

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk E  
Aarhus Universitetshospital  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelles-/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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	103
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	720
Besvarelser fra afdelingens patienter:	393
Afdelingens svarprocent:	55%

### **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 tests 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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.

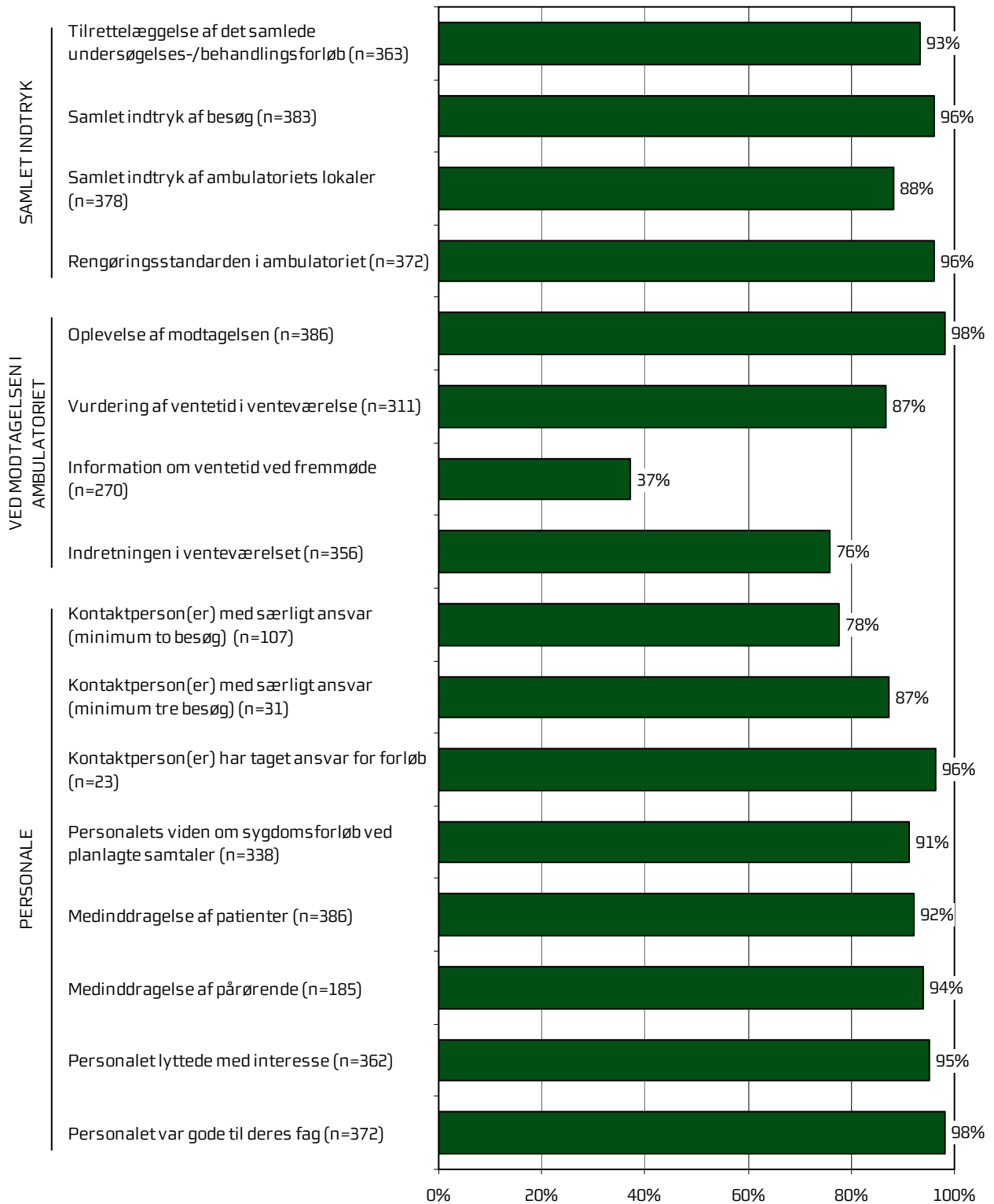
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

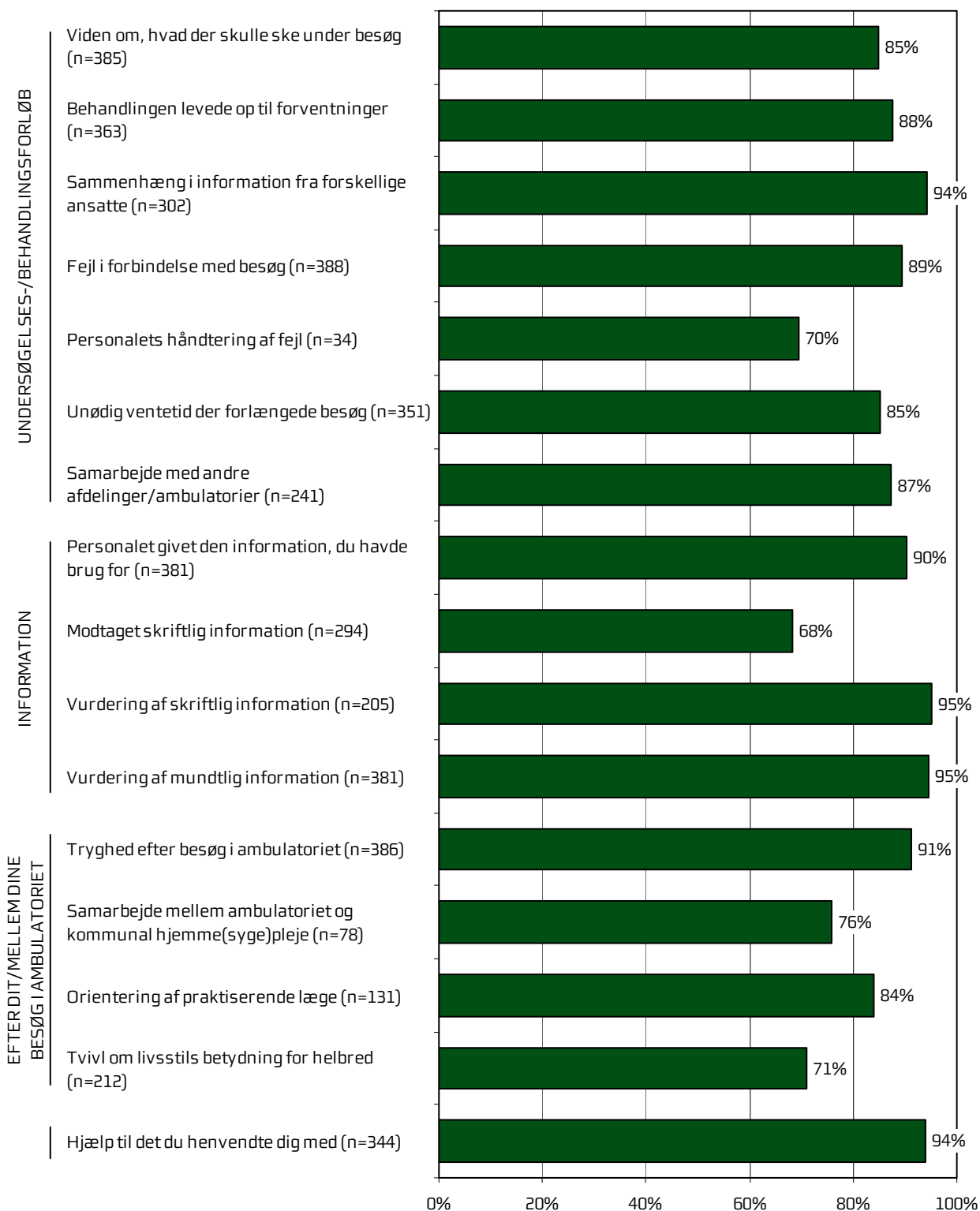
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling E

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling E

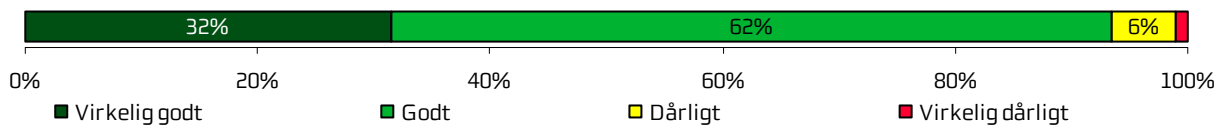
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

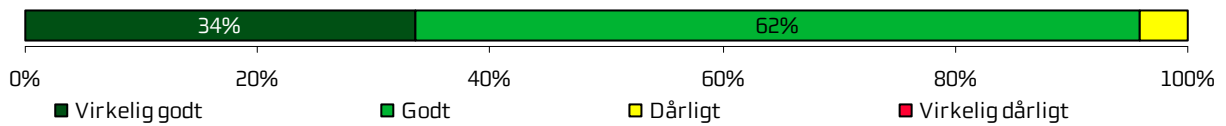
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

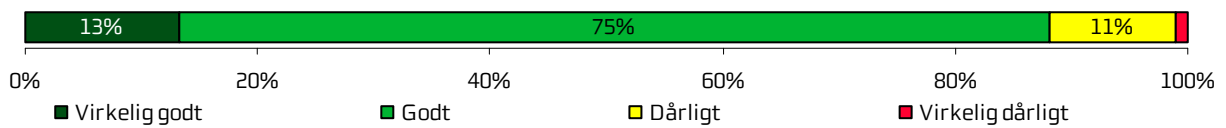
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=363)



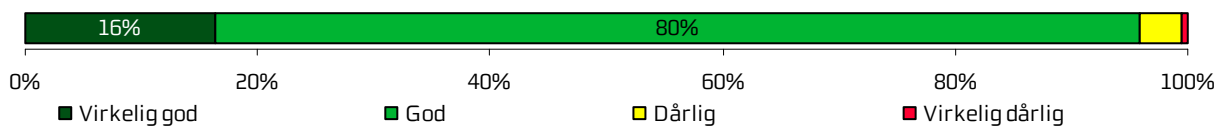
Samlet indtryk af besøg (n=383)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=378)



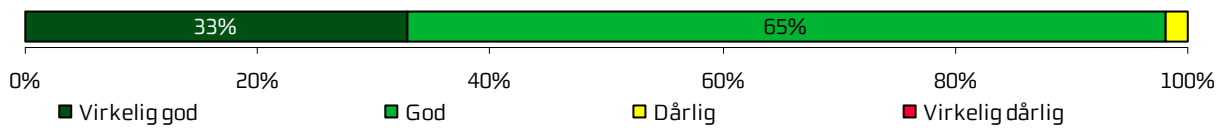
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=372)



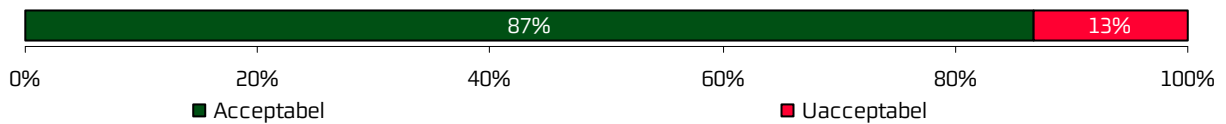
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	93 %	95 %	99 % *	90 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	99 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	88 %	90 %	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	98 %	-	99 % *	95 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=386)



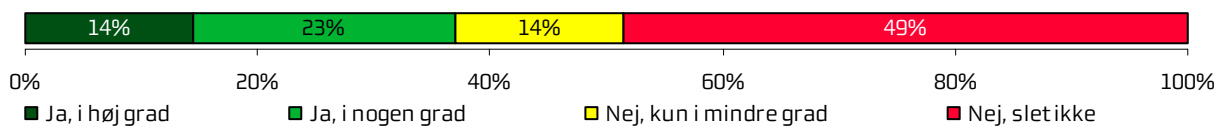
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=311)



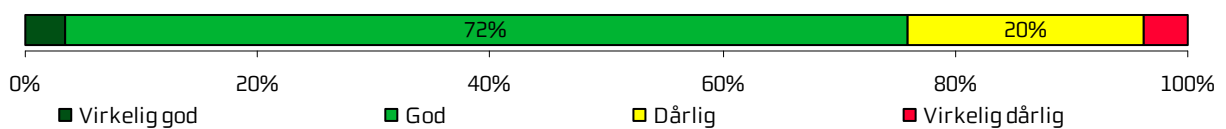
Længde af ventetid i venteværelse (n=297)



Information om ventetid ved fremmøde (n=270)



Indretningen i venteværelset (n=356)

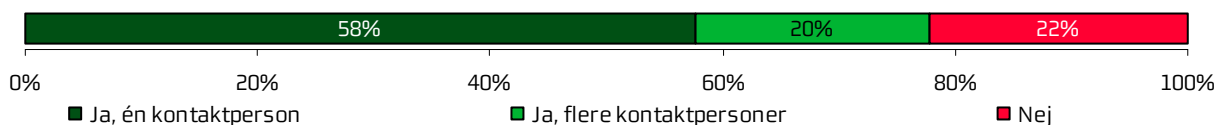




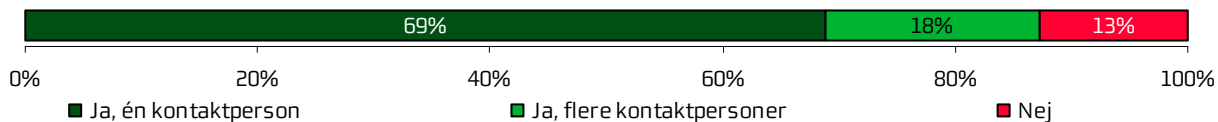
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	99 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	91 %	89 %	99 % *	84 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	43 %	44 %	64 % *	28 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76 %	78 %	79 %	94 % *	68 % *	82 % *

## Personale

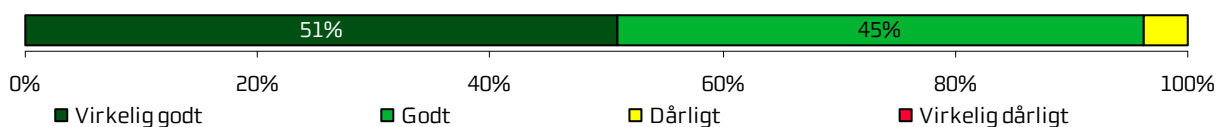
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=107)



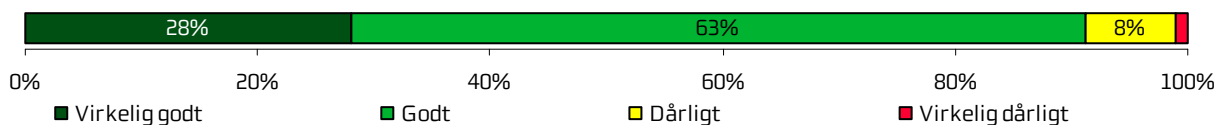
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



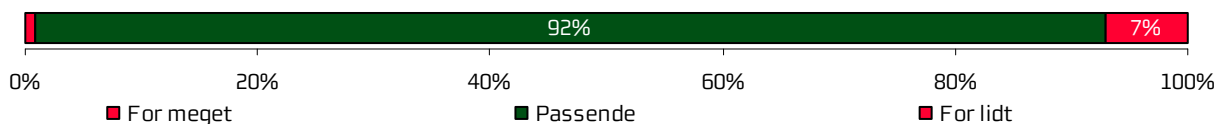
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



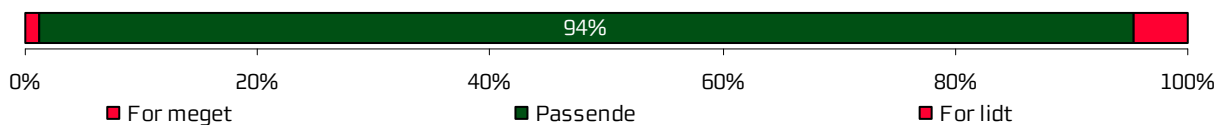
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=338)



Medinddragelse af patienter (n=386)



Medinddragelse af pårørende (n=185)



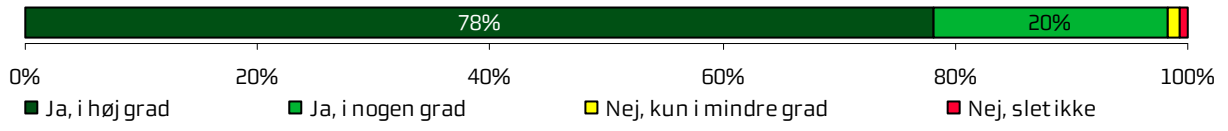
Personalet lyttede med interesse (n=362)



	2012	2011	2010	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)	78 %	72 %	67 % *	87 %	63 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	75 % *	69 % *	88 %	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	92 %	92 %	97 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	89 %	96 % *	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	87 % *	88 % *	96 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	95 %	98 %	93 %	96 %

## Personale (fortsat)

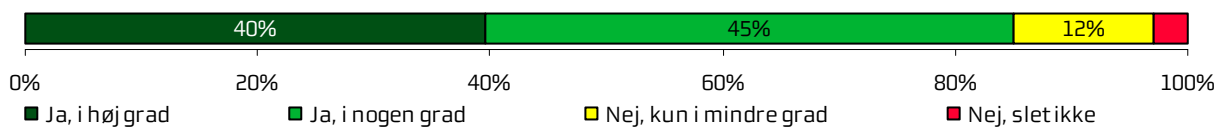
Personalet var gode til deres fag (n=372)



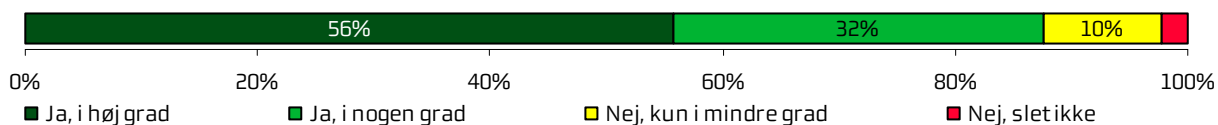
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	97 %	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=385)



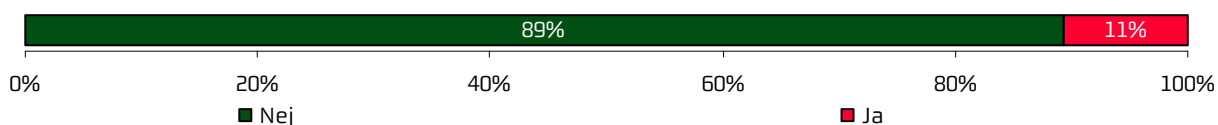
Behandlingen levede op til forventninger (n=363)



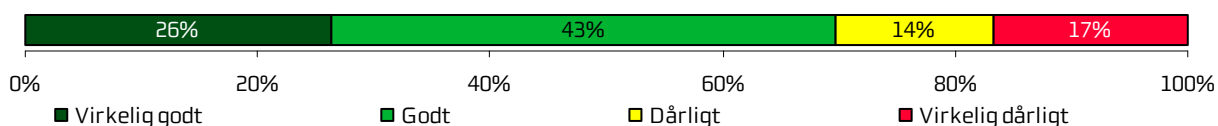
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=302)



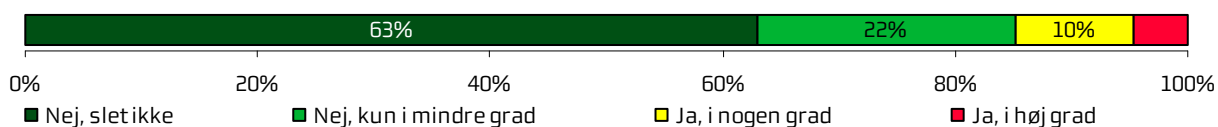
Fejl i forbindelse med besøg (n=388)



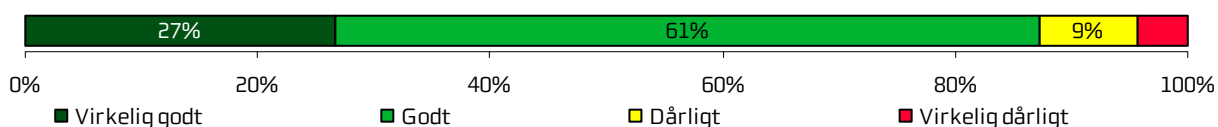
Personalets håndtering af fejl (n=34)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=351)



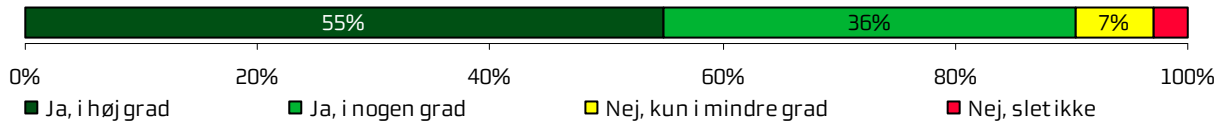
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=241)



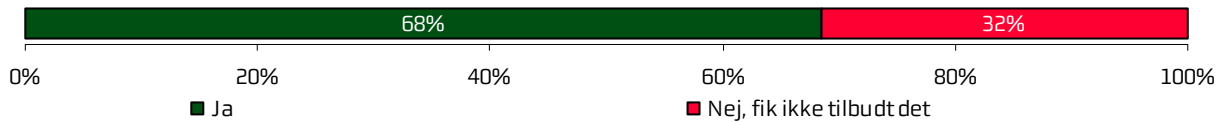
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	88 %	85 %	96 % *	79 %	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	91 %	89 %	98 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	93 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	89 %	92 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	78 %	71 %	82 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	86 %	83 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	92 %	93 % *	98 % *	84 %	92 %

## Information

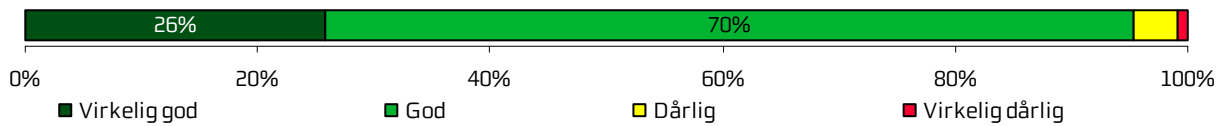
Personalet givet den information, du havde brug for (n=381)



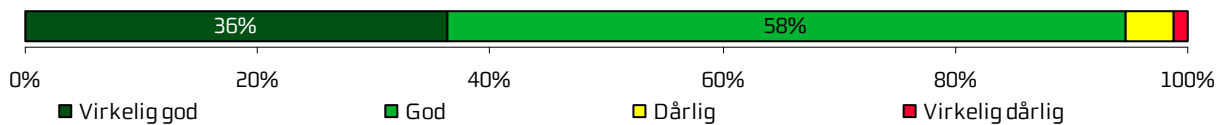
Modtaget skriftlig information (n=294)



Vurdering af skriftlig information (n=205)



Vurdering af mundtlig information (n=381)

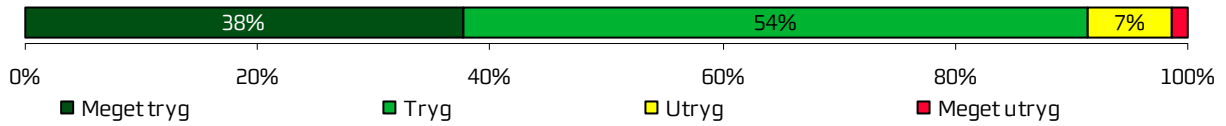




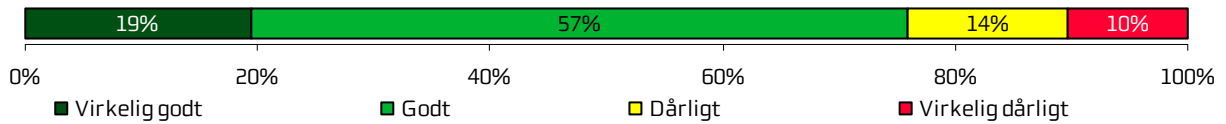
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	91 %	-	97 % *	86 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	74 %	72 %	79 % *	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	96 %	97 %	100 % *	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	95 %	93 %	99 % *	91 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

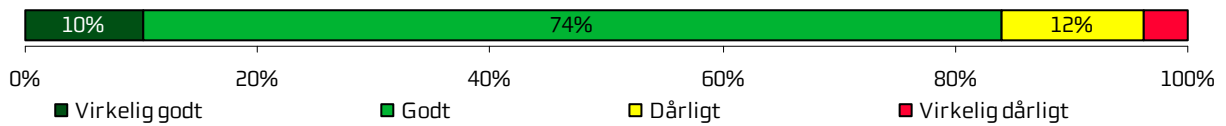
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=386)



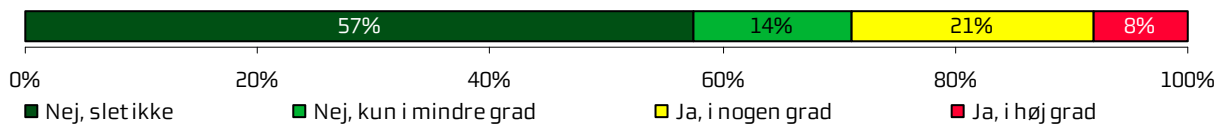
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=78)



Orientering af praktiserende læge (n=131)



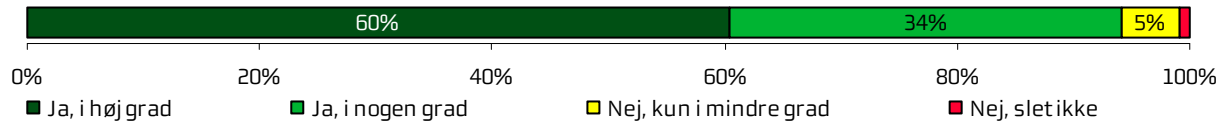
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=212)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	91 %	98 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	88 %	93 % *	98 % *	77 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	85 %	91 %	93 % *	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	73 %	72 %	81 % *	65 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=344)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	94 %	-	98 % *	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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 kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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?

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**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 DINE 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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. 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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone,  
kan du scanne koden og få  
adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	55%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	44%	50%
Kvinde	56%	50%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	19%	23%
20-39 år	15%	23%
40-59 år	28%	27%
60-79 år	33%	23%
80 år eller derover	6%	4%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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"<sup>2</sup>

"**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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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:

<sup>2</sup> 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		393		100%
<b>Køn</b>				
Mand		172		44%
Kvinde		221		56%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		73		19%
20-39 år		59		15%
40-59 år		109		28%
60-79 år		129		33%
80 år eller derover		23		6%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		334		87%
Pårørende		50		13%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		362		93%
Ikke dansk		26		7%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børn dagkir NBG		15		4%
Børn Amb		20		5%
Fod Amb		33		8%
Hånd dagkir THG		20		5%
Hånd Amb		29		7%
Hofte Amb		23		6%
Idræt Amb		25		6%
Idræt dagkir THG		14		4%
Idrætsklinikken		9		2%
Knæ Amb		43		11%
Ryg Amb		36		9%
Skulder Amb		27		7%
Skadeamb		32		8%
Tumor Amb		19		5%
Traume Amb		25		6%
Tumor dagkir NBG		16		4%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		2%

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	32	62	6	1	363	22
<b>Køn</b>						
Mand	28	69	3	0	161	7
Kvinde	35	56	8	2	202	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	69	7	0	67	3
20-39 år	32	56	8	4	56	2
40-59 år	30	65	5	0	101	7
60-79 år	38	57	4	1	120	8
80 år eller derover	37	60	0	4	19	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	61	5	1	310	19
Pårørende	27	65	8	0	47	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	61	5	1	336	20
Ikke dansk	16	77	7	0	24	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	60	33	7	0	15	0
Børn Amb	24	65	12	0	17	1
Fod Amb	40	53	3	3	30	2
Hånd dagkir THG	33	67	0	0	18	2
Hånd Amb	35	65	0	0	26	3
Hofte Amb	32	58	11	0	19	4
Idræt Amb	30	65	0	4	23	2
Idræt dagkir THG	36	64	0	0	14	0
Idrætsklinikken	22	78	0	0	9	0
Knæ Amb	28	72	0	0	43	0
Ryg Amb	22	59	13	6	32	3
Skulder Amb	20	72	8	0	25	1
Skadeamb	31	58	12	0	26	3
Tumor Amb	44	56	0	0	18	1
Traume Amb	36	52	12	0	25	0
Tumor dagkir NBG	50	50	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0



**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	34	62	4	0	383
<b>Køn</b>					
Mand	35	62	3	0	167
Kvinde	33	62	5	0	216
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	25	70	5	0	69
20-39 år	40	52	8	0	56
40-59 år	35	59	6	0	108
60-79 år	33	67	1	0	127
80 år eller derover	40	60	0	0	23
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	61	4	0	327
Pårørende	29	66	5	0	49
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	61	4	0	356
Ikke dansk	16	77	7	0	24
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børn dagkir NBG	67	27	7	0	15
Børn Amb	22	72	6	0	18
Fod Amb	52	48	0	0	33
Hånd dagkir THG	47	53	0	0	17
Hånd Amb	32	68	0	0	28
Hofte Amb	27	73	0	0	22
Idræt Amb	32	64	4	0	25
Idræt dagkir THG	50	50	0	0	14
Idrætsklinikken	22	78	0	0	9
Knæ Amb	33	67	0	0	43
Ryg Amb	20	74	6	0	35
Skulder Amb	26	70	4	0	27
Skadeamb	37	53	10	0	30
Tumor Amb	47	47	5	0	19
Traume Amb	32	56	12	0	25
Tumor dagkir NBG	50	50	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	75	11	1	378
<b>Køn</b>					
Mand	12	79	8	1	166
Kvinde	14	72	13	1	212
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	15	74	6	4	71
20-39 år	18	70	13	0	57
40-59 år	7	80	13	0	104
60-79 år	10	77	13	0	125
80 år eller derover	31	66	3	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	77	11	0	324
Pårørende	16	70	8	6	48
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	74	12	1	350
Ikke dansk	14	84	3	0	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børn dagkir NBG	27	67	7	0	15
Børn Amb	5	79	5	11	19
Fod Amb	6	84	9	0	32
Hånd dagkir THG	21	68	11	0	19
Hånd Amb	4	79	18	0	28
Hofte Amb	10	67	24	0	21
Idræt Amb	16	76	8	0	25
Idræt dagkir THG	21	79	0	0	14
Idrætsklinikken	11	89	0	0	9
Knæ Amb	15	71	15	0	41
Ryg Amb	6	71	24	0	34
Skulder Amb	8	77	15	0	26
Skadeamb	30	67	3	0	30
Tumor Amb	28	67	6	0	18
Traume Amb	12	68	20	0	25
Tumor dagkir NBG	13	88	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6

**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	16	80	4	0	372
<b>Køn</b>					
Mand	17	77	5	1	164
Kvinde	15	82	3	0	208
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	17	81	2	0	68
20-39 år	27	68	3	2	57
40-59 år	13	82	4	0	106
60-79 år	13	83	4	0	121
80 år eller derover	6	87	6	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	17	79	3	1	318
Pårørende	12	82	5	0	48
<b>Modersmål</b>					
Dansk	15	80	4	0	344
Ikke dansk	29	69	3	0	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børn dagkir NBG	40	60	0	0	15
Børn Amb	0	94	6	0	18
Fod Amb	13	84	3	0	32
Hånd dagkir THG	25	75	0	0	20
Hånd Amb	11	89	0	0	27
Hofte Amb	11	79	11	0	19
Idræt Amb	28	72	0	0	25
Idræt dagkir THG	14	86	0	0	14
Idrætsklinikken	11	78	0	11	9
Knæ Amb	21	79	0	0	42
Ryg Amb	13	72	16	0	32
Skulder Amb	19	73	8	0	26
Skadeamb	25	75	0	0	28
Tumor Amb	6	88	6	0	17
Traume Amb	16	76	8	0	25
Tumor dagkir NBG	31	69	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	65	2	0	386
<b>Køn</b>					
Mand	32	67	2	0	169
Kvinde	34	64	2	0	217
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	66	4	0	72
20-39 år	31	69	0	0	58
40-59 år	32	64	3	0	107
60-79 år	36	64	0	0	127
80 år eller derover	42	58	0	0	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	66	1	0	328
Pårørende	35	60	5	0	49
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	66	2	0	355
Ikke dansk	43	51	6	0	26
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børn dagkir NBG	80	20	0	0	15
Børn Amb	25	70	5	0	20
Fod Amb	39	58	3	0	33
Hånd dagkir THG	68	32	0	0	19
Hånd Amb	31	69	0	0	29
Hofte Amb	22	78	0	0	23
Idræt Amb	33	67	0	0	24
Idræt dagkir THG	36	64	0	0	14
Idrætsklinikken	0	100	0	0	9
Knæ Amb	50	50	0	0	42
Ryg Amb	12	88	0	0	34
Skulder Amb	31	69	0	0	26
Skadeamb	38	56	6	0	32
Tumor Amb	58	37	5	0	19
Traume Amb	28	72	0	0	25
Tumor dagkir NBG	56	44	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

**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	87	13	311	77
<b>Køn</b>				
Mand	84	16	140	32
Kvinde	90	10	171	45
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	79	21	66	7
20-39 år	86	14	46	13
40-59 år	89	11	91	18
60-79 år	91	9	93	31
80 år eller derover	100	0	15	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	89	11	263	67
Pårørende	74	26	41	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	87	13	282	75
Ikke dansk	80	20	25	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børn dagkir NBG	92	8	13	2
Børn Amb	65	35	17	3
Fod Amb	93	7	29	4
Hånd dagkir THG	92	8	12	7
Hånd Amb	96	4	23	5
Hofte Amb	88	12	17	5
Idræt Amb	95	5	20	5
Idræt dagkir THG	91	9	11	3
Idrætsklinikken	78	22	9	0
Knæ Amb	92	8	37	5
Ryg Amb	77	23	26	10
Skulder Amb	86	14	21	5
Skadeamb	96	4	27	5
Tumor Amb	83	17	12	7
Traume Amb	79	21	19	6
Tumor dagkir NBG	100	0	12	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6	1

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	9	64	17	9	297	8
<b>Køn</b>						
Mand	10	60	18	12	136	1
Kvinde	9	68	17	7	161	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	3	71	14	12	64	0
20-39 år	14	63	13	10	44	2
40-59 år	13	58	20	9	85	5
60-79 år	10	63	20	7	89	1
80 år eller derover	6	71	23	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	64	18	7	250	8
Pårørende	1	64	17	18	40	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	65	18	8	269	7
Ikke dansk	5	63	13	20	24	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	8	62	15	15	13	0
Børn Amb	0	63	19	19	16	0
Fod Amb	18	50	29	4	28	0
Hånd dagkir THG	20	60	10	10	10	2
Hånd Amb	17	70	9	4	23	0
Hofte Amb	0	63	38	0	16	0
Idræt Amb	0	80	15	5	20	0
Idræt dagkir THG	0	78	11	11	9	1
Idrætsklinikken	11	78	11	0	9	0
Knæ Amb	3	66	26	6	35	0
Ryg Amb	8	40	28	24	25	1
Skulder Amb	5	80	15	0	20	1
Skadeamb	12	73	4	12	26	1
Tumor Amb	27	27	36	9	11	1
Traume Amb	16	42	26	16	19	0
Tumor dagkir NBG	17	58	25	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	20	40	5	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	23	14	49	270	36
<b>Køn</b>						
Mand	14	23	18	45	121	16
Kvinde	15	22	11	52	149	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	18	26	49	55	10
20-39 år	12	17	13	58	39	7
40-59 år	19	25	12	45	82	7
60-79 år	19	26	8	48	82	9
80 år eller derover	18	41	8	32	12	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	26	13	47	229	29
Pårørende	17	10	21	52	35	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	24	14	48	243	34
Ikke dansk	30	6	12	52	23	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	27	64	9	0	11	2
Børn Amb	20	7	20	53	15	2
Fod Amb	15	23	15	46	26	2
Hånd dagkir THG	40	20	10	30	10	2
Hånd Amb	14	32	5	50	22	1
Hofte Amb	23	62	0	15	13	3
Idræt Amb	17	17	22	44	18	2
Idræt dagkir THG	0	50	0	50	6	5
Idrætsklinikken	0	0	0	100	8	1
Knæ Amb	21	44	9	26	34	2
Ryg Amb	4	30	17	48	23	3
Skulder Amb	5	24	14	57	21	0
Skadeamb	9	18	14	59	22	5
Tumor Amb	22	11	44	22	9	2
Traume Amb	19	25	31	25	16	2
Tumor dagkir NBG	50	20	10	20	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	0	0	67	6	0

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	4	72	20	4	356	28
<b>Køn</b>						
Mand	2	79	17	2	160	8
Kvinde	5	67	23	5	196	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	86	12	2	68	4
20-39 år	3	62	34	1	54	3
40-59 år	2	71	22	5	97	9
60-79 år	6	68	19	7	118	8
80 år eller derover	13	80	7	0	19	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	71	21	4	303	23
Pårørende	3	82	12	3	46	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	3	72	21	4	329	25
Ikke dansk	7	82	12	0	23	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	13	80	7	0	15	0
Børn Amb	0	83	11	6	18	2
Fod Amb	3	82	12	3	33	0
Hånd dagkir THG	12	76	6	6	17	2
Hånd Amb	0	59	26	15	27	2
Hofte Amb	0	65	35	0	20	2
Idræt Amb	5	75	20	0	20	3
Idræt dagkir THG	0	92	8	0	13	0
Idrætsklinikken	0	63	38	0	8	1
Knæ Amb	5	70	23	3	40	2
Ryg Amb	3	73	18	6	33	3
Skulder Amb	9	52	35	4	23	3
Skadeamb	3	83	14	0	29	3
Tumor Amb	6	75	19	0	16	2
Traume Amb	9	61	26	4	23	2
Tumor dagkir NBG	6	88	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	1



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	20	22	107
<b>Køn</b>				
Mand	56	28	17	47
Kvinde	60	13	28	60
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	63	17	20	12
20-39 år	45	35	21	20
40-59 år	75	13	12	28
60-79 år	47	19	34	42
80 år eller derover	75	6	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	23	21	94
Pårørende	63	0	37	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	22	22	99
Ikke dansk	66	0	34	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børn dagkir NBG	-	-	-	0
Børn Amb	-	-	-	4
Fod Amb	62	15	23	13
Hånd dagkir THG	-	-	-	0
Hånd Amb	60	20	20	10
Hofte Amb	58	17	25	12
Idræt Amb	50	13	38	8
Idræt dagkir THG	-	-	-	0
Idrætsklinikken	-	-	-	4
Knæ Amb	40	47	13	15
Ryg Amb	44	0	56	9
Skulder Amb	71	14	14	7
Skadeamb	46	31	23	13
Tumor Amb	-	-	-	4
Traume Amb	38	50	13	8
Tumor dagkir NBG	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	69	18	13	31
<b>Køn</b>				
Mand	82	13	5	12
Kvinde	59	22	19	19
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	69	16	15	7
40-59 år	85	15	0	6
60-79 år	59	15	27	13
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64	21	15	28
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	70	19	11	30
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børn dagkir NBG	-	-	-	0
Børn Amb	-	-	-	0
Fod Amb	-	-	-	3
Hånd dagkir THG	-	-	-	0
Hånd Amb	-	-	-	4
Hofte Amb	-	-	-	2
Idræt Amb	-	-	-	4
Idræt dagkir THG	-	-	-	0
Idrætsklinikken	-	-	-	2
Knæ Amb	43	43	14	7
Ryg Amb	-	-	-	1
Skulder Amb	-	-	-	3
Skadeamb	-	-	-	1
Tumor Amb	-	-	-	1
Traume Amb	-	-	-	3
Tumor dagkir NBG	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	45	4	0	23	3
<b>Køn</b>						
Mand	46	54	0	0	11	0
Kvinde	57	35	8	0	12	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	46	54	0	0	5	1
40-59 år	58	27	15	0	6	0
60-79 år	26	74	0	0	8	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	47	5	0	20	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	45	4	0	23	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	-	-	-	-	0	0
Børn Amb	-	-	-	-	0	0
Fod Amb	-	-	-	-	3	0
Hånd dagkir THG	-	-	-	-	0	0
Hånd Amb	-	-	-	-	3	0
Hofte Amb	-	-	-	-	0	2
Idræt Amb	-	-	-	-	3	1
Idræt dagkir THG	-	-	-	-	0	0
Idrætsklinikken	-	-	-	-	1	0
Knæ Amb	40	60	0	0	5	0
Ryg Amb	-	-	-	-	0	0
Skulder Amb	-	-	-	-	3	0
Skadeamb	-	-	-	-	1	0
Tumor Amb	-	-	-	-	1	0
Traume Amb	-	-	-	-	3	0
Tumor dagkir NBG	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	63	8	1	338	51
<b>Køn</b>						
Mand	25	67	6	1	153	19
Kvinde	31	59	9	1	185	32
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	21	68	8	2	61	12
20-39 år	18	70	12	0	52	6
40-59 år	32	61	7	1	94	15
60-79 år	36	58	6	0	113	15
80 år eller derover	35	58	1	5	18	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	62	8	1	288	42
Pårørende	19	73	7	2	42	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	61	8	1	311	48
Ikke dansk	9	87	0	4	24	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	36	57	7	0	14	1
Børn Amb	19	63	19	0	16	4
Fod Amb	29	68	4	0	28	5
Hånd dagkir THG	35	65	0	0	17	3
Hånd Amb	35	57	9	0	23	5
Hofte Amb	35	50	5	10	20	3
Idræt Amb	35	65	0	0	23	2
Idræt dagkir THG	45	55	0	0	11	2
Idrætsklinikken	22	67	11	0	9	0
Knæ Amb	18	74	8	0	39	4
Ryg Amb	22	74	4	0	27	9
Skulder Amb	24	68	8	0	25	2
Skadeamb	15	70	11	4	27	4
Tumor Amb	53	41	6	0	17	2
Traume Amb	26	58	16	0	19	5
Tumor dagkir NBG	31	69	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

**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	1	92	7	386
<b>Køn</b>				
Mand	1	96	4	170
Kvinde	1	89	10	216
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1	93	7	73
20-39 år	1	94	5	59
40-59 år	0	91	9	108
60-79 år	1	93	6	125
80 år eller derover	5	86	9	21
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	92	7	327
Pårørende	1	91	7	50
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	92	7	355
Ikke dansk	5	91	4	26
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børn dagkir NBG	0	93	7	15
Børn Amb	0	90	10	20
Fod Amb	0	94	6	32
Hånd dagkir THG	11	89	0	18
Hånd Amb	0	93	7	28
Hofte Amb	5	86	9	22
Idræt Amb	0	88	12	25
Idræt dagkir THG	0	100	0	14
Idrætsklinikken	0	100	0	9
Knæ Amb	0	100	0	43
Ryg Amb	3	91	6	35
Skulder Amb	0	100	0	27
Skadeamb	0	90	10	31
Tumor Amb	0	89	11	19
Traume Amb	4	88	8	25
Tumor dagkir NBG	0	88	13	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

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	1	94	5	185	202
<b>Køn</b>					
Mand	0	96	4	92	79
Kvinde	3	92	5	93	123
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	3	94	3	56	15
20-39 år	1	89	10	21	38
40-59 år	0	95	5	37	71
60-79 år	0	98	2	56	72
80 år eller derover	0	94	6	15	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	94	4	142	186
Pårørende	0	94	6	35	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	95	3	167	190
Ikke dansk	2	81	17	15	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børn dagkir NBG	0	92	8	13	2
Børn Amb	6	94	0	17	3
Fod Amb	0	100	0	18	14
Hånd dagkir THG	17	67	17	6	14
Hånd Amb	0	100	0	10	19
Hofte Amb	0	90	10	10	13
Idræt Amb	0	100	0	13	12
Idræt dagkir THG	0	100	0	7	7
Idrætsklinikken	-	-	-	1	7
Knæ Amb	0	96	4	23	19
Ryg Amb	0	94	6	17	18
Skulder Amb	0	100	0	7	20
Skadeamb	0	88	13	16	16
Tumor Amb	0	83	17	6	13
Traume Amb	0	88	13	8	16
Tumor dagkir NBG	0	78	22	9	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	2

**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	64	31	4	1	362	26
<b>Køn</b>						
Mand	66	32	1	1	158	13
Kvinde	62	31	7	0	204	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	36	5	2	70	1
20-39 år	59	35	6	0	57	2
40-59 år	69	26	4	0	101	8
60-79 år	70	28	3	0	114	14
80 år eller derover	54	40	5	1	20	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	32	5	1	307	23
Pårørende	67	30	3	0	47	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	31	4	1	334	24
Ikke dansk	66	34	0	0	24	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	67	33	0	0	15	0
Børn Amb	47	42	11	0	19	1
Fod Amb	75	25	0	0	32	1
Hånd dagkir THG	79	21	0	0	19	1
Hånd Amb	65	31	4	0	26	2
Hofte Amb	55	45	0	0	20	2
Idræt Amb	64	28	8	0	25	0
Idræt dagkir THG	92	8	0	0	12	2
Idrætsklinikken	75	25	0	0	8	0
Knæ Amb	62	36	0	3	39	4
Ryg Amb	61	32	6	0	31	4
Skulder Amb	74	22	4	0	23	4
Skadeamb	60	33	3	3	30	2
Tumor Amb	61	39	0	0	18	1
Traume Amb	54	38	8	0	24	1
Tumor dagkir NBG	73	27	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	0

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	20	1	1	372	17
<b>Køn</b>						
Mand	79	19	1	1	167	4
Kvinde	78	21	1	0	205	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	70	25	2	2	71	0
20-39 år	74	25	1	0	59	0
40-59 år	82	17	1	0	104	5
60-79 år	81	18	0	1	120	8
80 år eller derover	95	5	0	0	18	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	20	1	1	315	15
Pårørende	78	20	2	0	49	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	18	1	1	342	16
Ikke dansk	74	26	0	0	25	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	93	7	0	0	15	0
Børn Amb	70	25	5	0	20	0
Fod Amb	94	6	0	0	32	1
Hånd dagkir THG	89	11	0	0	19	1
Hånd Amb	79	21	0	0	28	1
Hofte Amb	80	20	0	0	20	3
Idræt Amb	79	21	0	0	24	1
Idræt dagkir THG	100	0	0	0	13	1
Idrætsklinikken	88	13	0	0	8	0
Knæ Amb	85	15	0	0	40	3
Ryg Amb	69	28	0	3	29	5
Skulder Amb	70	26	4	0	27	0
Skadeamb	72	25	0	3	32	0
Tumor Amb	89	11	0	0	18	1
Traume Amb	72	24	4	0	25	0
Tumor dagkir NBG	88	13	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	0



**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	40	45	12	3	385	7
<b>Køn</b>						
Mand	41	50	8	1	169	2
Kvinde	38	42	15	4	216	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	41	45	13	2	71	1
20-39 år	31	53	13	3	58	1
40-59 år	39	44	13	5	108	1
60-79 år	42	44	12	2	125	4
80 år eller derover	51	42	4	3	23	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	46	12	3	327	7
Pårørende	44	39	15	3	49	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	44	13	3	355	7
Ikke dansk	28	58	7	7	25	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	80	20	0	0	15	0
Børn Amb	45	40	10	5	20	0
Fod Amb	69	28	3	0	32	1
Hånd dagkir THG	65	30	5	0	20	0
Hånd Amb	43	36	11	11	28	1
Hofte Amb	27	50	23	0	22	1
Idræt Amb	40	44	16	0	25	0
Idræt dagkir THG	64	36	0	0	14	0
Idrætsklinikken	22	44	33	0	9	0
Knæ Amb	49	47	5	0	43	0
Ryg Amb	33	50	11	6	36	0
Skulder Amb	22	59	15	4	27	0
Skadeamb	21	71	4	4	28	3
Tumor Amb	47	37	16	0	19	0
Traume Amb	46	33	21	0	24	1
Tumor dagkir NBG	63	38	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	7	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	32	10	2	363	25
<b>Køn</b>						
Mand	53	35	9	3	161	9
Kvinde	58	29	11	2	202	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	59	28	13	0	71	2
20-39 år	43	39	10	7	55	4
40-59 år	50	34	14	2	101	8
60-79 år	64	29	5	1	116	10
80 år eller derover	72	25	3	0	20	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	35	9	3	306	23
Pårørende	71	14	15	0	48	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	32	8	3	334	23
Ikke dansk	47	17	36	0	24	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	73	20	7	0	15	0
Børn Amb	60	25	15	0	20	0
Fod Amb	72	24	3	0	29	4
Hånd dagkir THG	63	21	11	5	19	1
Hånd Amb	63	26	7	4	27	2
Hofte Amb	53	32	16	0	19	4
Idræt Amb	43	39	9	9	23	2
Idræt dagkir THG	79	14	7	0	14	0
Idrætsklinikken	44	44	11	0	9	0
Knæ Amb	62	32	3	3	37	2
Ryg Amb	42	39	13	6	31	4
Skulder Amb	41	37	19	4	27	0
Skadeamb	53	37	10	0	30	2
Tumor Amb	71	24	6	0	17	2
Traume Amb	54	38	8	0	24	1
Tumor dagkir NBG	81	19	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	1

**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	63	31	3	2	302	80
<b>Køn</b>						
Mand	59	34	4	4	138	30
Kvinde	67	29	3	1	164	50
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	38	3	5	59	13
20-39 år	62	29	3	6	48	10
40-59 år	56	41	2	0	87	20
60-79 år	76	18	6	0	94	31
80 år eller derover	77	23	0	0	14	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	32	2	2	257	67
Pårørende	66	28	6	0	38	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	30	3	3	279	73
Ikke dansk	49	46	5	0	19	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	80	13	7	0	15	0
Børn Amb	53	40	7	0	15	5
Fod Amb	84	12	4	0	25	7
Hånd dagkir THG	63	31	6	0	16	3
Hånd Amb	86	14	0	0	21	7
Hofte Amb	50	29	21	0	14	9
Idræt Amb	59	32	0	9	22	3
Idræt dagkir THG	77	23	0	0	13	1
Idrætsklinikken	67	33	0	0	6	3
Knæ Amb	62	38	0	0	34	6
Ryg Amb	43	52	5	0	21	14
Skulder Amb	56	38	6	0	16	10
Skadeamb	52	39	0	9	23	7
Tumor Amb	76	18	6	0	17	1
Traume Amb	48	48	4	0	23	2
Tumor dagkir NBG	79	21	0	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

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	388
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	171
Kvinde	90	10	217
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	90	10	72
20-39 år	80	20	59
40-59 år	92	8	108
60-79 år	91	9	126
80 år eller derover	94	6	23
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	88	12	329
Pårørende	97	3	50
<b>Modersmål</b>			
Dansk	89	11	357
Ikke dansk	91	9	26
<b>Afsnitsnavn</b>			
Børn dagkir NBG	100	0	15
Børn Amb	100	0	20
Fod Amb	94	6	33
Hånd dagkir THG	89	11	18
Hånd Amb	100	0	29
Hofte Amb	83	17	23
Idræt Amb	80	20	25
Idræt dagkir THG	93	7	14
Idrætsklinikken	100	0	9
Knæ Amb	93	7	43
Ryg Amb	79	21	34
Skulder Amb	85	15	27
Skadeamb	81	19	32
Tumor Amb	95	5	19
Traume Amb	84	16	25
Tumor dagkir NBG	88	13	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6

**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	26	43	14	17	34	6
<b>Køn</b>						
Mand	32	48	0	20	16	4
Kvinde	21	38	28	14	18	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	54	0	23	5	0
20-39 år	35	20	9	36	7	4
40-59 år	22	48	30	0	8	1
60-79 år	27	58	15	0	11	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	37	16	17	30	6
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	38	15	18	31	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	-	-	-	-	0	0
Børn Amb	-	-	-	-	0	0
Fod Amb	-	-	-	-	2	0
Hånd dagkir THG	-	-	-	-	1	1
Hånd Amb	-	-	-	-	0	0
Hofte Amb	-	-	-	-	4	0
Idræt Amb	-	-	-	-	4	1
Idræt dagkir THG	-	-	-	-	1	0
Idrætsklinikken	-	-	-	-	0	0
Knæ Amb	-	-	-	-	3	0
Ryg Amb	0	67	17	17	6	1
Skulder Amb	-	-	-	-	3	1
Skadeamb	33	33	17	17	6	0
Tumor Amb	-	-	-	-	1	0
Traume Amb	-	-	-	-	2	1
Tumor dagkir NBG	-	-	-	-	1	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	63	22	10	5	351	30
<b>Køn</b>						
Mand	62	21	10	7	155	11
Kvinde	64	23	10	3	196	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	22	9	8	70	2
20-39 år	67	22	8	2	51	7
40-59 år	62	21	13	4	98	8
60-79 år	64	23	7	5	113	11
80 år eller derover	63	24	14	0	19	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	24	11	4	300	23
Pårørende	67	16	8	8	45	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	22	11	5	324	26
Ikke dansk	59	30	3	9	23	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	79	21	0	0	14	1
Børn Amb	61	28	11	0	18	1
Fod Amb	67	17	10	7	30	3
Hånd dagkir THG	71	18	6	6	17	1
Hånd Amb	68	20	8	4	25	4
Hofte Amb	67	22	6	6	18	2
Idræt Amb	64	32	5	0	22	2
Idræt dagkir THG	79	14	7	0	14	0
Idrætsklinikken	75	0	25	0	8	1
Knæ Amb	41	33	23	3	39	2
Ryg Amb	53	25	13	9	32	4
Skulder Amb	60	28	4	8	25	2
Skadeamb	61	11	18	11	28	4
Tumor Amb	50	33	6	11	18	0
Traume Amb	65	22	13	0	23	2
Tumor dagkir NBG	93	7	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	1

**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	27	61	9	4	241	76
<b>Køn</b>						
Mand	21	65	9	5	106	33
Kvinde	31	57	9	4	135	43
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	54	13	3	46	16
20-39 år	15	58	13	14	37	9
40-59 år	28	62	7	4	68	22
60-79 år	33	62	5	0	77	22
80 år eller derover	18	82	0	0	13	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	58	9	5	203	64
Pårørende	25	66	8	0	31	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	58	9	4	223	70
Ikke dansk	6	85	0	9	16	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	33	44	22	0	9	4
Børn Amb	18	64	18	0	11	6
Fod Amb	28	64	8	0	25	5
Hånd dagkir THG	13	88	0	0	8	5
Hånd Amb	33	61	0	6	18	9
Hofte Amb	0	100	0	0	11	5
Idræt Amb	24	65	6	6	17	1
Idræt dagkir THG	40	60	0	0	10	1
Idrætsklinikken	-	-	-	-	4	4
Knæ Amb	28	69	3	0	29	3
Ryg Amb	19	38	38	5	21	8
Skulder Amb	20	80	0	0	10	8
Skadeamb	26	52	13	9	23	5
Tumor Amb	50	50	0	0	12	5
Traume Amb	24	53	6	18	17	3
Tumor dagkir NBG	40	60	0	0	10	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	36	7	3	381
<b>Køn</b>					
Mand	55	39	5	2	167
Kvinde	55	33	8	4	214
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	47	45	4	3	69
20-39 år	49	42	6	3	59
40-59 år	57	35	6	2	106
60-79 år	61	29	9	2	126
80 år eller derover	67	12	12	9	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	35	7	3	326
Pårørende	52	38	5	4	48
<b>Modersmål</b>					
Dansk	56	35	6	3	352
Ikke dansk	47	37	9	7	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børn dagkir NBG	80	13	0	7	15
Børn Amb	42	47	5	5	19
Fod Amb	64	24	9	3	33
Hånd dagkir THG	60	40	0	0	20
Hånd Amb	48	41	7	3	29
Hofte Amb	55	20	15	10	20
Idræt Amb	57	39	0	4	23
Idræt dagkir THG	57	43	0	0	14
Idrætsklinikken	38	63	0	0	8
Knæ Amb	65	33	2	0	43
Ryg Amb	42	36	12	9	33
Skulder Amb	59	30	11	0	27
Skadeamb	58	35	6	0	31
Tumor Amb	74	21	5	0	19
Traume Amb	52	28	16	4	25
Tumor dagkir NBG	80	20	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7



**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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	68	32	294	89
<b>Køn</b>				
Mand	72	28	128	38
Kvinde	66	34	166	51
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	47	53	50	21
20-39 år	76	24	49	10
40-59 år	79	21	89	19
60-79 år	65	35	91	34
80 år eller derover	72	28	15	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	29	256	72
Pårørende	51	49	32	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	272	82
Ikke dansk	57	43	19	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børn dagkir NBG	83	17	12	3
Børn Amb	45	55	11	8
Fod Amb	55	45	22	10
Hånd dagkir THG	93	7	14	6
Hånd Amb	80	20	20	9
Hofte Amb	88	13	16	5
Idræt Amb	77	23	22	2
Idræt dagkir THG	100	0	13	0
Idrætsklinikken	71	29	7	2
Knæ Amb	83	17	36	5
Ryg Amb	40	60	25	10
Skulder Amb	62	38	21	6
Skadeamb	55	45	22	9
Tumor Amb	73	27	15	4
Traume Amb	72	28	18	7
Tumor dagkir NBG	77	23	13	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	7	0

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	26	70	4	1	205	1
<b>Køn</b>						
Mand	26	68	6	0	93	1
Kvinde	25	71	2	2	112	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	70	6	0	28	0
20-39 år	23	65	8	4	38	0
40-59 år	23	74	3	0	68	0
60-79 år	38	62	0	0	60	1
80 år eller derover	9	91	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	71	3	1	185	1
Pårørende	39	61	0	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	68	3	1	191	1
Ikke dansk	2	94	3	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	20	80	0	0	10	0
Børn Amb	40	60	0	0	5	0
Fod Amb	33	67	0	0	12	0
Hånd dagkir THG	15	77	8	0	13	0
Hånd Amb	31	63	6	0	16	0
Hofte Amb	8	92	0	0	13	0
Idræt Amb	24	65	6	6	17	0
Idræt dagkir THG	38	54	8	0	13	0
Idrætsklinikken	0	100	0	0	5	0
Knæ Amb	33	67	0	0	30	0
Ryg Amb	10	90	0	0	10	0
Skulder Amb	25	75	0	0	12	0
Skadeamb	17	75	8	0	12	0
Tumor Amb	50	40	10	0	10	0
Traume Amb	8	92	0	0	13	0
Tumor dagkir NBG	56	44	0	0	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	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	36	58	4	1	381
<b>Køn</b>					
Mand	34	63	2	1	165
Kvinde	38	55	6	1	216
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	59	0	4	70
20-39 år	37	54	9	0	58
40-59 år	26	71	4	0	105
60-79 år	48	47	4	1	126
80 år eller derover	26	69	4	0	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	58	5	1	325
Pårørende	35	60	2	3	48
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	58	4	1	352
Ikke dansk	30	64	6	0	25
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børn dagkir NBG	80	13	7	0	15
Børn Amb	33	61	0	6	18
Fod Amb	47	53	0	0	32
Hånd dagkir THG	47	53	0	0	19
Hånd Amb	38	59	3	0	29
Hofte Amb	19	81	0	0	21
Idræt Amb	38	50	13	0	24
Idræt dagkir THG	46	54	0	0	13
Idrætsklinikken	33	67	0	0	9
Knæ Amb	42	56	2	0	43
Ryg Amb	26	69	3	3	35
Skulder Amb	15	78	7	0	27
Skadeamb	42	48	6	3	31
Tumor Amb	39	61	0	0	18
Traume Amb	46	46	8	0	24
Tumor dagkir NBG	44	56	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	38	54	7	1	386
<b>Køn</b>					
Mand	38	57	3	1	168
Kvinde	37	51	11	1	218
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	42	56	3	0	71
20-39 år	33	58	9	0	57
40-59 år	31	58	7	4	108
60-79 år	44	45	10	1	129
80 år eller derover	40	51	9	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	53	8	1	329
Pårørende	35	59	4	2	49
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	52	7	1	356
Ikke dansk	15	68	12	5	26
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børn dagkir NBG	47	47	7	0	15
Børn Amb	56	44	0	0	18
Fod Amb	56	41	3	0	32
Hånd dagkir THG	35	60	5	0	20
Hånd Amb	28	69	3	0	29
Hofte Amb	26	52	22	0	23
Idræt Amb	33	58	8	0	24
Idræt dagkir THG	57	36	7	0	14
Idrætsklinikken	11	78	11	0	9
Knæ Amb	30	67	2	0	43
Ryg Amb	27	52	18	3	33
Skulder Amb	41	52	0	7	27
Skadeamb	38	50	9	3	32
Tumor Amb	37	53	11	0	19
Traume Amb	40	52	8	0	25
Tumor dagkir NBG	63	31	6	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7

**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	19	57	14	10	78	27	278
<b>Køn</b>							
Mand	22	64	10	4	34	15	120
Kvinde	17	51	16	16	44	12	158
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	12	61	18	9	17	4	51
20-39 år	16	52	16	16	9	4	46
40-59 år	28	59	5	9	21	8	77
60-79 år	20	50	20	10	22	9	94
80 år eller derover	16	62	11	11	9	2	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	19	59	15	7	62	23	240
Pårørende	17	47	10	25	13	4	33
<b>Modersmål</b>							
Dansk	20	55	13	11	64	23	266
Ikke dansk	19	63	12	6	12	4	10
<b>Afsnitsnavn</b>							
Børn dagkir NBG	-	-	-	-	2	0	13
Børn Amb	-	-	-	-	4	1	14
Fod Amb	33	67	0	0	6	1	24
Hånd dagkir THG	-	-	-	-	3	1	15
Hånd Amb	-	-	-	-	2	0	26
Hofte Amb	-	-	-	-	3	3	17
Idræt Amb	38	50	0	13	8	2	15
Idræt dagkir THG	-	-	-	-	2	1	11
Idrætsklinikken	-	-	-	-	1	1	7
Knæ Amb	13	75	0	13	8	4	30
Ryg Amb	0	50	33	17	6	4	25
Skulder Amb	11	78	0	11	9	3	14
Skadeamb	22	44	22	11	9	1	21
Tumor Amb	-	-	-	-	3	1	15
Traume Amb	17	67	17	0	6	2	17
Tumor dagkir NBG	-	-	-	-	4	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2	3

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	10	74	12	4	131	254
<b>Køn</b>						
Mand	3	84	10	3	51	116
Kvinde	16	66	14	4	80	138
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	2	85	13	0	15	57
20-39 år	2	68	23	8	17	41
40-59 år	5	81	14	0	40	66
60-79 år	14	76	7	3	51	75
80 år eller derover	55	22	0	23	8	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	73	14	3	117	210
Pårørende	8	86	0	6	13	37
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	74	12	3	115	240
Ikke dansk	9	73	12	6	14	12
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	-	-	-	-	4	11
Børn Amb	-	-	-	-	2	17
Fod Amb	13	88	0	0	8	22
Hånd dagkir THG	10	90	0	0	10	10
Hånd Amb	11	78	11	0	9	20
Hofte Amb	0	63	25	13	8	15
Idræt Amb	0	75	25	0	8	16
Idræt dagkir THG	-	-	-	-	4	10
Idrætsklinikken	-	-	-	-	1	8
Knæ Amb	17	78	6	0	18	24
Ryg Amb	8	50	17	25	12	24
Skulder Amb	9	82	9	0	11	16
Skadeamb	20	60	20	0	10	21
Tumor Amb	17	67	17	0	6	12
Traume Amb	14	86	0	0	7	18
Tumor dagkir NBG	10	90	0	0	10	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	4

**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	57	14	21	8	212	174
<b>Køn</b>						
Mand	61	13	16	10	103	66
Kvinde	54	14	26	6	109	108
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	50	19	29	2	34	37
20-39 år	63	14	18	5	38	21
40-59 år	65	16	9	10	61	45
60-79 år	54	10	25	11	68	60
80 år eller derover	37	0	45	18	11	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	14	19	9	192	137
Pårørende	48	10	38	5	16	33
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	15	20	7	192	164
Ikke dansk	50	1	30	19	18	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	60	20	0	20	5	9
Børn Amb	29	43	29	0	7	12
Fod Amb	78	6	17	0	18	14
Hånd dagkir THG	43	14	14	29	7	11
Hånd Amb	58	0	33	8	12	17
Hofte Amb	56	25	13	6	16	7
Idræt Amb	53	21	21	5	19	5
Idræt dagkir THG	91	0	9	0	11	3
Idrætsklinikken	83	0	17	0	6	3
Knæ Amb	67	19	15	0	27	16
Ryg Amb	43	14	29	14	21	15
Skulder Amb	50	11	17	22	18	9
Skadeamb	57	7	29	7	14	17
Tumor Amb	38	13	38	13	8	11
Traume Amb	70	10	0	20	10	15
Tumor dagkir NBG	57	14	29	0	7	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	1

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	60	34	5	1	344	41
<b>Køn</b>						
Mand	62	32	5	1	149	18
Kvinde	59	35	5	1	195	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	41	2	0	67	5
20-39 år	51	39	6	4	55	3
40-59 år	64	28	8	0	98	10
60-79 år	66	29	4	0	105	21
80 år eller derover	68	28	3	0	19	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	33	5	1	293	35
Pårørende	61	35	4	0	46	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	33	5	0	320	36
Ikke dansk	41	48	4	7	22	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børn dagkir NBG	80	13	7	0	15	0
Børn Amb	50	50	0	0	16	3
Fod Amb	69	31	0	0	29	2
Hånd dagkir THG	63	25	13	0	16	3
Hånd Amb	71	21	7	0	28	1
Hofte Amb	43	48	10	0	21	2
Idræt Amb	55	41	5	0	22	3
Idræt dagkir THG	75	25	0	0	12	2
Idrætsklinikken	56	44	0	0	9	0
Knæ Amb	66	32	3	0	38	4
Ryg Amb	43	43	14	0	28	7
Skulder Amb	48	43	4	4	23	4
Skadeamb	64	29	4	4	28	2
Tumor Amb	82	18	0	0	17	2
Traume Amb	59	23	18	0	22	3
Tumor dagkir NBG	85	15	0	0	13	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0





## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.



















**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**























		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		15
Kommunikation og information		8
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		29
Pleje		7
Relationer til personale		17
Ventetid		14

## Ortopædkirurgisk E







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

ID	Kommentarer - Børn dagkir NBG	Modtagelsen
1	Vi fik en rigtig god velkomst, da vi ankom. Jeg synes, at det var dejlig, at der blev talt til NN, og at der blev lyttet til ham. Rigtig flot modtagelse.	Virkelig god
2	Jeg blev modtaget godt og fik fortalt, hvad der skulle ske.	Virkelig god
4	I er meget venlige, bliv ved med det :-).	Virkelig god
5	Fik hjælp med det samme.	Virkelig god
6	De var søde ved en, når man kom.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Børn Amb	Modtagelsen
1	Modtagelsen er et meget stor og kaotisk rum. Vi kommer med en handicappet [pårørende], der for det første bliver kigget meget skævt til, når der sidder 30 og venter, og som dernæst har svært ved at være i et så kaotisk rum grundet lyde og stemning. Sidst ville det være rart at få oplyst ventetid, så vi kunne bruge den time på noget andet uden for lokalet.	Dårlig
5	Meget hjælpsomme.	Virkelig god
6	NN er flink :) Så jeg føler mig velkommen. Og jeg føler, at hospitalet har lyst til at hjælpe mig.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Fod Amb	Modtagelsen
2	Imødekommende og smilende medarbejdere.	God
4	Næsten altid flinke og smilende. Altid hjælpsomme. :-)	God
12	Jeg blev altid mødt med smil og stor venlighed.	Virkelig god
15	Der var en masse ombygning, så noget rodet og kaotisk, men sådan er det.	God
ID	Kommentarer - Hånd dagkir THG	Modtagelsen
4	Ingen ventetid. Sødt personale. Meget fin modtagelse.	Virkelig god
8	Mødetid [tidligt om morgenen] og kom til låst dør [20 minutter før].  I øvrigt forudgående forvirring fordi der på indkaldelsen stod [et afdelingsnavn]. Fik siden henkastet at vide at [afdelingen] ikke findes.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hånd Amb	Modtagelsen
1	Kedeligt lille venterum/reception.	God
7	Rigtig god.	God
9	Det er en fordel at kende afdelingen, da der ofte sidder mange i venteværelset.	God
10	Det var en tryk oplevelse, og jeg blev behandlet med al den professionalitet, som jeg kunne ønske.	Virkelig god
11	Personalet opleves mere fokuseret på sig selv end på patienterne.	God
ID	Kommentarer - Hofte Amb	Modtagelsen
2	Sekretariatsfunktionen er velfungerende.	God

	5	Der gik 20 minutter efter aftalt tid, før en ansat gav besked om, at der var lidt forsinkelse. [(tidligt om morgenen)]	God
	7	Det er lang tid siden modtagelsen i Ambulatoriet. - Så ventetid husker jeg ikke. - Venteværelse! Var der et?	God
	9	Venlige, opmærksomme og hjælpsomme medarbejdere.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Idræt Amb</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Flinke mennesker og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
	2	Super venligt personale, hjælpsomme osv.	Virkelig god
	3	Modtagelse er måske så meget sagt. Man henvender sig til en sekretær, og så får man besked på at vente. Præcis ligesom andre steder.	God
	4	Selvom man måske er en smule stresset, så må man gerne smile en lille smule (Det plejer at smitte. Noget mit smil så desværre ikke gjorde).	Uoplyst
	6	Da jeg nu har været i ambulatoriet mange gange, kender de mig:-) Men jeg har fra første gang følt mig velkommen. Man mødes med et smil og et velkommen.	God
	8	Altid smilende og til at snakke med. Kanon personale:)	Virkelig god
	10	Jeg er allergisk overfor morfin. Da jeg snakker med første sygeplejerske, vil hun give mig to smertestillende piller; den ene morfin. Til trods for at jeg påpegede min allergi [], mente hun, at jeg skulle tage den, da jeg ellers vil have store smerter efter operationen. Det var [en af flere] hofte[operationer] indenfor [cirka et år], så jeg vidste, hvad jeg gik ind til. Men hun havde meget svært ved at acceptere, at jeg ikke vil have morfinpiller. Jeg ved, at hun gjorde det ud fra erfaring, men jeg følte, at hun ikke lyttede til mig og min erfaring. Men vil gennemtrumfe en pille, der vil gøre, at jeg vil have voldsom opkast kort før fuld bedøvelse (til trods for at jeg var fastende).	God
	11	Man føler, at der er styr på sagerne her. Det var en god oplevelse at komme her efter skrækoplevelserne i andet ambulatorium på andet sygehus.	God
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Idræt dagkir THG</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Jeg undrede mig over, at et ophængt fjernsyn i venteværelset, med lydstyrken indstillet på langt over hørbar, udsendte en for mig fuldstændig uvedkommende amerikansk tv-serie, som jeg i øvrigt ikke engang ville have mulighed for at se færdig? Hvis der så bare havde været en mulighed for at slukke for lyden, med det var der ikke. Jeg iagttog en mor og hendes barn sidde og se på tv'et og tænkte, at det kunne ikke være meningen, at denne situation skulle bruges til noget så indholdsløst som tv-kiggeri, når de nu sammen havde muligheden for at indstille sig på og eventuelt tale om det, de var der for.	God
	3	Venlig modtagelse!	Virkelig god
	4	Fin modtagelse :).	God
	7	Meget venligt personale.	Virkelig god
	8	Mødte jo med dårligt knæ og savnede en skammel til benet. Træls med tv tændt. Mørkt rum.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Knæ Amb</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Det ville være rart med en taburet/skammel til at lægge sit ben op på, så det ikke vendte nedad, men fik støtte til knæet.	Virkelig god
	2	Venligt og smilende personale, der gav god information.	Virkelig god

	4	Meget venligt og imødekommende personale, men organisering medførte ventetid i alt på cirka to timer.	God
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Ryg Amb</b>	<b>Modtagelsen</b>
	6	Det kunne gøres mere venligt og stemningsfuldt. Det er koldt og trist, og der er ikke gode stole og heller ikke nok stole. "Hygge spreder ro og god stemning". :-)	Uoplyst
	8	At man kun kan købe kaffe og brød ved brug af sin telefon. Det er dårligt.	God
	9	God, havde glemt mine papir, men ingen problemer.	God
	10	Fik peget ud, hvor jeg skulle vente. Nogen tid senere kom en sygeplejerske og sagde, hvorfor vi ikke var gået længere. Ud af døren til venstre til vagtlægen. Det anede vi jo ikke! Jeg MANGLEDE en BRIKS grundet stærke mavesmerter.	God
	14	Var til [ ] kontrol af ryg og skulle til samtale med den læge, der havde behandlet mig. Men i stedet kom en kvindelig læge helt uden begreb om mit forløb. Så vi måtte vente trekvart time på, at hun læste papirerne. Men kunne jo ikke hjælpe mig og henviste mig til flere behandlinger, som jo ikke hjælper. Meget, meget skuffet. Havde kørt [mange] kilometer.	God
	18	En gang var læge NN forsinket en halv time.	God
	19	Relativ lang ventetid på trods af ambulansetid.	God
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Skulder Amb</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	Dårlige stole til folk med ryg- og skulderproblemer!	God
	4	De var meget kompetente og venlige.	Virkelig god
	8	Jeg havde megen lidt ventetid, og da jeg kom ind til undersøgelse, og der ikke forefandt nogen røntgenbilleder, blev der hurtigt foretaget et opkald til røntgen, og der blev fundet en tid med det samme, så jeg undgik at skulle derud igen og have fri fra arbejde.	Virkelig god
	10	Der var ikke sidepladser nok i venteværelset.	God
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Skadeamb</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Lidt mange ansatte sad og snakkede fritid, men et par minutter er da ok. Ankom [sent om aftenen] og alt var ok. Dog sludrede personalet privat, uden at kigge ud på skranken et par minutter.	God
	2	Min læge [kunne ikke gøre sig forståelig].	God
	9	Hurtigt og venligt.	God
	10	De var søde og venlige. De henvendte sig til min datter på en imødekommende måde.	Virkelig god
	11	Vi venter næsten fire timer, før vi kommer ind.  Vi er sultne og tørstige, men har ikke mulighed for at købe noget mad og drikke.	Dårlig
	12	Modtagelsen var meget god i forhold til tidligere oplevelser i det gamle ambulatorium [ ].	Virkelig god
	13	Vi var ikke informeret om, at vi skulle bestille tid, inden vi kom. Men på trods af, at vi bare mødte op, var de så venlige at putte os ind i programmet, og vi ventede maks. ti minutter. Det er virkelig service :-)	Virkelig god
	17	Rigtig søde og smilende. Selvom der var travlt, virkede det trygt og rart.	Virkelig god
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Tumor Amb</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Der var ikke nogen ved indskrivningsskranken. Der gik lang tid.	Dårlig
	3	Var imponeret over alle de søde damer i kitler, der gik og hjalp folk tilrette. Havde dog ondt af	Virkelig god

sekretæren, der sad til fuld skue og skulle svare telefoner og tage imod vores papirer, mens hun sad midt i alle de ventende. Stod og fik ondt af hende, for hun havde en krævende patient i røret, mens en mor med grædende baby stod og ville ekspederes og jeg var også i kø. Samtidig med at alle kunne sidde og stirre på hende, fordi det var midt i ventearealet. Hun kunne fortjene at få lidt afskærmning!!

	5	Fin og professionel uden ventetid.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Traume Amb</b>		<b>Modtagelsen</b>
	5	Det oplevedes som værende vanskeligt at stå i kø ved receptionen, mens det kun var muligt at stå på et ben.	God
	6	Jeg modtog aldrig en tid, så jeg måtte omkring egen læge for at blive genhenvist. Skyldes første kontakt i region nord, men efterfølgende kontrol i region midt.	God
	9	Jeg er tilfreds med det.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Tumor dagkir NBG</b>		<b>Modtagelsen</b>
	6	De, der modtog mig, var søde og børnevenlige.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Modtagelsen</b>
	2	Gik til skranken, men ventede flere minutter, før der blev reageret. (Der stod IKKE andre).	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk E













### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børn Amb	Fejlhåndtering
8	Jeg havde en skinne på min fod i [længere tid]. Hele [denne tid] var ødelagt. De troede, jeg havde brækket foden, og at den ikke ville hele. Men nej, de havde ikke tjekket tingene ordentligt igennem. Havde sygdom i foden.	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - Fod Amb</b>		
5	Havde fået forkert mødetid.	Godt
11	Overvinklet fodstilling.	Godt
<b>ID Kommentarer - Hånd dagkir THG</b>		
2	Da jeg første gang var oppe ved Jer, da var lægen, som opererede mig, en smule utålmodig (virkede sådan). Han havde ikke afmærket, hvor fremmedlegemet var, inden han bedøvede mig. Det tror jeg var årsagen til, at han ikke fandt det i første omgang.	Uoplyst
6	Jeg kan ikke vurdere, om der har været tale om en fejl, men jeg oplevede det som en ukvalificeret scanning.	Uoplyst
7	Da jeg selv havde fjernet et fremmedlegeme, der havde generet mig gennem længere tid, ændrede de den ellers planlagte operation uden at se nærmere på såret, hvilket stadig er generet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Forstået på den måde, at resultatet af operationen ikke var godt. Behandlingsresultat kendes ikke endnu.	Uoplyst
9	Ingen.	Godt
<b>ID Kommentarer - Hofte Amb</b>		
2	- Besked/aftale om røntgen i indkaldelsen til ambulans undersøgelse.  - Røntgenaftale var en fejl, fik jeg at vide. Slettet på dagen.  - Ved ambulans kontrol blev røntgenundersøgelsen alligevel besluttet, som en strakshenvisning senere på dagen. Gav forvirring og ekstra ventetid i røntgenafdelingen og ambulatoriet.	Godt
5	Fysioterapeut fik ikke at vide, hvor jeg var, og derfor fik jeg ikke meget tid ved genoptræningen.	Virkelig godt
6	Dobbelt indkaldelse, som blev afklaret ved første besøg.	Godt
10	Jeg havde en tid [om formiddagen] i Røntgen, som røntgenpersonalet desværre ikke havde noteret. (Var ved informationsmøde før operation, hvor forskellige prøver skulle tages).	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Idræt Amb</b>		
5	Skulle ultralydsscannes, hvor de først scannede hofte, og da jeg var på vej ud, kom de i tanken om scanning af ryg. De ville lægge blokade, hvilket der var aftalt til senere.	Virkelig dårligt
9	Dårlig kommunikation med blodprøvningstagerne. De forstod ikke, de gange jeg skulle derop, hvad det var de skulle, og måtte derfor undersøge det, før blodprøverne kunne tages.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	De kunne ikke finde ud af at snakke sammen mellem læge og fysioterapeut. De sendte ikke de lovede papir videre til mig. De informerede mig ikke korrekt i forhold til mit forløb.	Virkelig dårligt
13	De havde glemt at skrive min journal, så jeg ventede utroligt længe på at blive indkaldt. Derud-	Virkelig godt

over var den sygeplejerske, der tog telefonen, når man ringede til Ambulatoriet, rigtig sur og ikke specielt servicemindet.

ID	Kommentarer - Idræt dagkir THG	Fejlhåndtering
2	Min vielsesring blev væk. Jeg burde selvfølgelig selv tjekke posen med ejendele, da jeg forlader Ambulatoriet, men er nok stadig en smule påvirket efter bedøvelse. Jeg skulle nok tydeligt have fået at vide, at ringe mv. skal tages af DERHJEMME inden operation.	Godt
ID	Kommentarer - Knæ Amb	Fejlhåndtering
1	Der blev lavet en aftale om et forløb med kirurgen og efter behandlingen var de aftalte foranstaltninger ikke lavet.	Godt
2	Ved et tidligere besøg skulle der have været bestilt en tid til blodprøve, hvilket der ikke var. Det blev dog hurtigt ændret, så der ikke blev så meget ventetid. En positiv problemløsningsholdning.	Virkelig godt
3	Kaldt ind tydeligt på mit navn. Med hovedet i papirerne sagde sygeplejersken: "Du kan bare tage tøjet af overkroppen". Jeg: "Jamen det er mit knæ, som skal fotograferes" Hun: "Ja, men din læge har skrevet, at der er noget i dine lunger". Jeg havde lydigt taget tøjet af: "Nå, men så tag da det billede! Men det er altså knæ, jeg skal have røntgenfotograferet". Stille snak med en anden? "Øh, hedder du ikke? Hvad er dit personnummer?". Vores datter og jeg smilede lidt. Billederne af knæet blev taget og jeg kom hurtigt ind til lægen ved siden af!! Navnene lignede lidt.	Dårligt
4	Jeg fik ikke indkaldelse og information før under informationssamtalen med sygeplejersken. Derfor var jeg ikke forberedt på dagens forløb. Igen, intet dårligt at sige om personalet, der var meget søde og kompetente, men brist i organisationen.	Uoplyst
8	Jeg havde forventet at lægen kom og talte med mig efter operationen. Men det skete ikke! Det var skuffende!	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ryg Amb	Fejlhåndtering
2	Efter første besøg [], hvor hospitalet ikke havde fået rekvireret røntgenbilleder fra speciallægen, blev vi lovet indkaldelse på ny []. Det glemte hospitalet, så jeg måtte rykke for en ny tid på ambulatoriet og nye røntgenbilleder. MEN herefter gik det hurtigt :-)	Godt
6	For [et til to] år siden skete der en fejl, og jeg blev sendt til en forkert afdeling. Det gjorde jeg opmærksom på, men ingen ville høre. Og her blev der brugt spildtid hos mig og i den grad også hos læge, sekretær osv. på hospitalet :-)	Dårligt
7	Blev sendt et forkert sted hen en enkelt gang.	Godt
10	Jeg blev sendt hjem [om natten] efter røntgen, fordi lægen NN ikke kunne se det, [jeg havde slugt] med stor smerte. Jeg mener, jeg burde være undersøgt bedre og blevet på hospitalet til observation. Det endte med operation [nogle dage senere].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Fejlindkaldelse (sekretærfejl?).	Godt
16	Jeg fik at vide, at mine billeder skulle til konference inden for en uge, hvorefter jeg ville blive ringet op med svar. Der gik [over to måneder], hvilket var skuffende. Vi rykkede telefonisk flere gange.	Virkelig dårligt
18	Blev opereret [en dag], kom hjem [dagen efter] og tilbage [to dage efter] for at blive opereret igen.	Godt
ID	Kommentarer - Skulder Amb	Fejlhåndtering
6	Efter operationen ville personalet vente med at informere om videre forløb, til min mand kom. Men personalet skiftede hold. Så for det første sad min mand og ventede en halv time, selvom jeg var klar, og for det andet fik vi ikke alle informationer.	Dårligt
7	Fejloperation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)



	11	Lægen havde glemt hvad vi aftalte, men han ringede selv til mig, så det er ok nu.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Skadeamb</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	3	Jeg kørte helt til andet sygehus (på grund af ventetiden i Aarhus), og så var lægen syg. Jeg havde IKKE fået telefonbesked! På trods af, at patientkontoret havde fået mit nummer flere gange (ved omvisitationen) :-{	Dårligt
	4	Jeg fik lagt gips, og den var ikke lagt rigtigt. Og de ville derefter ikke skifte den. Opførelsen fra sygeplejersken var uacceptabel.	Virkelig dårligt
	8	Jeg fik ikke besked om, at planerne var ændret, så jeg skulle have fjernet gipsen på ambulatoriet. Den havde jeg fået fjernet hos min egen læge i forvejen, som jeg oprindeligt fik besked på.	Virkelig godt
	14	Lægen havde ikke læst hele forløbet og kom derfor med en forkert konklusion.	Virkelig godt
	16	At én sagde: Gips af!  Næste sagde, at det skulle vi selv have gjort (men uden information).	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Tumor Amb</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	1	Lægen havde ikke sat sig ind i min journal. En meget arrogant opførelse fra lægens side.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Traume Amb</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	7	Den første nat efter [uheld] ligger jeg med store smerter og skal faste. Det er meget varmt udenfor [], og rummet er lukket til. Jeg er dehydreret men skal tisse og rykker i kontaktsnoeren, men hjælpen kommer først sent (20 minutter), så jeg ender med at ligge i min egen urin, da jeg tisser forbi urinflasken. Sygeplejersken kommer så og skifter lagen, men vil ikke give mig drop på trods af stor dehydrering. Næste morgen kommer en ny sygeplejerske, som jeg beder åbne vinduet, da det er steg hedt. Hun kommenterer, at det kan jeg da selv gøre. Det vil kræve, at jeg med et ben, der ligner en blå pølse, gik op på radiatoren for at nå vinduet. Jeg synes, det er meget uheldigt den attitude, jeg oplever ved sygeplejersken. Hvis det ikke havde været for en enkelt sygeplejerske, der rent faktisk viser omsorg og god hjælp, så dumper sygeplejerskehødet på ambulatoriet stort.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	11	Forkert operationsdato.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Tumor dagkir NBG</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	3	Allergisk reaktion over for bedøvelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	5	Lægen NN var imod alt. Jeg troede, at der var styr på det. Jeg blev lokalbedøvet. Bare ok.	Virkelig godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	3	Divergens i præmedicin. Hvad der blev givet, og hvad der skulle have været givet.	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk E

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

ID	Kommentarer - Børn dagkir NBG	Samlet indtryk
3	Ja. Min fod er stadig hævet og har stadig et sår, og det er [et par] måneder siden, den er blevet opereret. Mit spørgsmål, det er, om det er normalt? PS. min tå er stadig [ikke i orden]! Hvornår bliver den [det]?	Godt
<b>ID Kommentarer - Børn Amb</b>		
1	Det havde været rart med en start, hvor en agenda blev forklaret, således at det ikke bare blev et stort rodet besøg uden en rød tråd.	Dårligt
2	Rigtig godt tilfreds. Søde mennesker alle steder.	Virkelig godt
3	Det er meget positivt/trykt, at vi gennem hele forløbet [nogle år] kun har haft kontakt med den samme læge. Som vi har været fuldt ud tilfredse med.	Godt
8	Hvornår skal jeg på hospitalet igen?	Uoplyst
<b>ID Kommentarer - Fod Amb</b>		
2	Jeg oplevede generelt et gnidningsfrit og behageligt undersøgelses- og behandlingsforløb i forbindelse med undersøgelse af ledbånd i ankel og efterfølgende operation. Her kan bl.a. fremhæves et opmærksomt og skønt personale ved opvågning efter operation, super vejledning af fysioterapeut samt rigtig god opfølgning og råd fra læge NN.	Virkelig godt
3	Jeg fik i forbindelse med røntgenbillede modsat mig en optagelse, hvor [et led] skulle have været placeret i en for mig akavet stilling. Så derfor var der kun en slags røntgenbilleder, som både fysioterapeut og lægen kunne kigge på, da jeg talte med dem. De var desværre ikke informerede herom, og det måtte jeg så selv forklare hvorfor. Det ville have været bedre, hvis kommunikationen var gået igennem dem, før jeg talte med lægen.	Godt
4	:-)	Virkelig godt
6	Pga. ombygning af gang og venteværelse var der for lidt plads og ro til journalskrivning.	Virkelig godt
7	Jeg fik forlænget ventetiden, fordi jeg blev sendt videre for at tale med læge NN, men han vurderede, at han ikke turde bedøve mig som ambulant patient og derfor skulle jeg tilbage til ambulatoriet for at få fat i den læge, der havde henvist mig til anæsthesien og få ham til at henvise mig som indlagt patient.	Godt
10	At blive kastet mellem [to afdelinger] for at få tid. Der gik [over en måned].	Godt
12	Det var meget effektivt, professionelt. Intet tidsspild. Venligt og humoristisk personale. Stor tak og ros til alle.	Virkelig godt
15	Kunne godt have ønsket, at jeg var gået derfra og ikke var i tvivl om, at jeg skulle opereres. Det var op til mig.	Godt
<b>ID Kommentarer - Hånd dagkir THG</b>		
3	Jeg manglede en personlig "kommentar"/vejledning fra kirurgen, som lavede indgrebet. Han var 15 minutter forsinket og virkede stresset. Sygeplejersken gik tilbage til ham og fik svar på mine spørgsmål.	Godt
6	Min behandling drejede sig om en splint i fingeren, som min læge ikke kunne fjerne. Mit første af to besøg fandt sted på én afdeling, hvor min finger blev scannet på en ubehændig og forhastet maner med usikkert resultat til følge af læge NN. Under forløbet dukkede den læge op, som åbenbart var tildelt opgaven, og vedkommende overlod lidt overrasket scanningen til den førstnævnte. Mit andet besøg fandt sted på en anden afdeling, hvor følelsen i fingeren var aftaget, hvilket i sammenhæng med det usikre resultat af scanningen førte til, at jeg aftalte	Uoplyst

med den læge, som var kontaktperson, at stille et operativt indgreb i bero med den bemærkning, at jeg blot kunne ringe op for en ny aftale. Dette virkede helt rimeligt. Jeg har imidlertid stadig følelsen af et fremmedlegeme i fingeren, og min læge har under en konsultation i anden anledning følt efter og ligeledes mærket noget unormalt. Jeg har pt. ikke tænkt mig at ringe ind efter en ny aftale, da jeg ikke mærker nogen gener og ej heller har tillid til at få en kvalificeret scanning.

8 Fandt selv ud af, efter operationen, at ventetiden skyldtes vanligt []møde. Hvorfor ikke informere? Hvorfor sætte patienter til så tidligt, når man på forhånd ved, at der er morgenmøde. Oplevede en anden patient, der var startet [meget tidligt] fra [anden by]. Godt

9 Det er gået godt. Godt

#### ID Kommentarer - Hånd Amb

#### Samlet indtryk

5 Har kun været til undersøgelse. Skal opereres i det nye år. Godt

11 Jeg mangler kommunikation/information. Læge NN virker enormt kompetent og dygtig, men det virkede, som om der ikke var tid til nødvendige afklarende spørgsmål. Godt

12 Min ambulante [] operation blev udført af en kompetent læge. Tak for det. Godt

#### ID Kommentarer - Hofte Amb

#### Samlet indtryk

2 Undersøgelse/behandling på anden afdeling resulterede i []protese. Indlæggelse/operation/optræning over tre dage på et hospital, der er totalt nedslidt og snavset. Personalet er stresspåvirket. []Operationen [i foråret] har ikke givet smertelindring eller bedret gangfunktion. Afventer nærmere. Uoplyst

3 Den første gang var ventetiden en til to timer. Anden gang kom jeg ind lidt før tid. Godt

6 Meget godt tilfreds. Godt

9 Jeg blev i høj grad respekteret for mine egne oplevelser/holdninger omkring mit sygdomsforløb. Virkelig godt

#### ID Kommentarer - Idræt Amb

#### Samlet indtryk

4 En dygtig, og ikke mindst, godt forberedt læge :) Godt

5 Det gik så hurtigt, at det følte som om, det ikke var særlig grundigt. Godt

6 Jeg har haft et meget langt forløb, og er ikke afsluttet. Jeg har fået en fantastisk behandling hele vejen igennem. Man har taget hånd om mig, og jeg ved altid, hvor jeg kan finde støtte. Det har været et forløb ud over det sædvanlige, og jeg har kun mødt velvilje og interesse i at gøre alt det bedste for mig. Jeg har fået meget mere end jeg kunne forvente. Nogle fantastiske personer som virkelig kan deres arbejde til UG. Virkelig godt

11 Jeg blev noget overrasket, da lægen ved den første konsultation fortalte, at jeg fra nu af var subakut patient. Det betød jo at mit behandlingsforløb blev ret forceret. Jeg ville gerne have haft et mere planlagt forløb af hensyn til mit job, men sådan blev det ikke. Og selvfølgelig så er det vigtigste jo at blive behandlet hurtigst muligt, og det blev jeg. Godt




















12 De kunne ikke snakke sammen med fysioterapeut. Dårligt
















#### ID Kommentarer - Idræt dagkir THG

#### Samlet indtryk

4 Jeg synes, at behandlingen blev grebet meget professionelt an! Dog var der megen ventetid/forsinkelser i programmet, så jeg skulle vente lang tid fra ankomst, til behandlingen startede. Det er der selvfølgelig ikke altid noget at gøre ved, men det ville være smart med en form for informationssystem, så patienter kunne få at vide, hvis deres behandling var forsinket, før de mødte op på behandlingsstedet. (F.eks. et sms-system). Dette ville spare masser af sure patienter, såvel som patienter og ansattes tid. Godt


5 Jeg er rigtig glad. Alle var ekstremt søde og flinke, både før og efter operationen i mit knæ. Og mit knæ har aldrig været bedre end det er nu. Virkelig godt

	6	Efter [mange] uger har jeg stadig smerter i [] knæet.	Godt
	7	Jeg var alt i alt MEGET tilfreds med både undersøgelses- og behandlingsforløbet.	Virkelig godt
	8	Imponerende stort nærvær og effektivitet fra hele personalet. Super professionelt. Vil gerne her sige tak. :-)	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Idrætsklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg følte desværre ikke, jeg fik nok ud af de besøg, jeg havde ved fysioterapeuten. Det blev til alt for meget forklaring i stedet for at hjælpe mig med øvelser, som jeg kunne bruge efterfølgende. De øvelser, jeg fik, var meget komplicerede, og jeg har været bange for at gøre noget forkert og har derfor ikke fået lavet dem, som jeg skulle. (Mit besøg var omkring mine knæ).	Godt
	3	Der var ingen læge til stede ved et af mine besøg (fri), så jeg var kørt forgæves.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Knæ Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Lidt ventetid er okay, så længe personalet informerer herom, hvilket er sket de gange, det har været aktuelt for mig. Gennemgående meget venligt og løsningsorienteret personale fra sekretærer til sygeplejersker og læger. En, når det skulle være, god oplevelse der fortjener ros!	Virkelig godt
	3	Læge NNs forklaring af operationen var virkelig god, venlig og med plads (gehør) for spørgsmål.	Godt
	6	Jeg var meget tilfreds med den grundighed, hvormed man blev informeret.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ryg Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4	Kun rigtig godt. Rigtig sødt/dygtigt personale.	Virkelig godt
	6	Jeg har en meget dygtig og god læge NN:) og ønsker, at det fortsætter, og der skal ikke andre læger til. Jeg ser, det er vigtigt, at når man er syg, skal der ikke bruges energi og kræfter på at fortælle og forklare flere om ens sygdomsforløb. Det er vigtigt, at lægen kender en, og der selvfølgelig er et godt og fortroligt behandlingsforløb.	Godt
	10	Jeg blev udstyret med et telefonnummer til MVA, hvis smerterne blev forværret. Det blev de, og jeg ringede utallige gange på det givne nummer. Men ingen tog nogensinde telefonen. Så jeg måtte have vagtlægen til at kontakte MVA angående mig.	Dårligt
	11	Min rygscanning var ikke kommet frem til ambulatoriet.	Godt
	13	Jeg mangler stadig en tilbagemelding på behandling. Det undrer mig, da det er snart et stykke tid siden jeg var Rygambulatoriet for at få resultatet af scanningen.	Godt
	15	Undersøgelsen var som den skulle være. Men det var ikke en undersøgelse, jeg havde bedt om. Det var en rådgivende samtale om, om en eventuel operation var tilrådelig. Den dygtige [] læge, havde vel ikke kompetence til, at træffe nogen afgørelse i den sag.	Godt
	17	Blodprøvesvar sendt fra praktiserende læge var ikke indtastet i journalen.	Virkelig godt
	18	Jeg blev indlagt på en afdeling, som var forkert, og denne læge ville ikke samarbejde med den anden afdeling.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Skulder Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Ja, jeg vil bare sige, at behandlingen af især min skulder har ikke været tilfredsstillende efter min mening. Jeg har stadigvæk akut smerter i min skulder og føler, at jeg ikke kan trække vejret, når jeg indånder dybt. Min lænd volder mig også problemer i form af akutte smerter.	Godt
	4	De var meget gode til at informere.	Godt
	6	Da jeg under genoptræningen fik det dårligere, blev jeg sendt til scanning. Det skete [i oktober] og i dag [i december] har jeg stadig ikke hørt fra lægen om resultatet. Jeg har ringet fire gange og rykket uden resultat.	Godt

	8	Alt gik, som jeg var informeret om.	Virkelig godt
	9	For lang ventetid mellem forundersøgelse og operation. For lang ventetid generelt.	Godt
<b>ID Kommentarer - Skadeamb</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	4	Dagen efter besøget hos Jer, fik jeg lagt gips på skadestuen, og de syntes, at gipsen var virkelig dårligt lagt.	Dårligt
	6	En læge sendte mig til CT-scanning og da jeg skulle have svar, var det en anden læge. Jeg håbede, det ville være den samme læge. Der gik en måned fra CT-scanning blev bestemt, til jeg fik svar. Det synes jeg var lang tid, og det var kun fordi, jeg fik en afbudstid. Ellers var der gået længere tid.	Godt
	9	Da jeg kom, fik jeg at vide, at ventetiden var [næsten en time], hvilket ikke blev tilfældet, da der gik halvanden time, før det blev min tur. Det, synes jeg, er for dårligt at give et så urealistisk bud på ventetiden! Så hellere sige mere end det reelt er.	Godt
	11	Følte, at vi blev overset og glemt af sygeplejersken, som kaldte ind til behandling.	Uoplyst
	12	Jeg betragter mit behandlingsforløb som to perioder. Første halvleg [er fra i sommer til efteråret], og anden halvleg [er fra efteråret til i dag]. Første halvleg var en dårlig og smertefuld periode []. Anden halvleg: fremragende og yderst kompetent behandling. Mødet med lægerne NN og anden NN og såvel sygeplejerske NN som øvrige sygeplejersker har været super godt og professionelt. Specialister på et meget højt fagligt og menneskeligt niveau.	Godt
	14	Billeder fra MR-scanning kunne ikke vises.	Godt
	17	Vi startede på andet sygehus []. Kommunikationen var meget dårlig sygehusene imellem, og det gav noget forvirring og unødigt tidsforbrug for os. Men da gåden var løst, var alt godt. Vores ventetid opstod, fordi billederne ikke var taget i korrekt vinkel. Vi var bare glade for den ekstra ventetid, fordi vores søn så undgik operation.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Tumor Amb</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Lægerne skal lære, at det er os patienter, der er deres arbejde. Vi er ikke til for dem, det er vi borgere, der aflønner lægerne. Så væk med arrogancen og koncentrer jer om at hjælpe os, jeres patienter.	Dårligt
	3	Jeg havde fået en masse papirer/foldere forinden og havde fået det klare indtryk, at jeg skulle i en form for scanner, da andet sygehus jo havde videre henvist mig. Var faktisk unødigt nervøs, fordi folderne mest handlede om kræftknuder og behandling heraf. Selvom folderen startede med at skrive, at det var langt fra ret mange knuder, der er farlige. Men så kom jeg ind til en læge, der "bare" skulle mærke med hænderne på den knude. Og det er lidt utrygt, fordi de i anden by ikke ved, deres scanning kunne afgøre, hvad den knude var. Tænker, at en scanning ville have vist, om hele maven er fuld af sådanne knuder. Men håber, han havde styr på tingene. Fik for meget information/skræk i livet på forhånd, når mistanken i virkeligheden var på den fedtknude og ikke en kræftknude. Jeg er stadig usikker på, om det er en god ide at fjerne den knude, for der var ikke ligesom tid til at få stillet spørgsmål, da han var mere professionel end jeg. Men det næste sted, hvor jeg skulle gå hen for at få tid til at få den fjernet, var stille og roligt, og velinformerende.	Godt
<b>ID Kommentarer - Traume Amb</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Følte, samtale med lægen bar præg af: Gammel kone, uinteressant patient!	Godt
	2	Jeg har tidligere været til undersøgelse i en anden by og fået taget de samme røntgenbilleder. Lægen troede også, at jeg lige havde brækket armen, og var ikke klar over, at det var en opfølgning.	Godt
	3	Meget positivt forløb. Behagelig stemning og meget flinke personer. Følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt
	6	Der skulle informeres om, at jeg skulle indkaldes til kontrol i region midt i stedet for region nord (eget ønske). Jeg blev ikke indkaldt, så måtte omkring egen læge for at blive henvist, (og	Dårligt


hun var sur over at skulle bruge tid på den slags uden at få løn for det...).

 9 De behandler mig meget godt. Virkelig godt

 10 Jeg blev undersøgt på to forskellige hospitaler, og de kunne ikke sende sagen til hinanden, så jeg måtte selv finde et faxnummer, de kunne sende på. Og det der undrede mig, var, at de selv bad mig om at finde en måde at få sagen sendt på []. Og der var stor forskel på, hvad de to læger mente, der skulle ske. Men lægen på det andet sygehus ville ikke blande sig i, hvad lægen i Århus valgte at gøre, da det var ham, der havde startet behandlingen! Godt

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

 3 At jeg desværre hører til de fem procent med komplikationer, som ikke følger det almindelige forløb. Godt






## Ortopædkirurgisk E

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

ID	Kommentarer - Børn dagkir NBG	Samlet indtryk
1	Skønt at vi fik en video, hvor mit barn kunne se, hvordan det skulle foregå.	Virkelig godt
6	Grundig. Gode til at lytte til vores spørgsmål.	Godt
8	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - Børn Amb	Samlet indtryk
3	Vi har fået alt den information, der har været nødvendig/passende og mest betryggende i forhold til operation og eftertjek. Hverken for meget eller for lidt.	Godt
8	Angående min fod. Hvad der skal ske med den?	Uoplyst
ID	Kommentarer - Fod Amb	Samlet indtryk
3	Eftersom der ikke kunne opereres og afhjælpes i [lemmerne] foreslog fysioterapeuten, at jeg kunne få tilsendt øvelser og gummibånd med posten. Dette tilbud sagde jeg selvfølgelig ja tak til. Men måtte ringe til hospitalet efter 14 dage og rykke for det lovede brev. Det har jeg endelig modtaget og mange tak.	Godt
9	Fra scanning i [det tidlige forår] til ambulatoriebesøg i [starten af efteråret] modtog jeg ingen information eller resultater omkring scanningen.	Godt
13	Fik at vide inden jeg kom til lægen, at jeg ikke ville komme til min vante læge, men en ny. Dog ville min vante læge kunne tilkaldes. Det gav trykthed!	Godt
15	Manglede nok at den var mere konkret, så jeg ikke var i tvivl om, hvorvidt jeg skulle have den operation.	Godt
ID	Kommentarer - Hånd dagkir THG	Samlet indtryk
1	Manglede lidt information om, hvor omfattende skaden var.	Virkelig godt
2	Jeg var overrasket over, hvor mange smertestillende piller jeg skulle tage. Efter første besøg fik jeg at vide, at jeg bare skulle tage en Panodil, hvis jeg havde smerter. Det overraskede mig, at jeg efter andet besøg skulle tage 12 piller fast om dagen i et par dage.	Uoplyst
6	Jeg oplevede en så stor forskel på mine to besøg, i hhv. den ene og den anden afdeling.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hånd Amb	Samlet indtryk
2	Da jeg modtog indkaldelsen til ambulatoriet, stod der ikke noget om i brevet, hvad der skulle ske, altså ikke at der var tale om kontrol []. Jeg måtte derfor ringe til ambulatoriet for at høre, om det evt. var en fejl, at jeg skulle til kontrol.	Godt
9	Jeg synes, at jeg godt kunne tænke mig at have en kontaktemail, da der ofte var yderligere spørgsmål, efter jeg havde forladt afdelingen.	Godt
11	Jeg blev sendt hjem med en havareret hånd, uden at en eneste spurgte mig, om jeg havde/har nogen til at hjælpe mig (er alene).	Godt
ID	Kommentarer - Hofte Amb	Samlet indtryk
2	Mundtlig information relaterer sig til de respektive/forskellige læger, jeg samarbejdede med. Så både god og mindre god information i forløbet.	Uoplyst
3	Jeg har, hos egen læge, bedt om en udskrift af min patientjournal efter to besøg på Hofteki-	Godt





	rurgisk Laboratorium.	
✎ 4	Jeg har ikke modtaget noget efter min undersøgelse, og det savner jeg.	Godt
✎ 8	I betragtning af at jeg havde ført en længere korrespondance med en læge/ læge NN og fået det indtryk, at NN specifikt havde indvilget i at undersøge mig, virkede det ubehageligt, at læge NN ikke anede, hvem jeg var og hvilke specifikke problemer/behov jeg havde, da jeg mødte ham. Det er delvist oprettet efterfølgende pr. telefon.	Godt
✎ 10	Er blevet godt behandlet og har fået svar på eventuelle spørgsmål.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Idræt Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Den mundtlige information burde været meget bedre. Ud fra det skriftlige kan man læse, hvad der KAN gøres. Den mundtlige burde handle om, hvad der evt. BURDE gøres. Jeg er ikke læge, så jeg har ingen ide om, hvorvidt det ene eller andet er en god idé. Det har jeg brug for lægen til at fortælle mig, men følte jeg ikke vejledt.	Godt
✎ 5	Kunne godt tænke mig at modtage noget skriftligt om behandlingsmuligheder eller om den kroniske tilstand/min grad.	Godt
✎ 6	Jeg har fået den information, jeg har haft brug for, enten den dag jeg har været i ambulatoriet eller ved opfølgningssamtaler med min kontaktperson, som holder fast i mig med opfølgning regelmæssigt.	Virkelig godt
✎ 9	Kunne godt bruge skriftlig dokumentation på status fra gang til gang. Ønsker, at jeg havde fået billeder fra operationen, men systemet var vist nede den dag.	Virkelig godt
✎ 11	Man får rigtig meget at vide ved konsultationerne og kan måske ikke rumme det hele. Så for at der ikke skal blive glemt for meget, er det en god ide at have nogen med, som også hører, hvad der bliver sagt.	Godt
✎ 12	Den skriftlige information stemte ikke overens med det aktuelle forløb. Jeg blev ikke informeret undervejs omkring ændringer.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Idræt dagkir THG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Informationen er meget generel. Der tages ikke hensyn til, at jeg havde personlige erfaringer fra tilsvarende tidligere operation.	Godt
✎ 4	Nej, ikke umiddelbart.	Godt
✎ 6	Jeg fik konstateret uregelmæssige hjerterytme, som jeg nu er kommet i behandling for hos egen læge.	Godt
✎ 7	Jeg fik mange informationer, lige da jeg vågnede fra narkosen og var derfor lidt i tvivl om informationer senere, fordi jeg simpelthen ikke var helt klar i hovedet endnu.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Idrætsklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Kunne godt bruge lidt mere information om, hvordan jeg kunne lave exentriske strækøvelser i hjemmet og ikke i træningscentret.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Knæ Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 6	Det er et stort plus, at man både får en mundtlig grundig gennemgang, så man kan stille spørgsmål og en skriftlig, så man kan genlæse informationerne i fred og ro.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ryg Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg har endnu ikke modtaget den skriftlige information om behandlingen, og derfor kan jeg ikke svare på ovenstående spørgsmål.	Godt
✎ 4	Kun rigtig godt. Trygt og godt.	Virkelig godt



	6	Jeg vidste, hvad det drejer sig om. Har en fantastisk fysioterapeut, der hjælper og informerer om ens sygdom. :-)	Godt
	9	Fik et godt indtryk. Var selv godt med i samtalen.	Godt
	10	Ved ankomsten til KVA fik jeg ingen information om, hvor jeg var præcist. Men det vidste min medpatient heldigvis. Jeg bad utallige gange om at blive ordentligt undersøgt inden operationen, sidste gang på operationsstuen. Det blev ikke imødekommet. Før hjemsendelse fik jeg lov til, at en læge ville komme og gennemgå forløbet og operationen. Men det skete ikke.	Dårligt
	13	Jeg mangler tilbagemelding på ny behandlingsstrategi.	Godt
	18	Der var ikke kontakt imellem afdelingerne.	Godt








**ID Kommentarer - Skulder Amb**

**Samlet indtryk**

	1	Ja, angående [mit led] er der ikke et definitivt svar på, hvordan den kan helbredes. Jeg kan huske, at der var et tidspunkt, hvor de mente at det var noget i [led]området efter en røntgenundersøgelse, som de ville kigge nærmere på, men der skete intet.	Godt
	4	Jeg blev ringet op. Der var mange uddybende spørgsmål, som de var meget glade for, da operationen [var en blandt rigtig mange]. Jeg har også lige fået et nyt knæ. Den anden skulder [i det nye år]. Tak for god behandling.	Godt
	6	Personalet, der passede telefonen, var søde nok, og prøvede at hjælpe med at skrive sedler til lægen, men det hjalp bare ikke. Al genoptræning er gået i stå, pga. manglende svar.	Godt
	9	Lægen, der skulle operere mig, havde ikke tid til samtale inden operationen. Sendte en anden. Det føler man sig utryk ved.	Godt


**ID Kommentarer - Skadeamb**

**Samlet indtryk**

	2	Jeg fik ingen information før. To uger efter fik jeg et brev, der sagde, at der var en ventetid på fire måneder. Ingen har sagt noget om det til mig.	Dårligt
	4	Jeg var sur...	Dårligt
	6	Jeg synes, der skulle være en tid til røntgen efter ca. en måned igen for at se, om det er vokset sammen, da der indtil nu er gået [flere] måneder.	Godt
	7	Lægen virkede rolig og kompetent og gav gode, logiske forklaringer.	Godt
	12	Mit forløb er startet i skadestuen [i sommer], og det undrer mig, at der ved et konstateret brud ikke er opfølgning efter en periode i ambulatoriet? Jeg måtte kontakte egen læge for at komme til kontrol i ambulatoriet.	Godt
	13	Det var en enkelt kontrol, vores søn skulle til. Vi var blevet henvist fra røntgen til skadeambulatoriet, men var ikke blevet gjort opmærksom på, vi skulle bestille tid. Det blev dog håndteret rigtig godt af skadeambulatoriet.	Virkelig godt
	17	Vi kontaktede jer, efter gipsen var taget af, for at få at vide, hvordan vi håndterede situationen. Straks var der en læge i røret, som informerede os på en god måde :-) Super service!!	Virkelig godt



**ID Kommentarer - Tumor Amb**


**Samlet indtryk**

	3	Der var alt for meget uhyggelig oplysning om kræftbehandling og stråler og kemo og alt muligt. Og det gav en forventning om en sikker scanning, jeg skulle til. De regnede med en fedtknude, så ville have været rart at undgå al det andet uhyggelige snak !	Godt
---	---	---	------

**ID Kommentarer - Traume Amb**

**Samlet indtryk**


	2	Lægen virkede enten uvidende eller ligeglad, da jeg var inde og tale med ham. Når jeg skriver god alligevel, var det fordi at resten af personalet gjorde det godt.	Godt
	4	Alt information gik til min læge.	Godt

 10 [] Der var to forskellige læger, der kiggede på min fod og havde en noget forskellig opfattelse af, hvad der skulle ske. Men jeg føler ikke, at der ikke er blevet ageret ordentligt på min sygdom, og det måske mere var et spørgsmål om erfaring. Så alt i alt, er jeg tilfreds med forløbet indtil nu.

Godt

**ID    Kommentarer - Tumor dagkir NBG**


**Samlet indtryk**

 1    Manglende information om cirka ventetid.

Virkelig godt

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

















**Samlet indtryk**

 3    I skriftligt materiale bør det uddybes, hvad knæbelastende arbejde består i f.eks. med eksempler.

Godt

## Ortopædkirurgisk E

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

















	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Børn dagkir NBG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Da vi efterfølgende ringede til ambulatoriet med spørgsmål, blev vi godt informeret om de ting, vi var i tvivl om!	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Børn Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5 Vi blev sendt hjem uden vejledning i genoptræning. Blev blot orienteret om at gøre det, NN kunne. Vi kontaktede/opsøgte selv hjælp til genoptræning.	Virkelig godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Fod Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4 :-)	Virkelig godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Hånd dagkir THG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3 Jeg manglede information om forløbet efter indgrebet.	Godt
	9 I er flinke og gode til at fortælle en, hvad der skal gøres.	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Hånd Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4 Lægen har ikke fået udskrivnings-/afslutningspapirer fra min operation [sidste år].	Virkelig godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Hofte Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2 Det er særdeles vigtigt selv at være samarbejdende tovholder under forløbet. Jeg noterer et godt samarbejde med sekretær NN, som har styr på tingene. Koordinerende samarbejde med egen læge er en forudsætning for at tingene fungerer.	Uoplyst
	4 Jeg har ikke hørt et suk, og det kan jeg ikke forstå [].	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Idræt Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6 Min kontaktperson ringer til mig regelmæssigt mellem mine besøg i Ambulatoriet. Jeg er helt tryk ved den behandling, jeg får.	Virkelig godt
	11 Nej, ingen kommentarer her, men der blev sagt, at jeg bare kan ringe til klinikken, hvis der er noget, jeg bliver i tvivl om.	Godt
	12 Jeg føler mig ikke afsluttet. Tværtimod dårligere stillet end før mit forløb.	Dårligt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Ryg Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4 Efter opvågning (sidst på eftermiddagen), blev der taget hånd om mig med mad og drikke/en kop kaffe. Rigtig flot.	Virkelig godt
	6 Jeg ville ønske, at der ikke var/er så lang ventetid på telefonen [og på] at komme til hos lægen, og at sekretærerne var mere serviceminded/venlige.	Godt
	10 Langt bedre undersøgelse! Og efterfølgende behandling på [afdeling]. Modtagelse og information her var virkelig dårlig. Minus kontaktperson og læge. Det efterfølgende forløb med hjemmehjælp har været ulidelig dårligt!!!	Dårligt
	15 Jeg har stadig ikke fået nogen indkaldelse til samtale om eventuel operation i ryggen.	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Skulder Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4 NN var fantastisk til at forklare sig.	Godt

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Skadeamb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	De snakker ikke med hinanden.	Dårligt
	15	Skulle aftale ny tid. Fik besked i receptionen om, at det ikke var deres opgave. Skulle spørge ved siden af. Her var ingen på kontoret. Damen i receptionen var også væk. Stod og ventede i ca. 15 minutter før, der kom nogen tilbage.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Traume Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Kontrol i ambulatoriet. God information.	Godt
	7	Jeg klager efter operationen over ondt i min pegefinger, som senere hen viser sig at have [fremmedlegemer] i sig. Ambulatoriet mener, at det kan gå over af sig selv og kan ikke identificere fremmedlegemerne, eller om der er tale om fremmedlegemer. Da jeg så endelig to en halv måned efter ser en læge et andet sted, laver han en ultralydsscannig og siger, at jeg skal opereres ugen efter. Hvorfor bliver jeg ikke henvist hertil med det samme, i stedet for at skulle rende frem og tilbage til andet ambulatorium, som ikke kan finde ud af, hvad de skal gøre (om de skal operere eller ej, og om de er i stand til at operere...).	Dårligt

## Ortopædkirurgisk E

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

ID	Kommentarer - Børn dagkir NBG	Samlet indtryk
3	Jeg synes, der skulle være mindre ventetid. [Ventetid]	Godt
4	I må gerne øve jer lidt mere med at lave nogle pænere ar :-) Men ellers rigtig godt!	Virkelig godt
7	Det er en stor pædagogisk opgave at løfte, når det drejer sig om arbejdet med børn! Tak til sygehusklavnen; hun gjorde en stor forskel i ventetiden. Men når barnet når operationsstuen, så skal der tages mere tid til at lokke/lege behandlingen på barnet. Ellers risikeres det, at vi får mange børn med sygehustraumer! [Pleje]	Godt
ID	Kommentarer - Børn Amb	Samlet indtryk
4	Oplevede gentagne gange at skulle rykke for aftaler. Flere gange blev konsultationer udskudt. [Ventetid]	Godt
7	Information om ventetid, specielt når man har små børn med. Mere og ordentligt legetøj. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
ID	Kommentarer - Fod Amb	Samlet indtryk
1	Eneste kommentar: Patienthotellet havde ikke registreret, at jeg skulle komme [den pågældende dag]. Jeg kunne også have ventet med at møde ind til [sidst på aftenen]. Fik jo alligevel et værelse og en venlig modtagelse.	Virkelig godt
2	Alt i alt en god oplevelse hele vejen rundt.	Virkelig godt
3	Ventetid på at tale med fysioterapeuten var i alt meget lang. Først skulle jeg vente i det "almindelige venteværelse", der var ventetid ca. en halv time, ok. Men så blev jeg placeret ude på en lang gang, hvor jeg så sad yderligere 30-45 minutter. Det virkede ikke spor organiseret for mig. [Ventetid]	Godt
4	I er jo mit favoritsygehus/ambulatorium med mere, og jeg fortæller som regel "andre sygehuse", hvor godt I plejer at gøre det :-) [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Ambulatoriets venteværelse er under ombygning, så der kan ikke undgås byggestøv :-) [Fysiske rammer]	Godt
8	Lægen var rigtig god til at forklare sig i et sprog, som jeg kunne forstå, både om min tilstand og mit videre forløb. Han var lyttende og rigtig god til at besvare alle mine spørgsmål omkring min sygdom. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Min scanning i [foråret] og forklaring på scanning seks måneder efter er uacceptabelt, selvom jeg er frisk og rørig, og min skavank ikke var synderligt livsnydelsesnedsættende, MEN min personlige træning og målsætninger var svære at fuldføre qua min skade. Så en kortere samlet behandlingstid kunne være ønskelig. [Ventetid]	Godt
12	Flere gange kom jeg til FØR tid. Dejligt! [Ventetid]	Virkelig godt
14	Tre forskellige personer fra fysioterapien lovede, at undersøge, hvor man rekvirerede hjælpemidler i [ ] kommunen, men der kom aldrig noget svar.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hånd dagkir THG	Samlet indtryk

	1	Alt i alt en god oplevelse og sødt personale.	Virkelig godt
	2	Sygeplejerskerne var rigtig imødekommende og smilende, men jeg tror, at ham, som skulle operere mig, havde en dårlig dag, men det sker jo. Han rettede dog godt op på "skaderne", da jeg kom anden gang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
	3	Jeg var/er i tvivl, om hvornår jeg er klar til at bruge hånden normalt igen uden smerter. Hvornår starter jeg på mit arbejde igen på fuld tid? Hvor længe skal man gå med smerter? Genoptræning?	Godt
	4	Jeg har på alle måder fået en fin behandling.	Virkelig godt
	5	Lidt kortere "vej", dvs. tiden fra første undersøgelse til afslutning.  Mit forløb: Henvist fra egen lægen til røntgen []. Intet resultat af to konsultationer. [] I er ikke inde endnu. Henvist fra egen læge til jeres ambulatorium: en undersøgelse og så henvist til MR-scanning, så konsultation hos jer efterfølgende, så tid til kikkertundersøgelse (i alt tre konsultationer før). Der gik fra [midt forår] til [midt efterår], før der skete noget. [Ventetid]	Godt
	6	Personalet forekom engagerede og med en enkelt undtagelse kompetente og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hånd Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Første aftalte tidspunkter blev ændret af ambulatoriet, hvilket var til gene for planlagte aktiviteter på den nye tidspunkt. [Kvalitet i behandling]	Godt
	6	Regulere mødetid i forhold til operationstid med mindre ventetid.	Godt
	7	Jeg er meget tilfreds med behandlingen, og resultatet er flot. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	8	Fin/god kunst på væggene! (Ikke altid normalt.) [Fysiske rammer]	Godt
	9	Jeg mangler en fagperson, som jeg kan henvende mig til med efterfølgende symptomer, da egen læge ikke kan vurdere problemet. [Kvalitet i behandling]	Godt
	11	Sygeplejerskerne og lægerne har alle været meget venlige og virker meget kompetente. Jeg tror bare, man har glemt, hvor svært det er at klare sig, [når man mangler en legemsdel], så det er, som om verden uden for patienten er ikkeeksisterende. Man er meget apparatfejlsorienteret. Samtidig er jeg taknemmelig over, at det er muligt at få dygtig speciallægehjælp. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
	13	Man følte sig fuldstændig i trygge omgivelser og af kompetente personer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hofte Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Da jeg kun har fået én forundersøgelse indtil videre, er det meget svært for mig at svare på spørgsmålene.	Virkelig godt
	2	Under indlæggelse/hofteoperation var rengøring og pladsforhold direkte sundhedsfarlige. En totalt nedslidt afdeling, som skal rumme en 50 procents opnormering af antal operationer. Det duer ikke. F.eks. genoptrænes der på patientstuerne og på gangene, hvor der ingen plads er. [Fysiske rammer]	Uoplyst
	3	Jeg synes, at ventetiden, fra man bliver henvist til selve undersøgelsen, er meget lang. Jeg ved godt, man kan blive henvist til andre steder, men hvad koster det ikke i penge, når man bor fem minutters gang fra det hospital, man er henvist til.	Godt

[Ventetid]

- 10 Jeg har været i ambulatoriet flere gange og er blevet godt behandlet. Har kun været udsat for to fejl. Første gang kommer jeg ned med en skriftlig tid, som desværre ikke var skrevet ind i deres kalender, men heldigvis var lægen der. Anden gang var jeg næsten nået [frem til sygehuset], da der bliver ringet. Alt var aflyst pga. akut situation. Det gjorde ondt at få den besked, men så må man sige, hvad nu hvis det var ens egen, der var akut.  
[Kvalitet i behandling]
- Godt

**ID Kommentarer - Idræt Amb**

**Samlet indtryk**

- 3 Jeg skulle bedøves og scannes i leddet og fik rigtig god vejledning omkring, hvad lægen gjorde, inden hun gjorde det. De var rigtig gode til at fornemme nervøsitet. Jeg har fået scannet begge led [] og fik samme læge begge gange. Tror, det var et tilfælde, men det gjorde mig mere rolig, at jeg vidste, hvem hun var, og hvordan hun gjorde tingene fra sidst. Rigtig god patienthåndtering. Masser af tålmodighed og information fra personalet.  
[Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale]
- Godt
- 5 Stolene i venteværelset er rigtig dårlige for en med ryg/hofte problemer.  
[Fysiske rammer]
- Godt
- 6 De personer, som jeg har været i behandling hos, har gjort meget mere, end der kunne forventes i mit meget lange forløb, som stadig ikke er afsluttet. De har formået, at gøre min sygdom til noget der i sidste ende bliver godt. Men det er helt klart den behandlende læge og sygeplejerske der har formået at se hele mig. Jeg er dem meget taknemmelig for at have gjort så meget for mig. Var det ikke for deres indsats, havde jeg i dag siddet med en kronisk sygdom, der ikke kunne behandles.  
[Relationer til personale]
- Virkelig godt
- 7 I forbindelse med orienteringen før operation: oplyse om ventetid. Vi skulle møde lægen dagen før operationen. Ved mødet var der meget lang ventetid, over ti minutter. Og vi fik ikke noget at vide. I forbindelse med operationen: alt gik fint.  
[Kommunikation og information, Ventetid]
- Godt
- 11 Jeg er yderst tilfreds med idrætsklinikken og vil til enhver tid anbefale andre at få en henvisning hertil, hvis det er muligt. Jeg vil omvendt altid fraråde [det andet ambulatorium] på [det andet sygehus]. De fejldiagnosticerede mig.
- Godt
- 14 Dejligt at personalet følger patienterne hen til næste undersøgelsessted, eventuelt fysioterapeut i kælderens. Det giver utrolig stor trykthed :-)  
[Pleje]
- Virkelig godt

**ID Kommentarer - Idræt dagkir THG**

**Samlet indtryk**

- 4 Jeg synes, det virkede ret dumt med hensyn til den mad, man fik efter operationen, at der var maksimum en lille sandwich per patient. Specielt når mange patienter nu ikke har måtte spise de sidste mange timer før operationen. Underligt sted at spare, men det er vel ikke jeres valg, men noget regionerne/regeringen bestemmer.  
[Pleje]
- Godt
- 5 Det er mit yndlingshospital, og NN er en mega cool læge og ville ønske, at jeg også kunne få ham som min egen læge.  
[Relationer til personale]
- Virkelig godt

**ID Kommentarer - Knæ Amb**












**Samlet indtryk**

- 2 Generelt god kommunikation, men specielt kommunikationen med sekretærene, vedrørende op til flere besøg, har været særdeles venlig og positiv. Jeg kunne mærke, at de smilede i telefonen, hvilket jo er dejligt. Jeg har aldrig følt, at jeg var til besvær!!  
[Kommunikation og information]
- Virkelig godt
- 3 Efter operationen var der for travlt til at lytte og give et glas vand! I opvågningen i fire timer!  
[Pleje]
- Godt
- 5 Alt gik perfekt. I er rigtigt søde alle sammen.
- Virkelig godt

✎ 6	Jeg synes, at jeg fik en meget kompetent og omhyggelig behandling, både før operationen og efter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 7	Der var en god fornemmelse af venlighed og opmærksomhed. [Relationer til personale]	Godt
✎ 9	Jeg har fået en rigtig fin behandling de [ ] år, jeg er kommet på hospitalet. Fint, at det er de samme sygeplejersker, der går igen, da jeg var indlagt. Stor ros til dem. Meget omsorgsfulde. NN er jeg bestemt også meget glad og tryk ved. En glad og tilfreds patient. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ryg Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Jeg beklager den vedvarende ventetid på svar på undersøgelsen. Jeg har personligt rykket for svar. [Ventetid]	Godt
✎ 5	Det er utrygt, at personalet går fra ambulatoriet, før den sidste patient er afhentet (sidst på dagen). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 8	De kunne sende et brev til aftalte tid i stedet for bare at lade det ligge i glemmebogen. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 9	Ikke nogen kritik. Der var håndværkere over alt, men man følte sig stadig velkommen. Har aldrig haft problemer under besøg på hospitalet. Personalet er utroligt imødekommende. Får den behandling, man har brug for. Gælder alle steder, kun ros her fra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 10	Et behageligt lokale med planter og et afdæmpet lys. Godt med beroligende musik. Der må ikke være tvivl om, hvor man skal vente, som der var i mit og flere andres tilfælde. Der skulle have været mulighed for at ligge på en briks med et tæppe. Venligere personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Dårligt
✎ 15	Det er min opfattelse, at ambulatoriet gjorde, hvad de skulle. Det var en særdeles positiv samtale, jeg havde med læge NN. Hun kunne ikke gøre mere, end hun gjorde. Men jeg mangler stadig en samtale med en læge NN, der kan træffe en afgørelse sammen med mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 16	Mit ene besøg i ambulatoriet var tilfredsstillende, men opfølgning på undersøgelsen har været utilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 18	Synes stadig ikke, [jeg] fik nok information. Især efter to følgeoperationer. En tredje kom så op. Den er heller ikke optimal efter et år [ ]. [Kommunikation og information]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Skulder Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg synes, de er søde mennesker, som prøver alt, hvad de kan, for at hjælpe med min sygdom. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 2	De mangler midler til ordentlig indretning. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 3	I forbindelse med interview og personlige oplysninger skete det i venteværelset. Det var ikke rart! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 4	Der var rent og pænt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 5	Jeg vil gerne rose afdelingen, og særligt NN, for at være både behagelig, seriøs samt generøs med sin tid til undersøgelse af patienten. Jeg har på en anden afdeling på Aarhus sygehus oplevet, at jeg som patient skulle ekspederes hurtigst muligt, og være til mindst mulig besvær	Virkelig godt



	for personalet i deres travle hverdag. Og det følte jeg på ingen måde på Skulderambulatoriet. Det er en stor glæde for en patient at føle, at personalet er imødekommende og tager patientens tilstedeværelse alvorlig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
✎ 8	Jeg fik en god information om forløbet, også om det forsøg, jeg deltog i []. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 9	Venteværelset kunne godt trænge til en opfriskning. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Skadeamb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	De skal gøre noget. De sendte mig bare til en anden læge. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 5	Det var virkelig svært at finde en parkeringsplads. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 6	Den samme læge. Ikke så meget ventetid. Læse min journal, inden jeg kommer, så lægen ved, hvorfor jeg kommer. [Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid]	Godt
✎ 9	Være mere realistiske i deres bud på ventetiden! [Ventetid]	Godt
✎ 10	Det var en super oplevelse for min datter. Hun gik glad derfra hver gang. Sødt personale der henvendte sig til barnet og ikke kun forældrene :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 11	Det er ikke muligt at høre, når der kaldes ind til lægen! Kunne måske være en ide med at trække nummer, så man kan se, hvornår det er ens tid til at komme ind. Det er også svært at høre sit navn, hvis det bliver udtalt forkert af indkaldende personale. For eksempel hvis man har et ikke-dansk navn.	Uoplyst
✎ 12	Møbler i venteværelse i bygning syv er meget ringe, slidte og revnede sæder på stole. Det er ikke særlig behageligt, at venteværelse skal dække både skadestuepatienter og patienter til ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 17	Ambulatoriets personale er super professionelle og rigtig dygtige til at håndtere børn og presede/bekymrede forældre. Alt i alt fantastisk behandling. Håber ikke, vi får brug jer igen, men vil være tryk, hvis det blev aktuelt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Tumor Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Det var dejligt at møde smilende og venligt personale, der undskyldte ventetid og fejl. Dette gjaldt dog ikke lægerne, der var yderst arrogante. [Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
✎ 2	Ved ikke noget om rengøringen!	Virkelig godt
✎ 3	Jeg tænker, I er underlagt bygningens muligheder. Men det var så synd for sekretæren, at hun skulle sidde i al den larm, og det virkede koldt og gammeldags. De søde damer i kitler gjorde, at man følte, man nok skulle komme derhen, hvor man skulle. Men hjælp den sekretær! [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 4	De var meget opmærksomme på mit problem og tog min henvendelse alvorlig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Traume Amb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Super personale :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

	4	Jeg var kun til én kontrolundersøgelse. De fleste spørgsmål har derfor ikke relevans.	Godt
	6	Der var byggerod i venteværelset, derfor vurderer jeg det lidt lavt. [Fysiske rammer]	Dårligt
	7	Det er mit indtryk, at læge NN har udført et godt håndværk. [] Bruddet er healet godt op, og fingeren sidder fint uden smerter. Dog er der ikke fuld funktionalitet mht. bøjelighed. Dog syntes jeg, det er yderst uheldigt, at de ikke opdager glasstykket [i min finger], hvilket jeg går rundt med i [flere måneder] efter ulykken, inden anden læge NN på anden afdeling fjerner det. Sidst men ikke mindst har plastikskinnerne været ubehagelige, på trods af at de er blevet skiftet. Kun da jeg får rigtig gips på, stopper tryksmerterne. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
	8	Jeg fik en rigtig god behandling hele vejen igennem, men det er tankevækkende, at en pårørende, som [noget tid] forinden var igennem stort set det samme forløb, stort set INTET godt havde at fortælle om.	Godt
	9	Jeg er tilfreds med det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Tumor dagkir NBG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg har været på Dagkirurgisk to gange til operation. Begge gange gode oplevelser. Den ene gang var jeg psykisk påvirket [], men det blev taget hånd om på professionel vis. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	2	Det hele foregår meget hurtigt. Personalet kører meget på rutinen, så man kan have lidt svært ved at følge med mentalt. Men de kan deres kram. [Kvalitet i behandling]	Godt
	4	Rigtig god information. Rent og pænt :-) [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg havde én lang, uventet ventetid, men det er jo nok svært helt at undgå. [Ventetid]	Virkelig godt
	3	Sørge for, at det skriftlige er mere detaljeret og korrekt. [Kommunikation og information]	Godt
	4	Hurtig og effektiv behandling af sødt og imødekommende personale. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	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<sup>3</sup>. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

