ikke, samarbejdet med ambulatoriet var så godt. På hotellet havde de meget svært ved at svare på mine spørgsmål og spurgte ofte mig, hvad jeg mon syntes, vi skulle gøre i forskellige situationer. Det var meget svært at tage stilling til efter en operation, hvor energiniveauet er lavt, og man egentlig ikke selv har så meget forstand på, hvad der skal ske. Der havde jeg mest brug for støtte fra personer, der vidste mere om behandlingen, end jeg selv gjorde. Så samarbejdet mellem ambulatorium og patienthotel må meget gerne være lidt bedre.	Godt
	16 Godt forløb på opvågningsstuen. VARMEBLÆSER :-)) God service. God information om smertestillende (morfin), som blev givet med hjem.	Godt
	18 Overordentligt kvalificeret. Pædagogisk information. Både om de faktuelle forhold, men også pro/kontra i forhold til forskellige alternativer. Stor grad af lydhørhed over for mine ønsker.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling E

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

ID	Kommentarer - EAMB	Samlet indtryk
3	LÆGEN har informeret godt.	Godt
6	Jeg er meget glad for alt.	Godt
7	Først nogle uger senere fik jeg taget et røntgenbillede af mit knæ. Henvist af min praktiserende læge til [et sygehus], da behandlingsgarantien ikke ellers kunne overholdes. Derfor var jeg glad for speciallægens konduite på [andet sygehus].	Virkelig godt
18	Jeg har ikke fået information om, at en [komplikation] i min hånd kan tage mega lang tid og volde problemer, selvom gipsen er taget af, og bruddet er ok.	Dårligt
19	Læge NN er den eneste der har givet os information, og taget hånd om forløbet på ambulatoriet.	Godt
30	SUPER med den dvd man fik med hjem, så barnet [yngre] kunne se, hvad der skulle ske.	Godt
35	Når et barn har ondt i sine ben/knæ, og beskeden fra den undersøgende læge er, at alt er ok, så er det ikke i orden ikke at finde frem til en løsning. For et []barn har jo ikke bare ondt af ingenting. Det spørgsmål har jeg skriftligt stillet lægen, men ikke fået svar på.	Dårligt
36	Der gik al, al for lang tid, inden der kom besked.	Godt
41	Alt personale er fagligt kompetente og professionelle i forhold til de differentierende patienter og deres behov og personlighed.	Virkelig godt
45	Alt skulle gå hurtigt. Lægen virkede ikke interesseret. Jeg havde skrevet spørgsmål ned på et stykke papir. Jeg følte bare, at det hurtigt skulle overstås.	Dårligt
47	Generelt under alt kritik efter. Tror, personalet har gjort sit bedste med udgangspunkt i det, de havde af værktøjer. Men burde være rådgivet bedre.	Dårligt
50	Vi ville gerne have haft svar, som vi blev lovet, og som personalet kunne se, der stod i journalen, at vi skulle have haft.	Virkelig godt
51	Jeg fik en indkaldelse til undersøgelse, uden at vide hvorfor og hvad, der skulle undersøges. Fandt ud af, at jeg havde fået en tid til det samme en måned efter.	Godt
55	Manglede viden om konsekvens af fikseringen, viden om genoptræning osv.	Godt
56	Efter andet besøg god information.	Dårligt
57	Føler mig meget velinformeret.	Virkelig godt
59	Jeg fik at vide, at man regner med bruddet ville hele sig selv, og det var ikke nødvendigt med flere undersøgelser.	Godt
61	Lidt svært at dechiffrere lægens udtalelser. Rent sprogligt svært at fastholde, hvis man ikke havde bisidder med. Meget tøven, uklar, gentagelser...	Godt
63	Kunne godt tænke mig at få noget på skrift om min sygdom, om hvad jeg selv kan gøre for mig selv, og om jeg kan få hjælpemidler, når jeg har brug for det.	Godt
64	Blev velinformeret af lægen under hele forløbet.	Godt
67	Nu blev der ændret meget i informationen, jeg fik, fordi lægen tog et kig på min "sag" igen. Det var positivt, og derudover var der tid til spørgsmål og forklaring.	Dårligt
73	Oplevede, at de to læger, vi har haft med at gøre, ikke har været enige om, hvad der var det rigtige at gøre i forbindelse med indlæg af [hjælpemiddel]. Har givet et ekstra langt efterspil	Godt

med gips for patienten. ([Fire måneder]).

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 78 | Hele vejen igennem godt arbejde af personalet. | Godt |
| ✎ 80 | Vi føler os godt oplyst/orienteret i forbindelse med den forestående operation af vores søn. | Virkelig godt |
| ✎ 81 | Jeg fik ingen information. | Virkelig godt |
| ✎ 83 | Dårlig information første gang. Derefter fint. | Godt |

ID Kommentarer - Eamb10

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 3 | Har efterfølgende skrevet personligt til læge NN og modtaget et uddybende svar. Det er meget tilfredsstillende og jeg er glad for, at han har givet sig tid til det. Fin service. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Blev behandlet. I får en karakter: 13. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Eamb7

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|------------------|
| ✎ 6 | Stresset og uinteresseret læge. Ind og ud på fire til fem minutter! | Virkelig dårligt |
| ✎ 9 | Information via egen læge. | Virkelig godt |

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 |





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 | Godt |



Bilag 5

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.

- | | | |
|--|---|------------------|
|  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 |


ID Kommentarer - Eamb9i

Samlet indtryk

- | | | |
|---|---|---------------|
|  1 | Jeg synes, det var rigtig godt med den mundtlige information og vejledning, jeg fik. F.eks. noget om mine daglige motionsvaner og udstyr hertil. Dog kunne jeg godt have brugt en skriftlig folder omkring dårlige knæ og om, hvilke hensyn man bør tage. | Virkelig godt |
|  6 | Jeg savner dog, at de gik lidt mere i dybden med nogle af de ting, som er relateret til min behandling. Det var meget hurtigt og generelt som om, at de ikke havde meget tid til at fortælle mere om det. | Godt |








ID Kommentarer - Ed7

Samlet indtryk

- | | | |
|---|---|------|
|  7 | Man skulle nok have den store latinprøve for at kunne forstå den skriftlige information, der efterfølgende blev tilsendt. | Godt |
|---|---|------|

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk




















- | | | |
|--|---|---------------|
|  2 | Jeg har kun positive kommentarer. | Virkelig godt |
|  5 | Jeg skulle komme til min egen læge for at få behandling med blokade. | Godt |
|  7 | Kan ikke udtrykke mig positivt nok. ALLE personaler var super søde og venlige. | Virkelig godt |
|  14 | Jeg synes, at han var god til at forstå os og fortalte alt, hvad jeg skulle have at vide. | Godt |
|  15 | Jeg synes, der gik for lang tid fra besøget hos min egen læge til indkaldelsen. | Virkelig godt |
|  16 | Ikke tilstrækkelig information om, at genoptræning kunne være to måneder med mange smerter. Det var ikke, hvad jeg havde forventet. | Godt |
|  21 | Rart af få "oversættelse til dansk" af fysioterapeuten af det, der stod om operationsforløbet. Og dejligt med et telefonnummer, man kan ringe tilbage på ved behov. | Virkelig godt |




Ortopædkirurgisk Afdeling E

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

ID	Kommentarer - EAMB	Samlet indtryk
3	Jeg har nogle gange manglet information om det, der er talt om/skrevet mellem hjemmesygeplejerskerne og lægen. Efter UDSKRIVELSE (efter indlæggelse) kunne informationen mellem afdelingen og hjemmeplejen have været bedre! Og i det journalpapir, sygeplejersken skrev ved udskrivelsen, STOD DER noget direkte FORKERT, hvilket jeg ikke var gjort bekendt med inden udskrivelsen.	Godt
6	De er meget søde og venlige mennesker.	Godt
8	Jeg var i tvivl om, om jeg måtte dyrke motion/træning, indtil undersøgelsen var slut.	Godt
18	Da jeg [igen] var indlagt på det gamle ambulatorium ved siden af skadestuen, var jeg også inde hos en læge, men han var grundig og velorienteret og gav en fantastisk behandling og opfølgning.	Dårligt
23	Det er altid muligt med telefonisk kontakt mellem de ambulante besøg og ligeledes muligt med akuttider, hvilket er god service, der gør mig tryk.	Godt
24	Jeg har været i et længere behandlingsforløb og har løbende haft spørgsmål vedrørende forkerte belastninger i forbindelse med [daglige aktiviteter], omkring motion og andet. Spørgsmål som jeg ikke har fået svar på. Hvis det er uden for området, vil jeg gerne have besked på, hvor jeg kunne henvende mig, eller klar besked om, at de ikke havde et klart svar til mig.	Virkelig godt
29	Jeg fik at vide af egen læge, at jeg havde en [alvorlig sygdom]. Ved efterfølgende kontakt til ambulatoriet fik jeg at vide, at det er [en anden lidelse] og dermed uskadeligt. De sagde på ambulatoriet, at de havde lavet en fejl. En ærgerlig en af slagsen.	Godt
31	Dygtige folk.	Virkelig godt
33	Mit forløb under indlæggelsen var rigtig godt! MEN efter tre måneder skulle jeg have været til kontrol, men det har sygehuset ikke haft tid til endnu, og nu er der gået fem måneder. Det er bare ikke godt nok! Jeg kan ikke begynde på arbejde før den kontrol!	Virkelig godt
36	Der går for lang tid i mellem.	Godt
41	Den professionelle faglige dialog lod mig aldrig i tvivl.	Virkelig godt
42	Det eneste, jeg var en smule i tvivl om, var, hvornår jeg måtte begynde at løbe igen, og hvor hårdt jeg måtte lægge ud.	Virkelig godt
45	Modstridende oplysninger fra to forskellige læger NN og NN.	Dårligt
59	Mine besøg i ambulatoriet har været udmærkede, men jeg har selv været lidt utryk i forhold til, om mine ledbånd/muskler har taget skade. Der manglede jeg lidt mere information.	Godt
61	Flere gange måtte praktiserende læge rekvirere og rykke for journal.	Godt
64	Min egen læge synes slet ikke at være informeret. Har selv skulle komme med information og fortælle om min skade og status.	Godt
66	Jeg har ikke talt med min læge siden.	Virkelig godt
67	Al for lang ventetid overalt! Og manglende kommunikation.	Dårligt
81	Det er ikke røntgenafdelingen, jeg er utilfreds med. Der er et dejligt personale dér. Det er sammenhængen i forløbet, jeg synes er ALT FOR DÅRLIGT.	Virkelig godt
92	Lang ventetid på Falck.	Virkelig godt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Eamb10	Samlet indtryk
 3	Vigtigt man hører, hvad der siges, havde ikke min mand med, det fortrød jeg, da jeg glemte noget af det, læge NN sagde, som jeg huskede, da han efterfølgende skrev det i brevet, jeg modtog. Jeg tager min mand med næste gang, fire ører hører bedre end to.	Virkelig godt
 4	Jeg døjer stadig rigtigt meget med mit [] knæ og småhalter stadig. Når man så samtidig også har problemer med ryggen, føler jeg, som om jeg er i en ond cirkel. Har selvfølgelig forståelse for, at jeg ikke er klar til et nyt knæ endnu, men savner måske nogle gode råd til, hvad der ellers kan gøres. Min livskvalitet er ikke super p.t.	Godt
 5	Helt i top.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Eamb8	Samlet indtryk
 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 utryk!	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
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
ID	Kommentarer - Ed7	Samlet indtryk
 1	Har været i ambulatoriet tre gange og på en anden afdeling én gang, altså i alt fire gange, og der har været en ny læge hver gang, ergo fire læger. Kunne måske have ønsket den samme læge hele forløbet igennem.	Godt
 3	Jeg er efterfølgende blevet tilbudt en undersøgelse [], for at vurdere, om det kan behandles yderligere. Hele miseren skyldes, at et brud [] blev sat sammen i fejlstilling. [].	Dårligt
 4	Min læge er perfekt.	Godt

	7	Det drejer sig om mit hospitals ergoterapi.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	7	Meget fint. Fik efter to dage opringning fra "genoptræning", og en plan blev lagt for mig. Onsdag fik jeg breve med informationer omkring det videre forløb.	Virkelig godt
	17	Min praktiserende læge har ikke modtaget orientering under forløbet.	Godt




















Ortopædkirurgisk Afdeling E






















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

ID	Kommentarer - EAMB	Samlet indtryk
4	Lang ventetid mellem jeg fik brevet (indkaldelsen), og til jeg skulle ned til jer. Skulle en gang både til røntgen og Ortopædkirurgisk samme dag og fik tid til Ortopædkirurgisk [] om morgenen og til røntgen [om aftenen]! Ikke i orden, når man har [flere] timers transport fra ens bopæl til Aarhus.	Godt
10	Rart hvis de havde lidt mere tid til at tale/høre på den enkelte patient, men jeg ved, at det er et spørgsmål om ressourcer.	Godt
13	Jeg synes, at ambulatoriepersonalet havde tid til også at tale om personlige problemer i forbindelse med det, jeg fejlede.	Virkelig godt
20	Venteværelset er lidt TRÆLS indrettet.	Godt
21	Der kunne godt være lidt mere spændende legetøj i venteværelset.	Godt
22	I nogle venteværelser er der opsat tv, som jeg synes er vældig godt, så går ventetiden hurtigere. Men det kræver jo rimelig stille venteværelser, for at det virker.	Virkelig godt
27	Personalet var meget opmærksomme. Super godt! :-D De kunne have sørget for mere ro for mig. Mindre betonboring, mindre tv kørende. Men ellers var alt godt :-D	Virkelig godt
32	Have længere telefontid, når man som jeg efter operation havde brug for at rette henvendelse hertil. Meget svært at komme igennem.	Godt
33	Sygeplejerskerne var virkelig søde, selvom de var stressede.	Virkelig godt
34	Der mangler læsestof til mænd.	Virkelig godt
36	Ventetiden fra undersøgelse til det skriftlige skal bringes ned.	Godt
39	Der kunne godt informeres om evt. ventetid, hvis der f.eks. er generel forsinkelse.	Godt
40	Har kun rosede ord til personalet, som er særdeles imødekommende, smilende og hjælpsomme. Fik en rigtig god behandling :-)	Virkelig godt
41	Én gang måtte jeg gøre opmærksom på blodsprøjt på vaskekummen og fliseareal over vaskekummen. Min henvendelse blev modtaget med megen venlighed og interesse for at få bragt forholdene i orden.	Virkelig godt
46	Hurtigt, trygt og god glidende behandling.	Godt
48	Stolene i venteværelset er for høje. Man får ondt i benene af at sidde i dem. Lidt mere hygge kunne man også lave. Blomster, pynt og flere læseemner.	Godt
50	Alle var utroligt gode til at informere og tale til mit barn (patienten) og ikke kun mig. Alt på ambulatoriet var godt. Desværre fik vi aldrig svar på prøverne. Jeg ved ikke, hvor kommunikationen er bristet.	Virkelig godt
52	Bedre dialog mellem ambulatorium og røntgen kunne ønskes. Vi sad i halvanden time og ventede, fordi røntgen ikke havde givet besked videre.	Godt
53	[Var på ambulatoriet] efter henvisning fra lægehuset [], hvor man gerne ville bekræftes i, at den behandling, man her var i gang med af et [sår], var den korrekte. Og da dette venligt og sagkyndigt KUNNE bekræftes, indskrænker min forbindelse med den pågældende hospitalsafdeling sig altså til dette ENE besøg. Såret er [nu helet]. Generelt var besøget meget behageligt. Ventetiden var rimelig (ca. 45 minutter), og venteværelsets opdeling i grupper skabte en mindre trykket stemning. Oplysninger var klare og korrekte, forklarende og behjælpelige. Og det egentlige behandlende personale var orienterede om og klare over, hvad sagen drejede sig om. Venligt, sagkyndigt og hurtigt. Så jeg har kun godt at sige.	Intet svar





















- ✎ 54 Personalet havde en vanskelig opgave på grund af afdelingens flytning til andre lokaler etc. Virkelig godt
- ✎ 56 Samarbejde med vagtlæge kunne have givet et tilfredsstillende forløb. Bedre værktøj til at klippe ringen af og derudover mindre smerte ved klipningen. Dårligt
- ✎ 57 Måske nok modernisere lokalerne. Den menneskelige vinkel var i top. Godt humør, hjælpsomme og forklarende. Virkelig godt
- ✎ 61 Ikke behageligt, at lægen forlader undersøgelseslokalet for at tilse en anden patient. Dermed er fysioterapeuten alene om det videre forløb, som ikke giver et fagligt kompetent indtryk. Receptionisten altid hjælpsom. Godt
- ✎ 62 Jeg er så glad for, at de sørger for at have [tolk] tilstede []. Godt
- ✎ 62 På skadestuen stod tegnsprogstolken parat, og det betød, at kommunikationen mellem personalet og mig via tolken var god, og alle følte sig trygge. Tolken var sammen med mig i [nogle] timer på grund af den lange ventetid med røntgenfotografering, samtale med lægen, læge NN m.fl. Inden operationen gik tolken. Efter operationen og opvågningen blev jeg overført til sengeafdelingen lidt sent om aftenen. Dagen efter vågnede jeg op efter en nogenlunde nattesøvn, og jeg bad personalet om at bestille en tolk for at høre om, hvordan operationen var forløbet m.m. Men personalet nægtede mig tolk og forlangte, at jeg selv skulle betale for tolken. Jeg havde, som de sagde, allerede brugt tolk dagen før []. Personalet begyndte at kommunikere med mig ved at skrive. Skulle jeg bruge tolk, måtte jeg selv dække udgiften. Det nægtede jeg. Personalet måtte nu bruge (spilde) en masse tid på at skrive med mig. Havde der været en tolk, var kommunikationen forløbet lagt mere smidigt og hurtigt. Til sidst følte jeg mig presset til at bestille en tolk [] og måtte oplyse, at de måtte trække timerne fra min årlige timebank, som jo kun er på 20 timer. Resultatet af den manglende forståelse for behovet for tolk gjorde, at jeg hurtigst muligt ville udskrives []. Det viste sig, da tolken endelig kom, at personalet også følte sig lettede. Faktisk udnyttede de situationen og brugte tolken uden tanke på, at jeg nu blev trukket i timer fra min timebank. Jeg følte, det var uretfærdigt. Hvor er forståelsen for mine kommunikationsbehov og for en ordentlig behandling af mig i sundhedssystemet? Økonomi kommer før mennesket. Hvor er vi på vej hen? Udskrivningsdagen blev ubehagelig, og jeg glædede mig bare til at komme hjem. Min oplevelse er desværre ikke enestående, da rigtig mange tolkebrugere oplever det samme.
- ✎ 64 Der har været et helt utroligt engagement hos lægen. Mere end hvad man kan forvente, og det er årsagen til, at hele forløbet for mig har været så positivt. Men forholdene på ambulatoriet er godt nok noget nedslidte og utidssvarende, som gør systemet mindre effektivt. Godt
- ✎ 65 Jeg synes, at det er for dårlig først at blive ringet op en måned efter en MR-scanning om svar derpå. Der var mistanke om kræft. Jeg måtte selv rykke for brev, som åbenbart ikke var blevet sendt. Godt
- ✎ 67 Være mere imødekommende og positive, samt kommunikere med læger/sygeplejersker, så man ved, hvad nummer man er i køen, og hvornår man cirka kan komme til. Stoppe med at overbooke tiderne. Dårligt
- ✎ 68 Patientkørsel kan udnyttes bedre! (Har hver gang været alene i bussen) []. Godt
- ✎ 69 Som "mand" så jeg ingen støv. Virkelig godt
- ✎ 72 Jeg kan kun sige, at alt forløb godt i mit tilfælde. Alle var flinke og søde. Operationen gik godt (en lille operation). Følte ingen lang ventetid og fik besked om, hvad der skulle ske hele tiden. Så STOR TAK fra mig. Virkelig godt
- ✎ 76 Jeg kunne godt lide, at lægen fremlagde fordele og ulemper og ikke kun var interesseret i at lave et indgreb. Han gjorde det klart, at det var mit valg, og at der ikke var nogen garanti. Lavede en ny tid, så det eventuelt kunne laves, når det "passede" lidt bedre ind i min hverdag. Den form for fleksibilitet er virkelig guld værd. Godt
- ✎ 78 Det var super godt, at jeg hele tiden blev orienteret om, hvor langt man var i vurderingen af min skade. Man følte sig IKKE glemt. Godt
- ✎ 79 Jeg ventede seks en halv time på operationen. Jeg blev først informeret efter ca. seks timer om tidspunktet på operationen. Ellers rigtig godt tilfreds med det hele. Har det godt efter [flere] uger. Tak for god behandling på E-3. Virkelig godt

Bilag 5

	81	I har et dejligt personale, søde og venlige.	Virkelig godt
	83	☐ Bedre forberedelse.	Godt
	84	Jeg kom til at vente næsten tre uger inden første indkaldelse, og når afdelingens navn begynder med "tumor", er det meget at leve i tre uger med angsten for, at det er kræft. Min læge havde annonceret, at jeg ville blive indkaldt i løbet af en uge. Det ødelagde delvist en hårdt tiltrængt [ferie].	Godt
	88	Venteværelset er ikke så smart. Fjernsynet er alt for højt, og hvis man har det skidt og har hovedpine, så orker man altså ikke, at "Amys ret" kværner ud over hele. Og så står saftevandet lige over legetøjet, så folk spilder saftevand ned i puslespillene. Det er ikke så smart. Der er godt med blade og aviser, og man sidder godt i stolene :-)	Godt
	90	Alt i alt en god oplevelse, når nu uheldet ER ude! Ambulatoriet virker professionelt både fagligt samt menneskeligt.	Godt
	92	Det ville være mere opmuntrende, hvis venteværelset havde lidt mere læsestof, og der var mere legetøj til de små. Der er rigtig meget legetøj på børneafdelingen, måske lidt af det kunne sættes over på ambulatoriet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Eamb10		Samlet indtryk
	2	Jeg har været meget tilfreds med behandlingen af læge og sygepersonale og glad for, at jeg igen kan fungere med mit nye knæ. Tak for det.	Virkelig godt
	3	Jeg oplever stemningen som god, og jeg synes, de er ret effektive der. Jeg mødte en sygeplejerske, jeg kunne genkende fra tidligere, og det er hyggeligt. Det hyggesnakkede vi lidt om, hvor længe hun havde været der etc. Jeg synes, det personale, jeg havde kontakt til, var imødekommende, smilende og kompetente.	Virkelig godt
	5	Alt godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Eamb7		Samlet indtryk
	5	Er noteret i sidste rubrik, jeg kunne skrive i. Men der er altid plads til forbedringer.	Godt
	6	Bede lægen om at "vise interesse".	Virkelig dårligt
	7	Jeg er meget glad for at komme på Håndambulatoriet på Tage-Hansensgade. Jeg ville ønske, at alle sygehuse var på den måde.	Virkelig godt
	10	Det, jeg husker bedst, er, at jeg følte mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt
	12	Det lille "venterum" i forbindelse med forundersøgelse til bedøvelse er for åbent. Vi sad flere patienter, som skulle besvare spørgsmål. Det forstyrrer, og det er heller ikke rart at kunne høre andres beretning, eller at andre kan høre det, man selv fortæller. Her kunne små "kontorer" være passende.	Godt
	13	Ergoterapien: Efter gipsen var taget af, kom jeg direkte ned i ergoterapien (fint). Talte med en ergoterapeut. Fik udleveret en folder med genoptræningsøvelser (fint). Terapeuten gav mig en tid en uge efter (i terapien), men sagde så pludselig, om det gjorde noget, at jeg først kunne få en tid 14 dage senere. Det opfattede jeg som en stor uforkammethed. Jeg sad med en næsten ubrugelig [kropsdel], og havde brug for hjælp. Jeg kan sagtens selv træne.	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
	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
	ID	Kommentarer - Eamb9i	Samlet indtryk

Bilag 5

	1	Jeg synes, lægen gjorde meget ud af at fortælle mig, hvordan jeg bedst tog hensyn til mit knæ (som blev undersøgt). Samtidig tog han sig også god tid til at lytte til mig, selvom han ikke umiddelbart kunne se noget problem. Der blev også pænt spurgt, om det var i orden, at praktikanten kiggede med.	Virkelig godt
	5	Fortælle at de sætter mig bagerst i køen.	Virkelig dårligt
	9	Det kunne være rart, hvis man kunne blive henvist til en konkret fysioterapeut til min [genoptræning]. Det er svært at finde en kvalificeret ud fra internet/telefonbog.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Ed7	Samlet indtryk
	3	Mit indtryk var, at personalet ikke havde planlagt (læst journalen ordentlig) inden selve operationen. Jeg havde været til ambulant undersøgelse to gange inden operationen, hvor man begge gange havde sat mig til hos en læge som IKKE var specialist. Det var ellers det jeg var blevet lovet, da jeg havde pådraget mig et kompliceret brud [].	Dårligt
	5	Jeg har ikke været til ambulatoriebesøg efterfølgende. Har fået taget stingene hos egen lægen.	Intet svar
	6	Der har sikkert været rent, jeg lagde ikke mærke til det! [Særligt godt:] Der var fredagsstemning, det var dejligt!	Virkelig godt
	7	Lokaleforholdene virkede trange og for få. Man havde indtryk af, at læger og sygeplejersker måtte lede efter et ledigt lokale til alle de patienter, der skulle behandles eller efterses.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Dårlige forhold.	Dårligt
	4	Personalet virkede meget rolige og sikre på deres rolle i behandlingsforløbet. Omklædningsrummet og opvågningen virkede lidt lille og "crowded".	Virkelig godt
	5	De var meget opmærksomme.	Godt
	6	Synes generelt, at der var sammenhæng fra præoperation til postoperation.	Godt
	7	Kun en positiv oplevelse, specielt, da det var min første operation, og dermed møde med afdelingen. En stor tak til alle de søde mennesker og keep up your good work. Jeg ved nu, at mine skattekroner gør underværker, og jeg betaler igen med glæde.	Virkelig godt
	8	Undersøgelsesrum og venteværelset ligger meget tæt. Der er fyldt, og man kan til dels høre samtaler i undersøgelsesrummet. God idé at orientere om årsag til ventetid.	Godt
	10	Jeg er meget tilfreds med den måde, de to læger behandlede mig på (både medicinsk og kommunikativt).	Virkelig godt
	11	Var meget glad for narkoselægens måde at være på, da min arm skulle bedøves, inden jeg skulle lægges i fuld narkose. Jeg fik hele tiden forklaringer om, hvad hun foretog sig, hun var meget sød og sørgede for, at min nervøsitet ikke tog overhånd. Der følte jeg mig rigtigt godt behandlet.	Godt
	13	Utilfredsstillende, at jeg ikke kunne få afsluttende behandling (fjernelse af gips) på det ene sygehus, men skulle køre til andet sygehus på trods af, at jeg arbejder [tæt på det første sygehus].	Godt
	14	De var gode til at berolige mig.	Godt
	17	Når jeg har haft behov for at tale med lægen, som opererede mig, er det sket let og ubesværet. Tak for det.	Godt
	19	Alt i alt en rigtig god behandling. Ventetider kunne være bedre.	Godt
	21	Jeg har haft en rigtig god oplevelse hos jer. God og præcis information. Personalet har et højt fagligt niveau, og I er samtidig søde, venlige og imødekommende. PLUS, min operation blev fremrykket [flere] uger. Fantastisk!	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.