

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA**

**Ortopædkirurgisk afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	238
Besvarelser fra afsnittets patienter:	123
Afsnittets svarprocent:	52%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

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



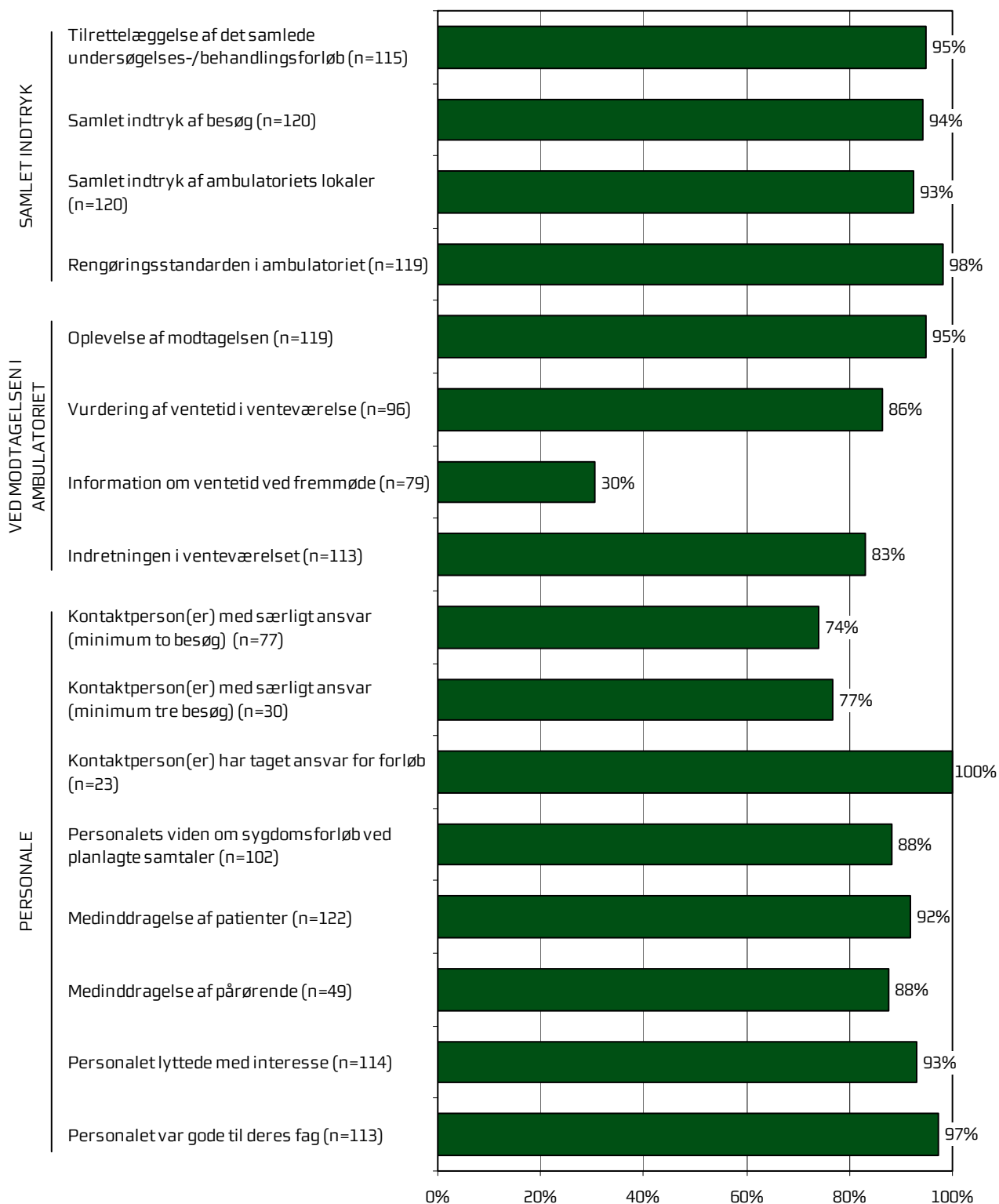


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

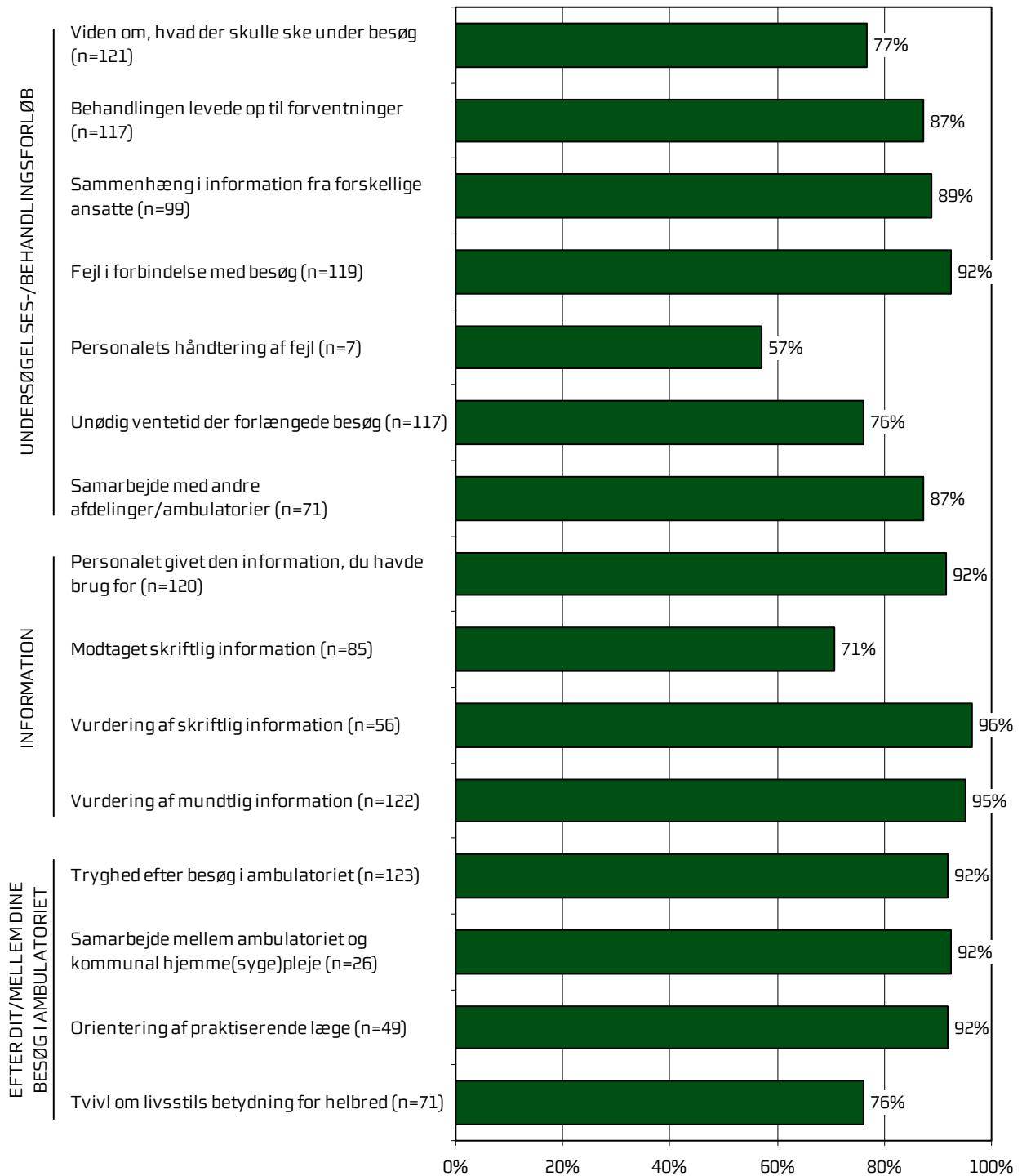
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium O

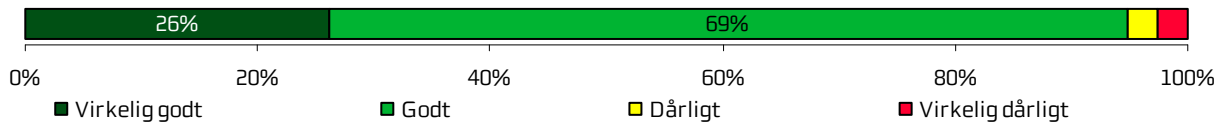
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

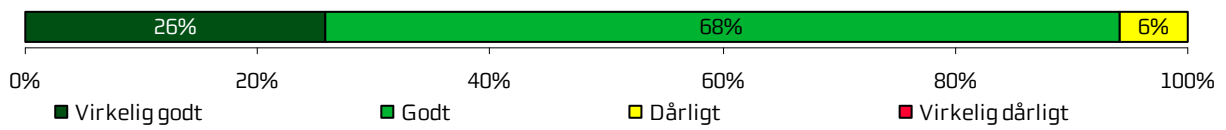
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

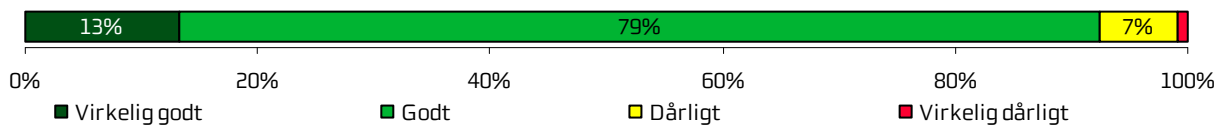
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=115)



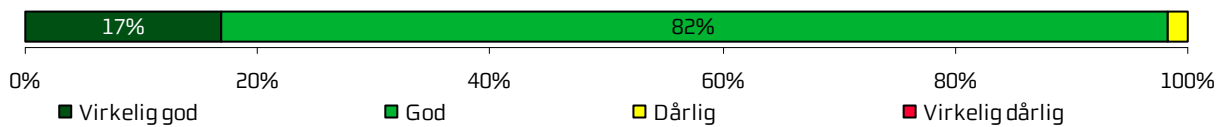
Samlet indtryk af besøg (n=120)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=120)



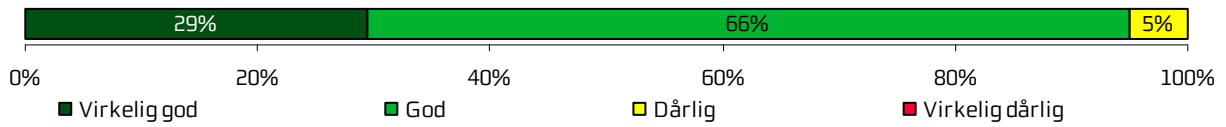
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=119)



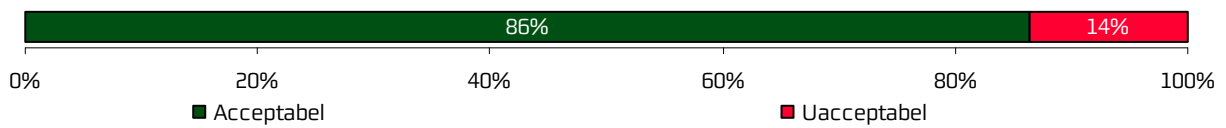
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	93 %	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	99 %	93 %	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	92 %	-	97 %	87 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	94 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=119)



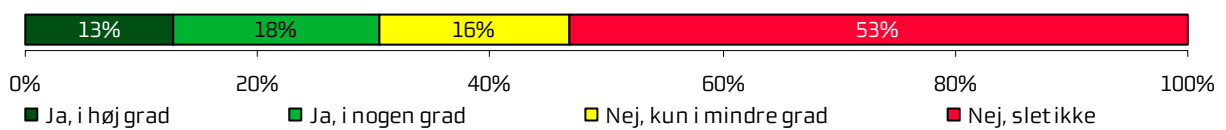
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=96)



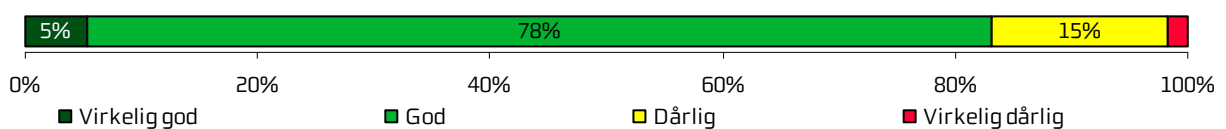
Længde af ventetid i venteværelse (n=93)



Information om ventetid ved fremmøde (n=79)



Indretningen i venteværelset (n=113)

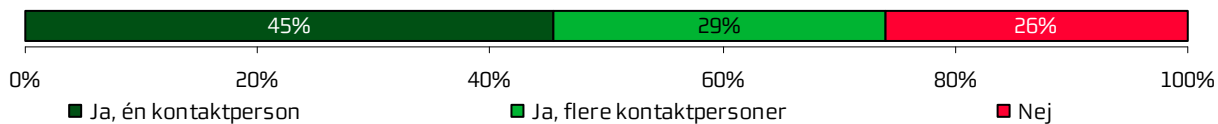




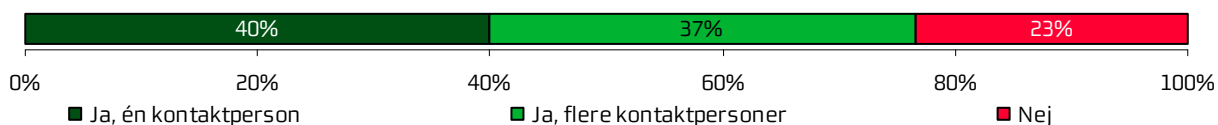
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	98 %	100 % *	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	86 %	96 % *	90 %	95 % *	84 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	30 %	29 %	42 %	63 % *	30 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	89 %	83 %	94 % *	75 %	88 % *

## Personale

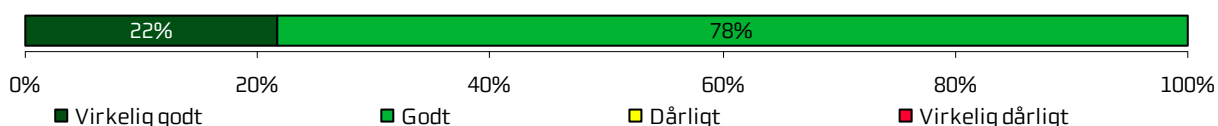
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=77)



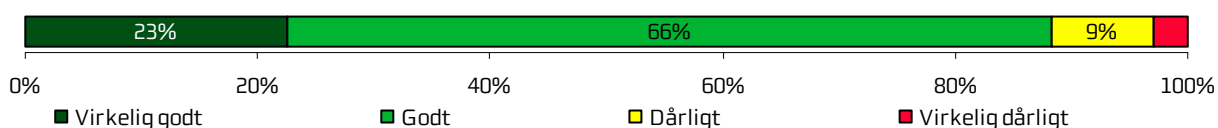
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



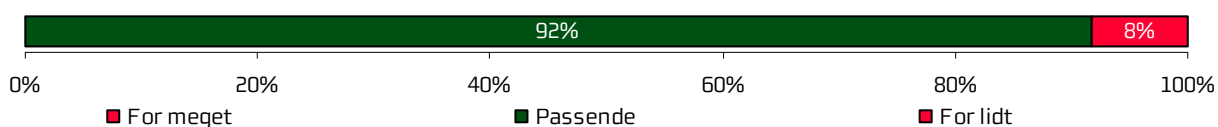
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



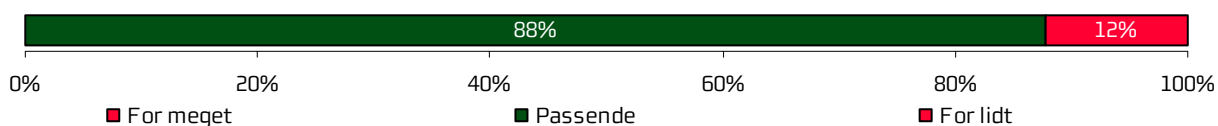
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=102)



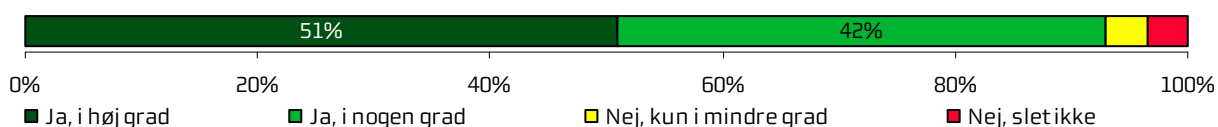
Medinddragelse af patienter (n=122)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



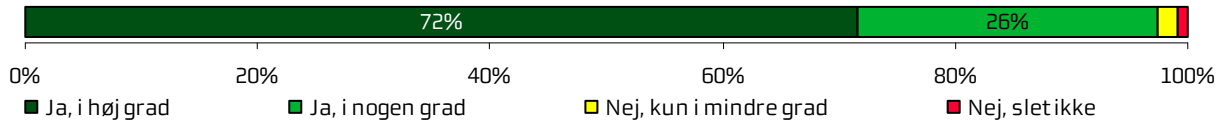
Personalet lyttede med interesse (n=114)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	74 %	69 %	77 %	95 % *	73 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	70 %	68 %	94 % *	76 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	94 %	92 %	100 % *	91 %	96 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	91 %	100 % *	91 %	96 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	84 %	90 %	98 % *	86 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	93 %	92 %	100 % *	93 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

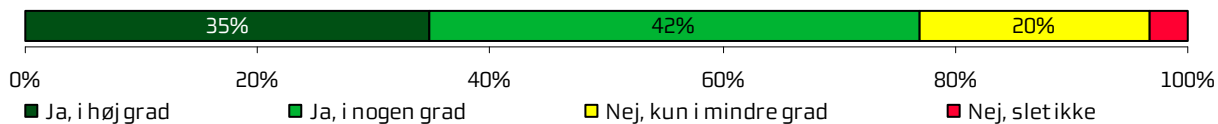
Personalet var gode til deres fag (n=113)



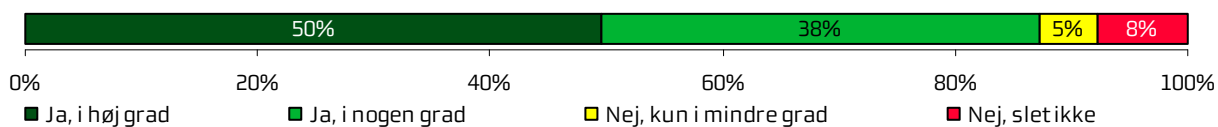
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	95 %	100 %	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

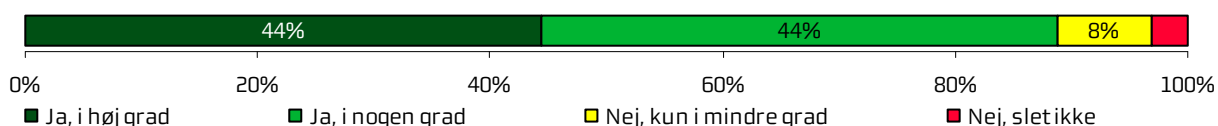
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=121)



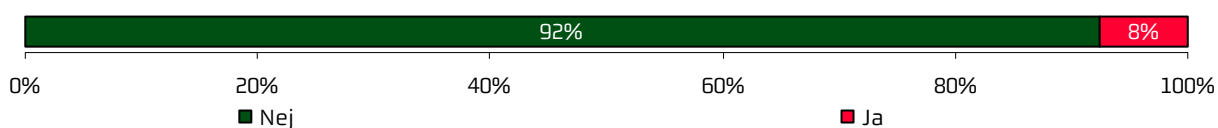
Behandlingen levede op til forventninger (n=117)



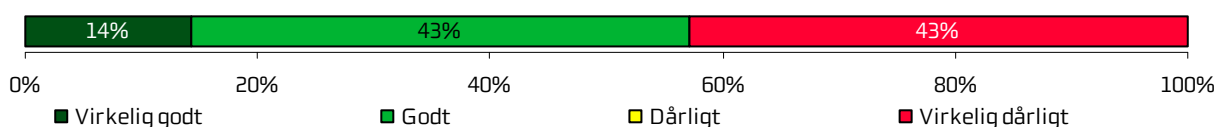
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=99)



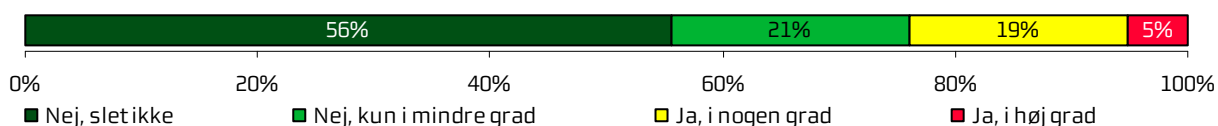
Fejl i forbindelse med besøg (n=119)



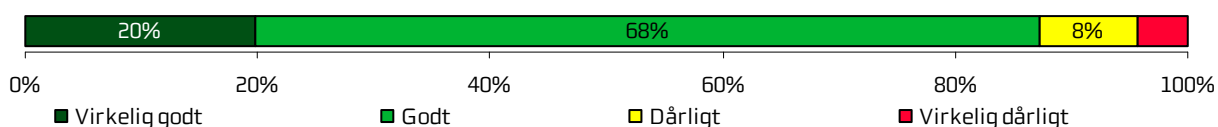
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=117)



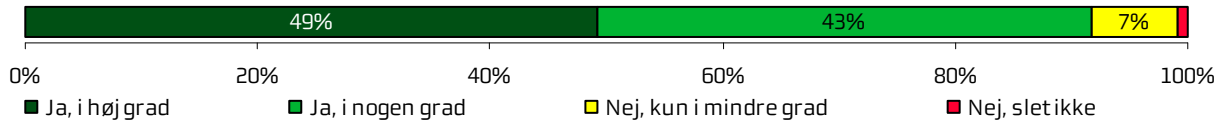
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=71)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	77 %	86 %	82 %	100 % *	79 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	90 %	88 %	96 % *	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	94 %	93 %	99 % *	91 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	93 %	99 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	77 %	42 %	-	-	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76 %	83 %	86 % *	95 % *	79 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	93 %	92 %	100 % *	86 %	94 %

## Information

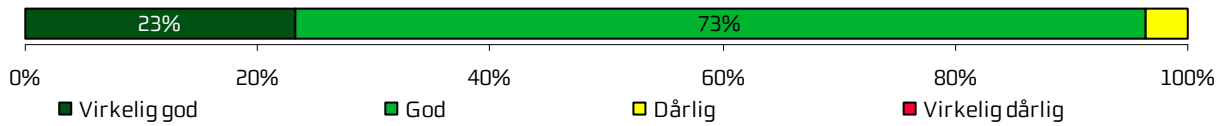
Personalet givet den information, du havde brug for (n=120)



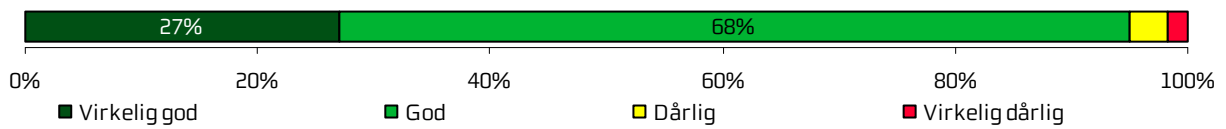
Modtaget skriftlig information (n=85)



Vurdering af skriftlig information (n=56)



Vurdering af mundtlig information (n=122)

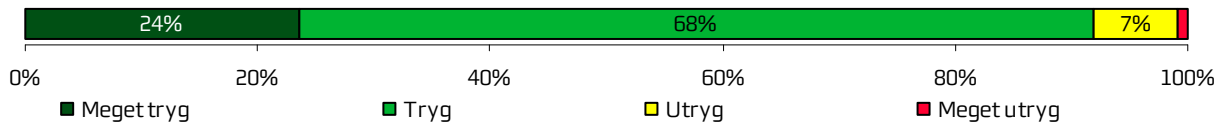




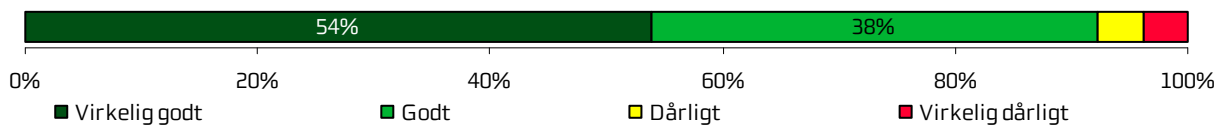
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	92 %	-	98 % *	91 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	74 %	63 %	95 % *	61 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	99 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	93 %	100 % *	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

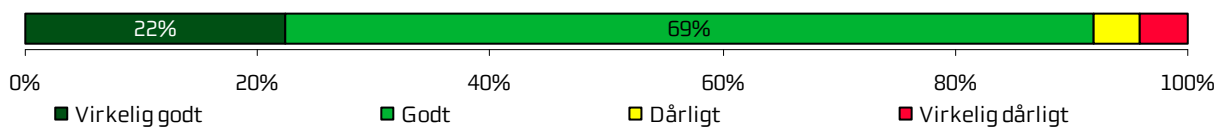
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=123)



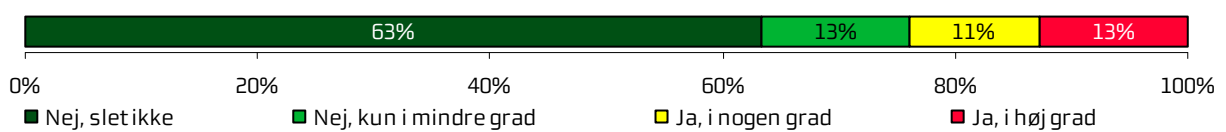
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=71)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	90 %	99 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	94 %	84 %	95 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	95 %	89 %	93 %	82 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	82 %	70 %	88 % *	63 % *	72 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		3
Kommunikation og information		0
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		2
Pleje		1
Relationer til personale		5
Ventetid		4

## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Alle kontakter har været præget af imødekommenhed og god service. Jeg passer mine tider, og det aflæses af den efterfølgende behandling i den videre kontakt til afdelingens medarbejdere. Ting sker retlinet, og skaber således tryghed hos mig som bruger.	Virkelig god
10	Den første sygeplejerske-/lægekontakt virkede meget tilfældig og upersonlig []. Efter at skaden langt om længe blev tilset af lægen, skulle jeg og min kone gentagne gange spørge personalet, hvad der dernæst skulle ske. Vi fik så endelig besked om, at jeg skulle opereres, men måske først efter en til to dage []. Man ville dog prøve, om ikke operationen kunne placeres efter to planlagte operationer samme dag/aften. Bad i mellemtiden, om ikke operationen kunne ske samme dag på et andet sygehus i Regionen, hvilket så ikke kunne lade sig gøre. Efter endnu [et stykke tid] fik jeg besked om, at operationen forventeligt kunne gennemføres efter de to planlagte operationer, og jeg blev herefter indlagt på sengestuen. Og for resten skulle jeg lige forbi røntgenfotoafregning. Så skete endelig det glædelige, at jeg sidst på eftermiddagen blev kontaktet af en læge, som gav mig troen på, at operationen ville ske senere på dagen/aftenen. Jeg blev så opereret først på aftenen. Ovennævnte utilfredshed går mest på den manglende information under opholdet på sygehuset. Idet uvished om det videre forløb er til stor frustration. Med bedre information vil det være lettere at klapere den lange ventetid.	Dårlig
16	Fint. Ingen ventetid overhovedet. Alt "klappede".	Virkelig god
20	[Vedkommende], der sidder ved modtagelsen, ligner altid en, der ikke gider arbejde. Kunne være fedt, hvis man blev modtaget med smil. Nu er det første gang, jeg blev opereret. Jeg var nervøs og synes ikke, det gav en god modtagelse, at [vedkommende] ikke kunne byde en ordentlig velkommen. (Samme [person], der sad der, da jeg skulle snakke med læge NN. Samme oplevelse).	God
21	Modtagelsen fin, flinkt personale, smilende. Ventetiden duer IKKE i 2012!!	God
26	Søde og rare mennesker.	Virkelig god
27	Høflig selvbetjening.	Virkelig god
28	Fin og professionel modtagelse.	Virkelig god
29	Manglende information og svær kommunikation, hvilket gjorde det svært at tale om behandlingen.	Dårlig
36	De glemte, at jeg var der.	Dårlig
38	OK.	God
40	De var sure og gnavne og hørte mig ikke.	Dårlig
43	Startede op i skadestuen med seks timers ventetid trods bestilt tid af lægen. Fik intet at vide om årsagen.	God
45	Venlig modtagelse og god guidning for at finde vej.	Virkelig god
46	Jeg havde ikke modtaget brev med ændring af dato for undersøgelse, så der var ikke afsat tid til mig. Fik at vide, at jeg måtte vente en halv time til tre kvarter.	Virkelig god
47	For første gang nogensinde, oplevede jeg kun kort ventetid. SUPER FEDT!	Dårlig
49	Vi ankom uden at have nået at spise aftensmad og skulle sidde mange timer for at skylle brandsårene, så det var dejligt, vi fik serveret kaffe med sandwich.	Virkelig god
51	Jeg blev modtaget godt.	Virkelig god

## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
7	Troede først, der skulle kigges på en tidligere operation [], men det var [noget andet], det var galt med.	Virkelig godt
11	Jeg blev glemt i mit behandlingsforløb i to en halv måned. Måtte selv og sammen med min egen læge kontakte sygehuset igen.	Virkelig dårligt
17	Lægen [] fik ikke informeret mig om det hele i første omgang, så jeg blev hentet i venteværelset, mens jeg ventede på ergoterapeuten.	Godt
23	At dem, der opererer mig, ikke har gjort deres arbejde færdigt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Jeg fik opereret noget andet end det, jeg var blevet informeret om, skulle opereres. Derudover blev operationsarret forkert syet sammen, hvorfor tiden efter operationen blev mere vanskelig, end den burde have været [].	Godt
30	Da jeg fik en henvisning første gang, var jeg forkert henvist og blev sendt hjem igen. Lovede at henvise rigtigt anden gang, men da jeg var på vej til sygehuset blev der ringet, at jeg var henvist forkert igen. Så alt i alt skete der fejlhenvisning [mange] gange. Så [et kvart år] gik der med fejlhenvisninger, selv om jeg ringede ind og gjorde dem opmærksomme på dette hver gang brevet kom. Så meget utilfredsstillende.	Virkelig dårligt
32	Jeg skulle have fjernet en [lidelse], og jeg fik ikke noget skriftligt materiale med om forløbet, hvad jeg senere så, at andre fik.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	Tre forskellige læger sagde noget forskelligt. Lægerne sagde: 1) Du skal have nyt knæ. 2) Du fejler intet. 3) Der er noget, det er op til dig selv, om du vil have nyt knæ. Vi er ikke sikre på, det vil hjælpe!	Virkelig dårligt


## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Kompetent, som skaber tryghed for mig som bruger.	Virkelig godt
4	Fik taget billeder på et privathospital. De billeder var ubrugelige for lægen. Kunne have sparet en masse tid, hvis jeg havde fået information omkring den dårlige kvalitet, de åbenbart har på [] privathospitalet.	Godt
7	Bliver sendt til undersøgelse i tre forskellige byer [ ]. Det må kunne gøres bedre.	Godt
12	Der er for lang ventetid, fra man har været ved egen læge, til man kommer på ambulatorium. Det har taget [næsten et år], så det er alt for lang ventetid.	Godt
14	Måske lidt for hurtigt.	Godt
19	Kun til min kommentar omkring venteværelse. Gangen er for lang til, at man kan høre indkaldelse fra de nederste/fjerneste behandlingsrum.	Virkelig godt
23	Kom til undersøgelsen, og efter samtalen måtte jeg vente 45 minutter på at få lavet en køreseddel.	Virkelig godt
24	Jeg havde brug for, at snakke med den kirurg, der havde opereret mig, NN. Men han var desværre ikke til stede, den dag jeg blev kaldt ind til kontrol. Ville ønske, at jeg havde fået mulighed for en ny samtale.	Godt
27	De kunne ikke hjælpe så derfor det negative svar.	Virkelig godt
28	Jeg er MEGET tilfreds med behandlingsforløbet indtil nu. Jeg kan ikke vurdere, om behandlingen lever op til mine forventninger, da der kun er gået [kort tid] efter operationen.	Virkelig godt
30	Ja, der gik for lang tid inden de kunne finde ud af fejlen. Det var kirurgisk afdeling, jeg fik henvisning fra seks til syv gange, selvom jeg ringede og sagde, at det var ortopædkirurgisk, jeg skulle henvises til. Måtte ringe til min egen læge, for at gøre opmærksom på dette, om de kunne hjælpe med, at jeg blev henvist til det rigtige sted.	Godt
31	Meget lang ventetid fra jeg blev scannet, til jeg kom ind til en læge.	Godt
32	Jeg blev opereret på dagsafsnittet [i efteråret]. Operationen er totalt mislykket. Nu har jeg for alvor fået en hammertå.	Uoplyst
34	Jeg kunne godt lide, at alle havde læst min journal og vidste, hvem jeg var, og hvad jeg foretog mig i mit aktive liv [ ], når nu mit problem var et nyt knæ. Tak for det.	Godt
37	Jeg har været til fire besøg i ambulatoriet og har oplevet forskellige ventetider. Det længste var halvanden time. Og der er masser af gode grunde til det, men når man er der, der bare skal vente, er det for længe. Jeg har en forventning om 45 minutter til en times ventetid i ambulatoriet, når jeg kommer der. Jeg synes nok, det er lige i overkanten. Forløbet har ellers gået glat, og jeg har hurtigt fået tider, når jeg har haft brug for det.	Godt
41	Nogle af konsultationerne kunne være klaret over telefon.	Godt
48	NN, som skal udrede min []sygdom, henviser til specialist. Specialisten henviser så til røntgen og ny samtale. Røntgenfotografering, men da specialisten er gået på pension, får jeg en samtale med en ny læge, som er en anden specialist. Han henviser mig derfor til et andet sygehus. Indkaldelse til dette sygehus [nogle måneder senere]. Altså en [samlet lang ventetid]. Den lange ventetid er højst uacceptabelt, fordi afklaring af min sygdom ikke kan videreføres, før røntgenresultatet foreligger. Alvoren i denne lange ventetid understreges af, at min sygdom påvirker og forværrer min førlighed yderligere.	Dårligt
49	Vi fik ikke at vide, hvordan de efterfølgende dage ville forløbe. At f.eks. DAG et ville være mindre smertefuld end DAG to, tre, fire, fem, seks, syv, otte, ni og ti. Selvom der blev tilbudt smer-	Godt



testillende medicin på skadestuen, blev vi ikke klar over, HVOR smertefulde de kommende dage blev.

-  52 Imponeret over, at læge NN, der undersøgte mig, opererede mig senere og senere kontrol, huskede mig så godt. Virkelig godt

## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Bærer præg af omhyggelig og fyldestgørende information. Alt i et let tilgængeligt sprog i hele processen.	Virkelig godt
3	Eneste problem i informationen var, at det var svært at forstå en [] læge. Ikke nogen kritik af lægen, som var meget dygtig og rar. Men det er et generelt problem for den ældre generation, at forstå [noget] personale.	Godt
7	Vedkommende læge var svær at forstå.	Godt
16	Det skriftlige materiale var ikke opdateret og passede derfor ikke med det mundtlige. Dette var skrevet på forsiden med almindelig håndskrift.	Virkelig godt
22	Jeg blev sendt videre til andet sygehus. Her fik jeg anden information end fra lægen i Randers.	Virkelig godt
25	Pjecen er ikke opdateret. Angående sygdomsmeddelelse er den ukonkret.	Godt
29	Yderst mangelfuld og utydelig mundtlig information.	Dårligt
35	Er opereret [i min tå], som var fejlopereret. Anden operation er heller ikke gået godt. Tør ikke forsøge igen.	Godt
39	Fik den skriftlige information for sent. Fik den under indlæggelsen, men der stod information, som skulle have været fulgt, inden jeg kom. Det vidste jeg så ikke noget om...	Godt
45	Jeg har ventet siden [sommeren] på skriftlig tilbagemelding. Har rykket for det [i efteråret]. Venter stadig [en måned senere].	Godt
47	Det hele var sådan lidt øh... information! Bare ikke godt nok!	Dårligt
49	Ved kontrol på tiende dag tog personalet sig god tid til at rense af og skifte forbindingerne. Fint.	Godt

## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Alt er forløbet yderst tilfredsstillende.	Virkelig godt
6	Barn.	Virkelig godt
9	Får motion, spiser sundt med flere måltider, ryger ikke, drikker ikke og er ikke overvægtig.	Godt
20	Mangler meget information om, hvornår jeg må noget igen. Aner ikke, hvornår jeg må begynde at bruge den ordentligt igen. Hvornår jeg må dyrke sport igen. Ingen information om genoptræning. Føler, jeg er meget overladt til mig selv. Ikke fedt, når man aldrig har været opereret før. Er meget bange for at gøre noget, i frygt for at gøre noget galt :-{	Godt
23	Jeg var jo klar over, hvad der var galt, og vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
32	Jeg ventede ca. en time på en briks, før lægen kom og tilså operationsstedet meget hurtigt, kort.	Uoplyst
42	Det har betydet meget for mig, at jeg blev mødt med smil og god stemning. Der var godt samarbejde mellem læge og sygeplejerske, og plads til kommunikation med mig, og der var også plads til at have det sjovt :-) TAK FOR DET.	Virkelig godt

## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Meget tilfreds med, at jeg kom til samme dag efter telefonisk henvisning fra egen læge. Jeg er blevet mødt af et meget kompetent og forstående personale (både læge og sygeplejerske), hvor jeg har følt mig hørt og har fået en virkelig god behandling [Kontaktperson, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
4	Mere imødekommende venteværelser. En mere imødekommende læge. Ikke tale hen over hovedet på patienten. Og tal i et sprog, som almindelige mennesker forstår. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
5	Jeg vil gerne fremhæve personalets venlighed og omsorg. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	[vedrørende samlet indtryk af ambulatoriet:] Lidt gammelt og slidt.	Virkelig godt
8	Kunne de gøre det bedre, ville de nok gøre det.	Godt
13	På grund af venteværelsets form burde der være højtalere. Jeg havde problemer med at høre, hvem personalet kaldte ind (oplever ellers ikke besvær med hørelsen). [Fysiske rammer]	Godt
15	Særdeles sød sygeplejerske, der spurgte godt ind til NN. God oplevelse for barn (og mor :) [Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Komme og informere om ventetiden. [Ventetid]	Godt
21	Forbedre ventetiden. Være mere praktisk med hensyn til sygeplejersker/læger, så man undgår unødvendig ventetid. Lær af privathospitalerne, de fungerer perfekt! (Ingen ventetid.) [Ventetid]	Godt
27	Plads uden tv. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
31	For lang ventetid. Men lægen var god. God til at forklare og finde en behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
33	Venlig og seriøs behandling af personalet og ikke mindst pigerne på gulvet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
44	Jeg har bare følt mig i gode hænder hele vejen igennem. [Pleje]	Virkelig godt
49	Der var en hyggelig omgangstone mellem personalet.	Godt
50	Nedværdigende, at alle patienter skal undersøges i et stort rum og høre og se andres sygdomshistorier.	Godt
52	KANON DYGTIGE OG PROFESSIONELLE. MAN FØLTE SIG I TRYKKE HÆNDER. EN RIGTIG GOD OPLEVELSE, NÅR DET NU SKULLE VÆRE. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt



