

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O
Randers Centralsygehus

4. runde

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O

Randers Centralsygehus

4. runde

Konceptet er udviklet af
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt
Lyseng Alle 1
8270 Højbjerg

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006

Bestillingsnr. 731

Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten	11

Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Ambulatoriets patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed	25
5. Ventetiden i venteværelset.....	29
6. Stabiliteten i lægekontakten	31
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at ambulatoriet kan sammenligne
sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra
andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger,
er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-
nering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-
terne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambula-
torium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-
latoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om
ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og
hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfalds-
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patien-
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af
ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers
oplevelse af ambulatoriet.

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af spørgsmålene, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger i ambulatoriet, og hvordan opfatter patienten det?

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen, konsulent Malene Borre-Gude og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos patienten. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

Formål

Konceptets formål er:

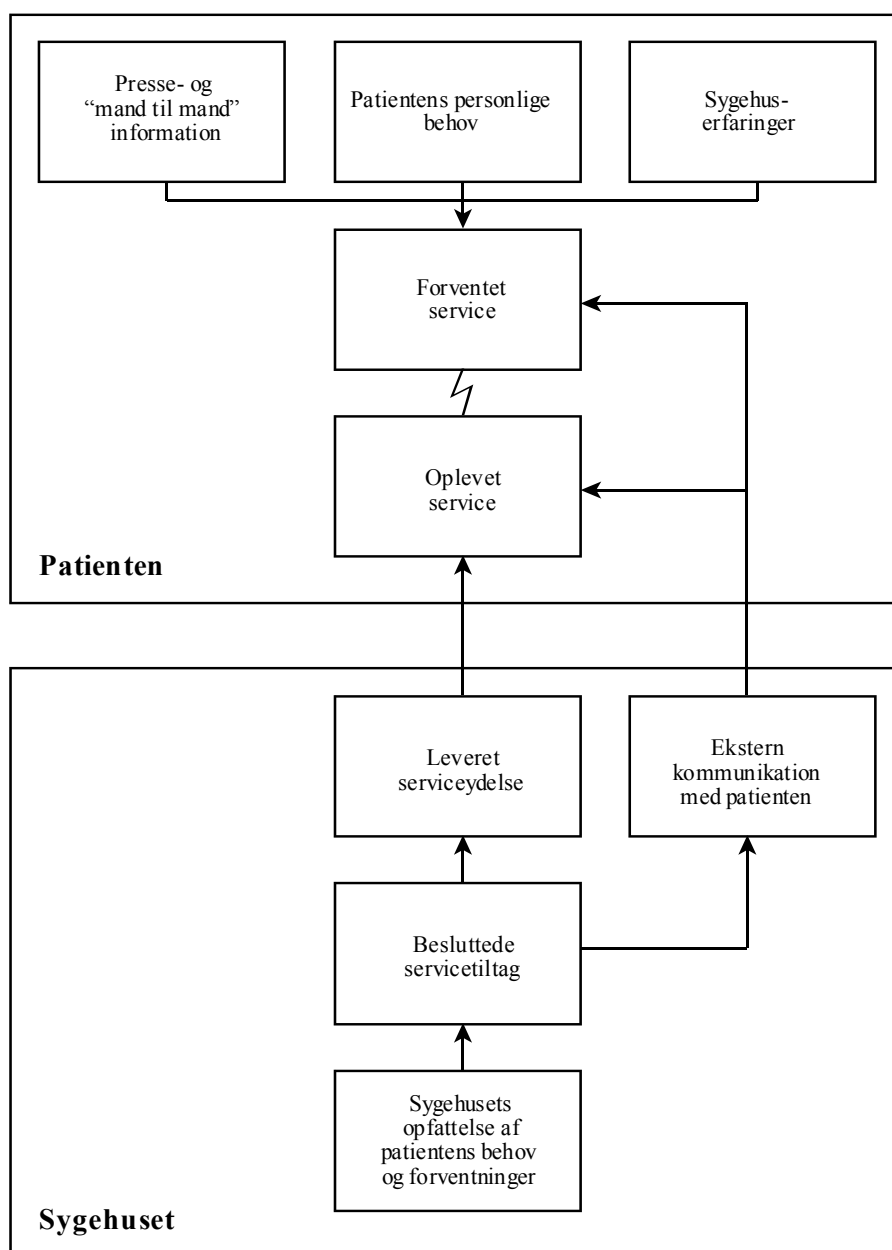
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)

Metode

Metode	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
Undersøgelsens spørgsmål	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i>vurderinger</i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på dem. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

Små skridt

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

Også psykologi

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

Lakmusprøven

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Ortopædkirurgi
Antal indlagte	3.723
Heraf akut indlagte	ca. 60 %
Heraf planlagte	ca. 40 %
Gennemsnitligt antal sengedage	4,2
Belægningsprocent	95,7
Antal senge	46*
Enestuer	4
Tomandsstuer	6
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	8
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	20.481
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	1.387
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	34
Plejepersonalestillinger	123,84
Lægeseekretærstillinger	34,75
Samlet budgetramme	115,835 mio. kr.
Statistik år	2005

* Heraf belægges ca. 3 af øre-, næse- og halspatienter. Derudover 2 hotelsenge.

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Generel information Ortopædkirurgisk afdeling har 48 senge fordelt på 2 sengeafsnit A7 og B7 (på afd. A7 belægges ca. 2 senge konstant med øre-, næse- og halspatienter), et ambulatorium og en skadestue. Ledelsesmæssigt er ergo- og fysioterapi, samt Klinikgangen (øre-, næse- og hals og øjensygdomme) en del af ortopædkirurgisk afdeling.

Ved Grenå sygehus er sengeafdelingen, skadestuen og ortopædkirurgisk ambulatorium en del af den ortopædkirurgiske afdeling. Denne del af afdelingen varetager basisbehandling af ortopædkirurgiske lidelser - navnlig knæ-, fod- og håndkirurgi samt genoptræning af ortopædkirurgiske patienter efter operativ behandling. Som en særlig funktion er der under ortopædkirurgisk afdeling ved Grenå sygehus oprettet en klinik for undersøgelse og behandling af åreknuder.

Afdelingen har et samlet optageområde på ca. 200.000 borgere og varetager basisbehandling af de ortopædkirurgiske sygdomme og skader.

Afdelingen behandler patienter operativt både ambulantly, dagkirurgisk og under indlæggelse.

I de senere år er mere og mere operativ behandling flyttet til dagkirurgi, f.eks. kan nævnes korsbånds- og skulderoperationer.

Speciale

Afdelingen varetager akut og planlagt ortopædkirurgi. De ortopædkirurgiske områder er traumatologi, hoftealloplastikker og knæalloplastikker samt udskiftning af disse, skulder-albuekirurgi, børneortopædi, knækirurgi med korsbåndsrekonstruktioner, fodkirurgi samt behandling af sår og infektioner foruden amputationskirurgi

Afdelingen har et tæt samarbejde med de øvrige afdelinger på Randers Centralsygehus og Grenå sygehus specielt operationsafdelingen, dagkirurgisk afsnit, anæstesi, billeddiagnostisk afdeling, Klinisk Biokemisk afdeling og medicinsk afdeling. Desuden er der i pleje- og terapeutgruppen et meget tæt samarbejde med hjemmeplejen.

Afdelingen modtager såvel planlagte som akutte patienter. Patienter der modtages til planlagt operation er altid forundersøgt i ambulatoriet. Planlagte patienter og akutte patienter fra ambulatoriet indlægges direkte i sengeafdelingen. Øvrige akutte patienter indlægges via skadestuen.

Der er tæt tværfagligt samarbejde mellem læge, plejepersonale og terapeuter omkring de indlagte patienter.

Patientforløbene er meget forskellige, da patientklientellet er meget varieret med hensyn til større og mindre planlagte indgreb, fra mindre enkeltstående skader til patienter, der er multitraumatiserende samt patienterne er i alle aldre - dog med overvægt af ældre.

Udviklingsprojekter

I ortopædkirurgisk afdeling har vi løbende arbejdet tværfagligt med forbedring af patientforløb, specielt kan nævnes det hensigtsmæssige patientforløb for patienter med en række forskellige lidelser som eksempel hoftefraktur. Til flere patientgrupper (korsbånd, hofte- og knæalloplastik) arbejder vi med gruppeinstruktion af patienterne præoperativt. Af andre indsatsområder kan nævnes ernæring og modtagelse af patient og stuegangsfunktion.

Desuden arbejdes der med subspecialisering, Lægelig videreuddannelse, dokumentation, kompetenceudvikling og EPJ (elektronisk patientjournal).

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehu**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.03.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	375	
Indkomne svar	220	
Svarprocent	58,7	
Tidligere målinger	maj 2004 - 189 Svar april 2002 - 197 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1493
	%	%
Alder		
0-18 år	12,2	2,8
19-39 år	21,4	10,6
40-59 år	30,8	35,9
60-69 år	19,2	26,3
70-79 år	10,9	18,0
80 år eller mere	5,6	6,5
Køn		
Mand	49,8	42,4
Kvinde	50,2	57,6
Diagnose		
Hofte (H)	6,6	23,6
Knæ (K)	27,1	27,3
Skulder (S)	20,2	25,5
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	46,1	23,6

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	8.399		

Sammenligning

I rapporten er ambulatoriets patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre ambulatorier. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra ambulatorierne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af ambulatorier giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til www.sundhed.dk.

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	197	189	220
	%	%	%	%
Antal besøg				
Kun 1 besøg	52,1	20,6	33,5	22,2
2-3 besøg	34,0	46,7	45,5	31,4
4-9 besøg	10,1	31,7	20,6	32,1
Mere end 9 besøg	3,7	1,1	0,5	14,3
Tidligere indlagt				
Ja	20,2	32,6	40,8	38,7
Nej	79,8	67,4	59,2	61,3
Alder				
0-18 år	10,7	9,1	2,8	9,4
19-39 år	24,9	17,6	10,6	19,3
40-59 år	39,1	39,0	35,9	32,0
60-69 år	13,7	18,2	26,3	18,3
70-79 år	9,1	12,3	18,0	14,7
80 år eller mere	2,5	3,7	6,5	6,4
Køn				
Mand	51,0	53,3	42,4	46,3
Kvinde	49,0	46,7	57,6	53,7
Bopæl				
Indenampspatienter	82,7	86,2	93,1	89,2
Udenampspatienter	17,3	13,8	6,9	10,8
Modersmål				
Dansk	99,5	99,4	95,8	95,9
Ikke dansk	0,5	0,6	4,2	4,1
Søgt information				
Har søgt information	22,5	21,7	20,1	37,9
Har ikke søgt information	77,5	78,3	79,9	62,1
Skemaet udfyldt af				
Patienten	94,4	95,2	92,1	88,8
Pårørende	5,6	4,8	7,9	11,2

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til ambulatoriet. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af ambulatoriets patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af ambulatoriet.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

Karakteristik af ambulatoriets patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulante erfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

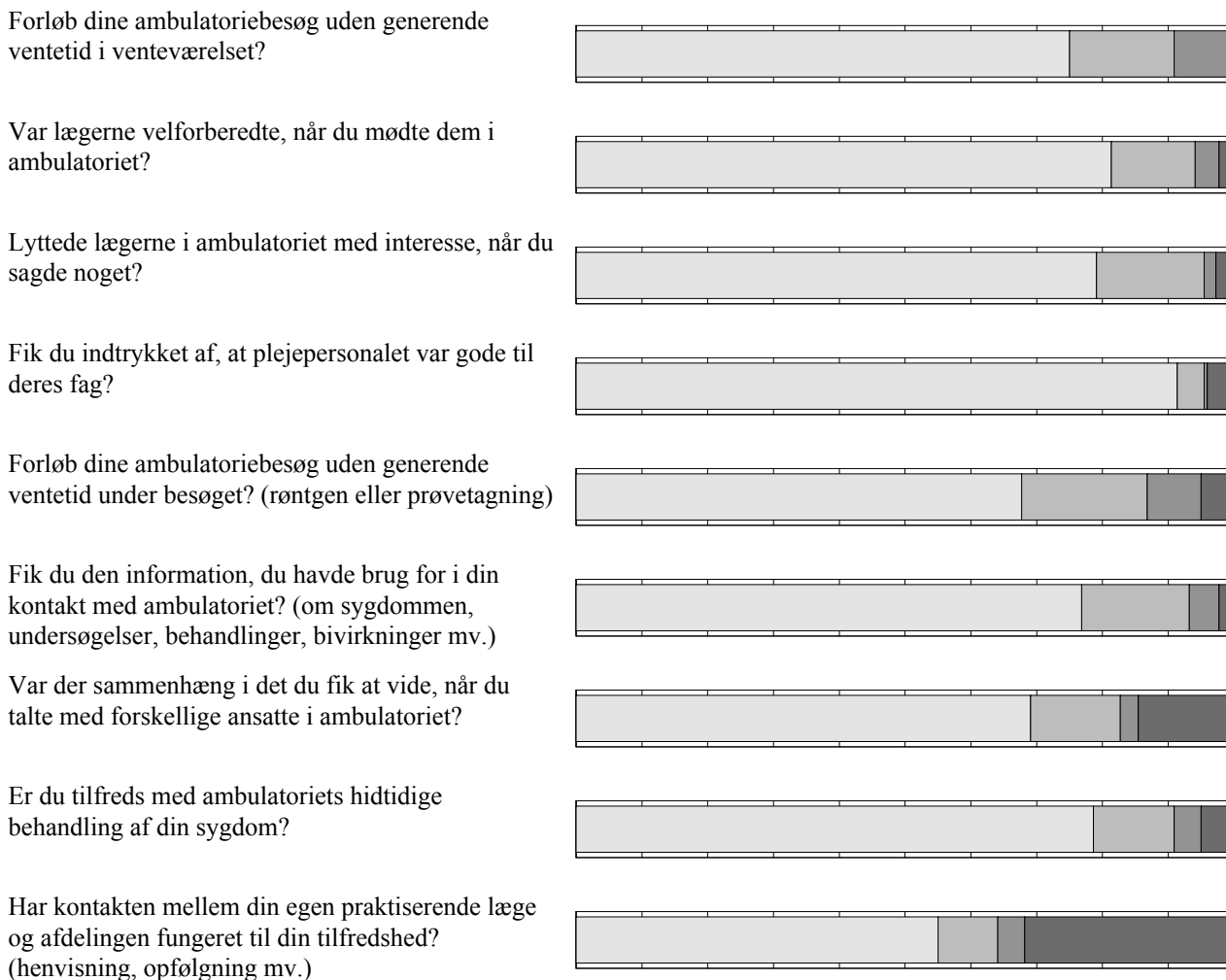
Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent
af 220 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. Spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	197	189			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	32,8	28,4	24,3	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	26,2	27,3	16,7	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	21,1	23,3	18,7	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	11,8	15,1	4,7	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	29,0	26,1	28,7	22,5	10,4	46,4
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	27,6	27,7	21,4	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	20,4	23,3	19,1	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	21,6	25,6	17,2	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	20,7	25,6	19,3	24,8	9,1	45,0

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

**Tabel 7 Ventetid på
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	193	187	210	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	20,7	20,3	23,3	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	51,3	52,9	54,8	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	20,2	18,7	17,6	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	7,8	8,0	4,3	5,1	1,5	7,2

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
	Antal	22	46	31	33	46
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	31,8	17,4	19,4	27,3	32,6	0,0
Under 30 minutter	40,9	54,3	58,1	48,5	58,7	100,0
Mellem 30 og 60 minutter	22,7	19,6	19,4	24,2	6,5	0,0
Over 60 minutter	4,5	8,7	3,2	0,0	2,2	0,0

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.</p>
Ventetiden fordelt over ugen	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
Tilfredsheden med ventetiden	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

**Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	90	142	134	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	23,3	16,9	21,6	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	61,1	64,8	64,2	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	15,6	18,3	14,2	26,7	4,5	69,7

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	86	134	131	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	16,3	18,7	9,9	22,0	2,3	51,9
Nej	83,7	81,3	90,1	78,0	97,7	48,1

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	200	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	30,5	-	-	-
Nej	-	-	69,5	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelege behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers Centralsygehus**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	193	184	213			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	21,8	12,5	21,6	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	54,9	65,8	60,6	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	20,7	17,9	16,0	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	1,0	2,2	0,9	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	1,6	1,6	0,9	0,8	0,0	0,5
Andel kritiske helhedsvurderinger	23,3	21,7	17,8	14,5	4,3	27,2

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

- "Bedste ambulatorium" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

- "Dårligste ambulatorium" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

Det er værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem delambulatorier og grupper af diagnosekoder.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI’s forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du har i perioden fra den < _____ > til den < _____ > været til behandling eller undersøgelse på < _____ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

- ***** (Enestående)
 **** (Godt)
 *** (Både godt og dårligt)
 ** (Dårligt)
 * (Uacceptabelt)
 Ved ikke

17. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium? Antal gange (evt. cirka)

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

3. 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)
 Under 30 minutter
 Mellem 30 og 60 minutter
 Over 60 minutter
 Ved ikke

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom? Antal læger (evt. cirka)

5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

- Ja Nej Ved ikke

6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom? Ja Nej

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

8. Var lægerne velforberedte, når du mødte dem i ambulatoriet?

Kommentarer:

9. Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer:

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer:

11. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer:

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

13. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

Kommentarer:

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer:

15. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. de der ikke har den store sygehuserfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

Stikprøve

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

Yderligere analyser?

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Førløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	77,9	17,6	4,4	68
	2-3 besøg	74,7	15,8	9,5	95
	4-9 besøg	74,4	14,0	11,6	43
	Mere end 9 besøg	0,0	0,0	100,0	1
Ugedag	Mandag	86,4	9,1	4,5	22
	Tirsdag	70,2	12,8	17,0	47
	Onsdag	66,7	24,2	9,1	33
	Torsdag	67,6	23,5	8,8	34
	Fredag	85,4	10,4	4,2	48
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	77,3	17,0	5,7	88
	Nej	74,2	15,6	10,2	128
Søgt information	Har søgt information	72,1	23,3	4,7	43
	Har ikke søgt information	77,5	13,6	8,9	169
Køn	Mand	80,0	11,1	8,9	90
	Kvinde	72,8	19,2	8,0	125
Bopæl	Indenamtspatienter	74,0	17,5	8,5	200
	Udenamtspatienter	93,3	0,0	6,7	15
Alder	0-18 år	50,0	33,3	16,7	6
	19-39 år	72,7	18,2	9,1	22
	40-59 år	74,4	14,1	11,5	78
	60-69 år	80,4	14,3	5,4	56
	70-79 år	82,1	12,8	5,1	39
	80 år eller mere	64,3	28,6	7,1	14
Modersmål	Dansk	76,7	15,3	7,9	202
	Ikke dansk	55,6	33,3	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,8	14,6	7,6	198
	Pårørende	50,0	31,3	18,8	16
Diagnose	Hofte (H)	78,4	19,6	2,0	51
	Knæ (K)	89,8	6,8	3,4	59
	Skulder (S)	69,1	20,0	10,9	55
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	63,3	20,4	16,3	49
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	75,7	16,1	8,3	218

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85,5	10,1	4,3	69
	2-3 besøg	84,8	13,0	2,2	92
	4-9 besøg	79,1	14,0	7,0	43
	Mere end 9 besøg	0,0	100,0	0,0	1
Ugedag	Mandag	86,4	9,1	4,5	22
	Tirsdag	73,9	21,7	4,3	46
	Onsdag	83,9	9,7	6,5	31
	Torsdag	88,2	11,8	0,0	34
	Fredag	85,1	10,6	4,3	47
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	86,5	12,4	1,1	89
	Nej	81,5	12,9	5,6	124
Søgt information	Har søgt information	74,4	20,9	4,7	43
	Har ikke søgt information	85,6	10,8	3,6	167
Køn	Mand	83,5	12,1	4,4	91
	Kvinde	82,8	13,9	3,3	122
Bopæl	Indenamtspatienter	82,8	13,6	3,5	198
	Udenamtspatienter	86,7	6,7	6,7	15
Alder	0-18 år	80,0	0,0	20,0	5
	19-39 år	90,9	9,1	0,0	22
	40-59 år	77,9	19,5	2,6	77
	60-69 år	82,5	10,5	7,0	57
	70-79 år	86,8	10,5	2,6	38
	80 år eller mere	92,9	7,1	0,0	14
Modersmål	Dansk	84,5	12,0	3,5	200
	Ikke dansk	55,6	33,3	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,6	13,8	3,6	195
	Pårørende	88,2	5,9	5,9	17
Diagnose	Hofte (H)	86,0	12,0	2,0	50
	Knæ (K)	89,3	7,1	3,6	56
	Skulder (S)	76,4	20,0	3,6	55
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	82,0	12,0	6,0	50
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	83,3	13,0	3,7	215

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83,1	15,4	1,5	65
	2-3 besøg	85,3	13,7	1,1	95
	4-9 besøg	76,7	20,9	2,3	43
	Mere end 9 besøg	0,0	100,0	0,0	1
Ugedag	Mandag	68,2	27,3	4,5	22
	Tirsdag	78,3	21,7	0,0	46
	Onsdag	84,4	15,6	0,0	32
	Torsdag	88,2	11,8	0,0	34
	Fredag	82,6	15,2	2,2	46
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	78,2	20,7	1,1	87
	Nej	84,0	13,6	2,4	125
Søgt information	Har søgt information	66,7	31,0	2,4	42
	Har ikke søgt information	85,1	13,1	1,8	168
Køn	Mand	82,0	16,9	1,1	89
	Kvinde	80,5	17,1	2,4	123
Bopæl	Indenamtspatienter	80,7	17,3	2,0	197
	Udenamtspatienter	86,7	13,3	0,0	15
Alder	0-18 år	83,3	16,7	0,0	6
	19-39 år	77,3	22,7	0,0	22
	40-59 år	73,7	22,4	3,9	76
	60-69 år	78,6	19,6	1,8	56
	70-79 år	97,4	2,6	0,0	38
	80 år eller mere	92,9	7,1	0,0	14
Modersmål	Dansk	82,4	16,1	1,5	199
	Ikke dansk	55,6	33,3	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,5	17,4	2,1	195
	Pårørende	87,5	12,5	0,0	16
Diagnose	Hofte (H)	82,0	18,0	0,0	50
	Knæ (K)	82,8	12,1	5,2	58
	Skulder (S)	77,8	20,4	1,9	54
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	83,3	16,7	0,0	48
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	81,3	16,8	1,9	214

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	97,1	1,5	1,5	68
	2-3 besøg	93,3	6,7	0,0	90
	4-9 besøg	95,2	4,8	0,0	42
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	1
Ugedag	Mandag	95,5	4,5	0,0	22
	Tirsdag	97,8	2,2	0,0	45
	Onsdag	93,5	3,2	3,2	31
	Torsdag	93,9	6,1	0,0	33
	Fredag	97,9	2,1	0,0	47
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	94,3	5,7	0,0	87
	Nej	95,9	3,3	0,8	122
Søgt information	Har søgt information	92,9	7,1	0,0	42
	Har ikke søgt information	96,3	3,7	0,0	164
Køn	Mand	94,3	4,5	1,1	88
	Kvinde	95,9	4,1	0,0	121
Bopæl	Indenamtspatienter	94,8	4,6	0,5	194
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	15
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	6
	19-39 år	100,0	0,0	0,0	22
	40-59 år	92,0	8,0	0,0	75
	60-69 år	92,6	5,6	1,9	54
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	38
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	14
Modersmål	Dansk	96,9	2,6	0,5	196
	Ikke dansk	66,7	33,3	0,0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	95,3	4,2	0,5	191
	Pårørende	94,1	5,9	0,0	17
Diagnose	Hofte (H)	95,9	4,1	0,0	49
	Knæ (K)	98,2	1,8	0,0	56
	Skulder (S)	90,6	7,5	1,9	53
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	98,0	2,0	0,0	49
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	95,3	4,3	0,5	211

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75,4	18,5	6,2	65
	2-3 besøg	75,0	17,4	7,6	92
	4-9 besøg	61,0	29,3	9,8	41
	Mere end 9 besøg	0,0	0,0	100,0	1
Ugedag	Mandag	80,0	15,0	5,0	20
	Tirsdag	65,2	17,4	17,4	46
	Onsdag	75,0	18,8	6,3	32
	Torsdag	58,8	29,4	11,8	34
	Fredag	75,0	20,5	4,5	44
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	75,6	17,4	7,0	86
	Nej	67,8	22,3	9,9	121
Søgt information	Har søgt information	70,7	26,8	2,4	41
	Har ikke søgt information	71,3	18,3	10,4	164
Køn	Mand	76,1	15,9	8,0	88
	Kvinde	68,1	22,7	9,2	119
Bopæl	Indenamtspatienter	69,8	20,8	9,4	192
	Udenamtspatienter	86,7	13,3	0,0	15
Alder	0-18 år	60,0	20,0	20,0	5
	19-39 år	71,4	14,3	14,3	21
	40-59 år	67,5	26,0	6,5	77
	60-69 år	81,5	11,1	7,4	54
	70-79 år	69,4	19,4	11,1	36
	80 år eller mere	64,3	28,6	7,1	14
Modersmål	Dansk	72,7	19,1	8,2	194
	Ikke dansk	44,4	44,4	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	71,1	21,1	7,9	190
	Pårørende	68,8	12,5	18,8	16
Diagnose	Hofte (H)	75,0	20,8	4,2	48
	Knæ (K)	83,0	13,2	3,8	53
	Skulder (S)	69,1	20,0	10,9	55
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	59,2	28,6	12,2	49
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	71,3	20,1	8,6	209

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	74,6	17,9	7,5	67
	2-3 besøg	84,0	12,8	3,2	94
	4-9 besøg	74,4	23,3	2,3	43
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	1
Ugedag	Mandag	68,2	27,3	4,5	22
	Tirsdag	70,2	21,3	8,5	47
	Onsdag	81,3	15,6	3,1	32
	Torsdag	88,2	8,8	2,9	34
	Fredag	84,8	10,9	4,3	46
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	83,9	11,5	4,6	87
	Nej	75,4	19,8	4,8	126
Søgt information	Har søgt information	69,8	25,6	4,7	43
	Har ikke søgt information	81,5	13,7	4,8	168
Køn	Mand	78,9	16,7	4,4	90
	Kvinde	78,9	16,3	4,9	123
Bopæl	Indenamtspatienter	77,8	17,2	5,1	198
	Udenamtspatienter	86,7	13,3	0,0	15
Alder	0-18 år	83,3	16,7	0,0	6
	19-39 år	72,7	18,2	9,1	22
	40-59 år	70,5	23,1	6,4	78
	60-69 år	82,1	14,3	3,6	56
	70-79 år	86,5	10,8	2,7	37
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	14
Modersmål	Dansk	79,0	17,0	4,0	200
	Ikke dansk	77,8	11,1	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,1	16,3	3,6	196
	Pårørende	56,3	25,0	18,8	16
Diagnose	Hofte (H)	89,8	8,2	2,0	49
	Knæ (K)	79,3	19,0	1,7	58
	Skulder (S)	63,6	25,5	10,9	55
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	83,7	14,3	2,0	49
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	78,6	16,7	4,7	215

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91,2	8,8	0,0	57
	2-3 besøg	85,0	12,5	2,5	80
	4-9 besøg	63,4	29,3	7,3	41
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	1
Ugedag	Mandag	72,2	16,7	11,1	18
	Tirsdag	72,5	25,0	2,5	40
	Onsdag	88,0	12,0	0,0	25
	Torsdag	90,0	10,0	0,0	30
	Fredag	86,4	9,1	4,5	44
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	87,7	8,6	3,7	81
	Nej	75,5	21,7	2,8	106
Søgt information	Har søgt information	78,0	17,1	4,9	41
	Har ikke søgt information	82,6	15,3	2,1	144
Køn	Mand	83,8	11,3	5,0	80
	Kvinde	79,4	18,7	1,9	107
Bopæl	Indenamtspatienter	79,2	17,3	3,5	173
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	14
Alder	0-18 år	80,0	20,0	0,0	5
	19-39 år	78,9	15,8	5,3	19
	40-59 år	79,1	16,4	4,5	67
	60-69 år	79,2	17,0	3,8	53
	70-79 år	83,9	16,1	0,0	31
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	12
Modersmål	Dansk	82,4	14,2	3,4	176
	Ikke dansk	57,1	42,9	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,8	15,7	3,5	172
	Pårørende	78,6	21,4	0,0	14
Diagnose	Hofte (H)	93,2	4,5	2,3	44
	Knæ (K)	77,4	18,9	3,8	53
	Skulder (S)	70,0	27,5	2,5	40
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	83,0	14,9	2,1	47
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	80,9	16,0	3,2	188

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84,6	12,3	3,1	65
	2-3 besøg	86,8	9,9	3,3	91
	4-9 besøg	69,8	20,9	9,3	43
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	1
Ugedag	Mandag	80,0	15,0	5,0	20
	Tirsdag	80,4	10,9	8,7	46
	Onsdag	83,3	10,0	6,7	30
	Torsdag	90,9	9,1	0,0	33
	Fredag	82,6	15,2	2,2	46
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	82,8	12,6	4,6	87
	Nej	82,5	13,3	4,2	120
Søgt information	Har søgt information	81,0	11,9	7,1	42
	Har ikke søgt information	84,0	13,0	3,1	162
Køn	Mand	82,8	11,5	5,7	87
	Kvinde	83,3	14,2	2,5	120
Bopæl	Indenamtspatienter	81,8	14,1	4,2	192
	Udenamtspatienter	93,3	0,0	6,7	15
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	6
	19-39 år	81,0	19,0	0,0	21
	40-59 år	75,0	21,1	3,9	76
	60-69 år	85,7	7,1	7,1	56
	70-79 år	91,2	5,9	2,9	34
	80 år eller mere	92,9	7,1	0,0	14
Modersmål	Dansk	84,0	12,4	3,6	194
	Ikke dansk	66,7	22,2	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,5	13,2	4,2	189
	Pårørende	82,4	11,8	5,9	17
Diagnose	Hofte (H)	91,5	8,5	0,0	47
	Knæ (K)	85,7	7,1	7,1	56
	Skulder (S)	67,9	24,5	7,5	53
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	88,0	12,0	0,0	50
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	82,8	12,9	4,3	209

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80,9	10,6	8,5	47
	2-3 besøg	81,8	15,2	3,0	66
	4-9 besøg	79,3	10,3	10,3	29
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	1
Ugedag	Mandag	86,7	6,7	6,7	15
	Tirsdag	80,0	14,3	5,7	35
	Onsdag	86,4	9,1	4,5	22
	Torsdag	92,9	7,1	0,0	14
	Fredag	73,0	18,9	8,1	37
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	78,8	12,1	9,1	66
	Nej	82,9	14,6	2,4	82
Søgt information	Har søgt information	72,7	18,2	9,1	33
	Har ikke søgt information	85,1	12,3	2,6	114
Køn	Mand	85,9	9,4	4,7	64
	Kvinde	77,6	15,3	7,1	85
Bopæl	Indenamtspatienter	80,1	13,5	6,4	141
	Udenamtspatienter	88,9	11,1	0,0	9
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	82,4	17,6	0,0	17
	40-59 år	79,2	12,5	8,3	48
	60-69 år	70,5	22,7	6,8	44
	70-79 år	92,9	0,0	7,1	28
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	11
Modersmål	Dansk	82,9	12,1	5,0	140
	Ikke dansk	60,0	20,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,9	13,5	5,7	141
	Pårørende	87,5	12,5	0,0	8
Diagnose	Hofte (H)	83,3	14,3	2,4	42
	Knæ (K)	84,8	10,9	4,3	46
	Skulder (S)	69,4	22,2	8,3	36
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	86,4	4,5	9,1	22
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	80,7	13,3	6,0	150

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0,0	0,0	0
	2-3 besøg	7,7	92,3	91
	4-9 besøg	15,0	85,0	40
	Mere end 9 besøg	0,0	0,0	0
Ugedag	Mandag	12,5	87,5	8
	Tirsdag	17,2	82,8	29
	Onsdag	0,0	100,0	21
	Torsdag	13,0	87,0	23
	Fredag	3,4	96,6	29
	Lørdag	0,0	100,0	1
Tidligere indlagt	Ja	7,0	93,0	57
	Nej	12,2	87,8	74
Søgt information	Har søgt information	6,9	93,1	29
	Har ikke søgt information	10,0	90,0	100
Køn	Mand	9,3	90,7	54
	Kvinde	10,5	89,5	76
Bopæl	Indenamtpatienter	10,4	89,6	125
	Udenamtpatienter	0,0	100,0	6
Alder	0-18 år	25,0	75,0	4
	19-39 år	15,4	84,6	13
	40-59 år	10,9	89,1	46
	60-69 år	8,8	91,2	34
	70-79 år	4,2	95,8	24
	80 år eller mere	11,1	88,9	9
Modersmål	Dansk	9,8	90,2	122
	Ikke dansk	16,7	83,3	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	8,3	91,7	121
	Pårørende	37,5	62,5	8
Diagnose	Hofte (H)	3,4	96,6	29
	Knæ (K)	3,2	96,8	31
	Skulder (S)	14,3	85,7	35
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	17,6	82,4	34
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	9,9	90,1	131

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	26,2	73,8	65
	2-3 besøg	33,7	66,3	86
	4-9 besøg	34,2	65,8	38
	Mere end 9 besøg	0,0	100,0	1
Ugedag	Mandag	33,3	66,7	18
	Tirsdag	29,8	70,2	47
	Onsdag	30,0	70,0	30
	Torsdag	29,0	71,0	31
	Fredag	25,0	75,0	44
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	32,5	67,5	80
	Nej	29,7	70,3	118
Søgt information	Har søgt information	27,5	72,5	40
	Har ikke søgt information	31,2	68,8	157
Køn	Mand	27,5	72,5	80
	Kvinde	32,8	67,2	119
Bopæl	Indenamtspatienter	30,8	69,2	185
	Udenamtspatienter	28,6	71,4	14
Alder	0-18 år	33,3	66,7	6
	19-39 år	18,2	81,8	22
	40-59 år	33,3	66,7	72
	60-69 år	27,5	72,5	51
	70-79 år	37,1	62,9	35
	80 år eller mere	30,8	69,2	13
Modersmål	Dansk	31,2	68,8	189
	Ikke dansk	33,3	66,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	29,7	70,3	182
	Pårørende	31,3	68,8	16
Diagnose	Hofte (H)	20,5	79,5	44
	Knæ (K)	39,3	60,7	56
	Skulder (S)	25,0	75,0	48
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	31,3	68,8	48
Ambulatorium i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	30,5	69,5	200

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80,9	19,1	68
	2-3 besøg	88,0	12,0	92
	4-9 besøg	75,6	24,4	41
	Mere end 9 besøg	0,0	100,0	1
Ugedag	Mandag	85,0	15,0	20
	Tirsdag	73,3	26,7	45
	Onsdag	78,8	21,2	33
	Torsdag	84,8	15,2	33
	Fredag	91,5	8,5	47
	Lørdag	100,0	0,0	1
Tidligere indlagt	Ja	82,6	17,4	86
	Nej	82,4	17,6	125
Søgt information	Har søgt information	73,8	26,2	42
	Har ikke søgt information	85,0	15,0	167
Køn	Mand	86,7	13,3	90
	Kvinde	78,5	21,5	121
Bopæl	Indenamtspatienter	81,1	18,9	196
	Udenamtspatienter	93,3	6,7	15
Alder	0-18 år	83,3	16,7	6
	19-39 år	87,0	13,0	23
	40-59 år	75,0	25,0	76
	60-69 år	81,8	18,2	55
	70-79 år	89,2	10,8	37
	80 år eller mere	92,9	7,1	14
Modersmål	Dansk	83,8	16,2	198
	Ikke dansk	55,6	44,4	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,4	17,6	193
	Pårørende	82,4	17,6	17
Diagnose	Hofte (H)	87,5	12,5	48
	Knæ (K)	80,7	19,3	57
	Skulder (S)	80,0	20,0	55
	Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)	81,6	18,4	49
Afdeling i alt	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	82,2	17,8	213

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

Patienternes egne kommentarer











Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.












Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

Kommentarerne, der begrundet antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?
--

-  *Der var ca. en halv times ventetid en enkelt gang.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Ikke så galt.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose:
 Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Ventetiden var ok på grund af lægens kald til operation.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Én gang varede det fem kvarter.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *En gang ventede jeg halvanden time og havde fået noget beroligende medicin inden. Ventede lige lang tid nok.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose:
 Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *En lille halv times venten når at gøre en lidt usikker. Kom selv i god tid langvejs fra.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg var irriteret over ventetiden på to timer, fordi jeg havde fået fri fra arbejde - kunne godt have undværet ventetiden.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Kom fra røntgen. Ventede en halv time.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose:
 Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Hvad med lidt musik og mandeblade - der er kun kvindeblade. Det er som at komme i et kapel.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Jeg var ikke indlagt. Var der for en blodprøve i forbindelse med en hofteoperation.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst Diagnose: Hofte (H)

-  *Der var en del ventetid. Dog ikke mere end hos min egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Efter 50 minutters ventetid opsøgte jeg egen læge uden ventetid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Men det var pga. opstået problem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Ventetid var kun ca. ti minutter ved hvert besøg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Ventede første gang en halv time.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Den ene gang kom jeg ind før tiden, den anden gang ventede jeg både før konsultation og under konsultation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg kom for sent den ene gang pga. vejarbejde. Det tog personalet med et smil - det var dejligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Hvert besøg tog mellem tre og fire timer inden røntgen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *30 minutter for sent er helt ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Der har ikke været nogen ventetid af betydning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Der var den ventetid, man forventer sådan et sted. 'Vi er jo kun mennesker ik?'*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)



Vi ventede, men ikke urimeligt længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Det må man påregne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Der går jeg da blot ud fra.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Røntgenbilledet var ikke i mappen, men de fandt det på skærmen efter undersøgelsen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Havde måske for lidt tid på grund af udkald til operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Kunne ikke finde mine røntgenbilleder (lang ventetid). Fandt dem aldrig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Jeg måtte vente afklædt i undersøgelsesrummet, mens lægen højlydt talte i telefon ved siden af i over et kvarter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Mit sidste møde med en læge, var utrolig dårligt, for det eneste lægen ville høre, var ham selv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Lægekandidaten skulle hen og spørge for at være sikker. Det bryder jeg mig ikke om. Det skal være en, der ved det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Ja, de vidste, hvad det handlede om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Den ene gang meget kompetent og velforberedt læge. Den anden gang meget usikker, tøvende læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Skulle have haft tilsendt folder med oplysninger vedrørende operation. Det blev glemt. Visse forhold kom derfor helt bag på mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Den ene gang fik vi en ekstra mødedag - som var en fejl.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Det tror han, de var.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Jeg har intet at påtale i den henseende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



To af lægerne var meget hurtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Ja, for det har været samme læge, der har undersøgt mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Vi fik en god og uddybende forklaring forud for operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Absolut dygtige læger og øvrige personer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Jeg følte ikke, lægen havde læst de af mig medbragte sedler.











Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?
--

-  *Jeg er berettiget til en ny hofte, men efter samtalen blev vi enige om, at jeg skulle vente.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Ja, og en gang hentede den unge læge en ældre for at spørge til råds. Følte det meget betryggende.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *'Goddag, hvad var navnet', sagde han. 'Op på briksen'. 'Slap af' råbte han, når jeg sagde 'av'.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Sidste læge manglede eller havde ingen empati for patienten. Intet at klage over ved de øvrige læger, jeg har mødt.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Røntgenbilleder kunne ikke findes i journalen.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Fortalte hvad der eventuelt skulle gøres på en forståelig måde.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Det var decideret ubehageligt. Det gik meget stærkt, og lægen var ude af døren, inden jeg fik en chance for at spørge om det, der var vigtigt for mig.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Gjorde opmærksom på, at jeg var rædselslagen over, at indgrebet skulle foretages med rygmarvsbedøvelse, hvilket jeg følte, blev totalt ignoreret. Meget ubehageligt.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Synes lægen havde for travlt med at komme videre.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Hun både lytter og svarer på det, man spørger om.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)



Jeg var faktisk fuld af beundring for lægerne, som må svare på det samme igen og igen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Det er rart, at lægerne er begyndt at tale et sprog vi almindelige forstår.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?



Har kun oplevet positive ting ved plejepersonalet - fagligt kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Sygeplejersken var medfølelse. Sagde først: 'Vi har altså ikke glemt dig', og siden: 'Det var godt, du kom med det knæ'.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Hvis man selv stiller spørgsmål, får man også svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (H)



De gav en god information inden undersøgelsen om, hvad der skulle ske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Var ikke indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Der blev taget hånd om en fra først til sidst.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)



Der var lidt ventetid i røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Lidt for lang ventetid i røntgen (ca. 45 min).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Der var en del ventetid, fra jeg talte med fysioterapeuten til lægen kom efter ca. en halv time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Utilfreds med ventetiden ved min nummer to operation.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Generende lang ventetid på røntgenafdelingen ved kontrol. Ventetid op til to timer. Ingen information, hvorfor?

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Ventede 45 minutter ved røntgen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Ca. en halv time ml. røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Jeg har været på ambulatoriet i forbindelse med en trafikulykke og tænker, at det ville have været rart, hvis det var forløbet lidt hurtigere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Der var nogen ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)












Røntgen gik hurtigt.

Respondentens svar: Både og










Alder: 40-59 år











Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)

-  *Jeg var til fire forskellige undersøgelser på to en halv time.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Sidste gang var jeg fem steder på to timer. Meget fint. Andre gange har jeg ventet længe.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *For meget ventetid til røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Ved det ene besøg ingen ventetid, ved det andet besøg ventetid til røntgen og under konsultation (på briksen).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Ti minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Vanvittig ventetid i forbindelse med røntgen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Der gik ca. tre timer alt i alt. Det er vel ikke urimeligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Hvis det får indflydelse på behandlingen (negativt), så er det ok, at det tager den tid, der skal til.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Der var lang ventetid fra jeg blev kaldt ind og til lægen kom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

-  *Jeg ved ikke, om jeg kan undgå operation.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Noget var godt, andet ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Fik blokade for "running knee" og kunne godt have tænkt mig noget mere konkret information omkring genoptræning. Evt. henvisning eller et link om henvisning til fysioterapeut. Det er kommet igen, måske pga. forkert genoptræning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg fik ikke selv spurgt nok om det, jeg ville vide.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Ja, fra kontakt til sekretariatet. Nej, fra lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Lægen mente, at eneste mulighed var en operation, men da jeg ikke ønskede dette på tidspunktet, dukkede pludselig en anden mulighed op - en blokade, hvilket jeg fik. Det løste problemet. Ingen smerter mere, ingen grund til operation. Kort sagt: Fortæl alle muligheder, der findes - gode og dårlige. I dette tilfælde sparede samfundet en operation samt en sygemelding til undertegnede i to-tre måneder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Mangler at få at vide, hvordan sygdommen kan udvikle sig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Jeg spurgte nok for lidt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Før operationen intet at klage over. Efter operationen meget dårlig kommunikation med lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)

-  *Vi manglede hjælp og råd i forhold til genoptræning. Vi fik at vide, at der ikke kunne tilbydes hjælp i den retning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Mange smerter i knæ. Periodiske benbevægelser under søvn. Op fra stol og gå næsten umuligt. Kan næsten ingenting løfte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg fik mere at vide i fysioterapien om, hvor længe det kunne vare, ikke i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Senere opereret for meniskskade. Man kunne ikke ved undersøgelsen fortælle, hvordan skaden ville udarte sig. Først ved kikkertoperationen kunne man se, hvor stor skaden var.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg opsøgte det selv for at være helt sikker.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Kunne godt have brugt en forklaring/lokalisering af, hvorfor jeg havde problemer med skulderen. Fik ingen forklaring på bivirkninger (trods at jeg fik binyrebarkhormon).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Den ene gang forkert.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Lægen havde for travlt. Synes ikke, han havde tid til at høre på mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Ja, samt informationer til at tage med hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Jeg fik en god instruktion om alt det, man må og læste om det, jeg ikke må.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)



Lægen sagde et og fysioterapeuten noget andet, som ikke stemte overens.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



Jeg har ikke talt med andre.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Har haft de samme læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Forskelle i lægernes diagnose.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



De var lidt i tvivl om, hvad der kunne hjælpe og om det er muskelgigt eller restless gigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Ved de to besøg jeg har haft på ambulatoriet, var der delte meninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Både god sammenhæng og modsatte oplysninger fra gang til gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Jeg har kun talt med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Undtagen én gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Der var forskellige opfattelser af efterforløbet hos lægen og personalet. Lægen var nyansat og lige begyndt på afdelingen og kendte sikkert ikke afdelingens rutiner.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Kun én læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Talte kun med én læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Ja, og jeg var især glad for, at de var så nænsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Talte kun med den samme læge.











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *På sin vis, men da det er anden gang, mit knæ får samme behandling, så kan man vel ikke sige, at det har hjulpet, men da det er slidgigt, er det vel forklaringen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg er ikke behandlet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Henvist til min egen læge angående tabletter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Specifikt: lægen var så ubehagelig, at jeg vil forsøge, at undgå ham. Jeg vil ikke opereres af ham. Jeg var så befippet, at jeg ikke fik fat i hans navn.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Fik skinne på i fire uger uden forbedring. Lægen mente, det var en ledbåndsskade. Viste sig at være menisken. Kunne have været undgået med scanning (økonomi?).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *For lang ventetid imellem undersøgelse og scanning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Jeg blev syg i 2005, og det varede indtil april 2006, inden de fandt ud af at give mig den medicin, der kunne tage nogle af smerterne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg var i afdelingen for at aftale tid til behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Ja, meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Synes, det er vigtigt med forklaring på sygdom/problem. Ud over det er jeg tilfreds.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)



Er endnu ikke blevet behandlet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Ikke færdigbehandlet.

Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Man synes jo altid, det kunne have været bedre, men det er absolut ikke negativt ment.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Operationen var en stor oplevelse, og det var fantastisk så hurtigt de fik mig igang.

Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)












Behandles p.t. på andet sygehus.

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

-  *Jeg skifter læge så hurtigt som muligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *I det hele taget har jeg fået en super god behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Tog selv kontakt til Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg var meget tilfreds med et brev fra den læge, der havde opereret mig. Han fortalte på almindelig dansk, hvad der var foretaget. Det var fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg vil gerne vide noget mere om slidgigt. Kan man holde det nede ved at dyrke motion? Har man erfaring for, at det kan blive bedre? Er der ingen, der er blevet helbredt?*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Har ikke fast kontakt med læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Det var vagtlægen på hjemmebesøg, jeg bliver henvist af.
Efter en måned får jeg et afbud på jeres afdeling ved at insistere (store smerter). Så er der 14 dages ventetid på scanning i Århus. Så igen 14 dage til svar på scanning hos jer (sådan som systemet åbenbart er skruet sammen). Først hos egen læge, som jeg frustreret opsøger sent i forløbet, får jeg omhyggelig opmærksomhed og vilje til at følge 'sagen' til dørs. Vi mangler endnu svar på scanningen. Svar til egen læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Har ikke talt med lægen endnu.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Vi har ikke været i kontakt med egen læge. Vi har ikke henvendt os til ham.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Min læge har ikke sagt noget siden min operation i skulderen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Der har ikke været nogen opfølgning endnu.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Med egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Efter min egen læges henvisning til ambulatoriet, men også efter operation, har der ikke været nogen kontakt mellem mig og min egen læge. Det finder jeg til dels utilfredsstillende, men jeg har heller ikke selv henvendt mig til lægen. Kontakten til fysio- og ergoterapi, synes jeg, er meget sparsom. Operation: Hoftens udskiftet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (H)



Fra jeg gik til læge og til en røntgenundersøgelse på Randers Centralsygehus, var en lang ventetid, og der blev ikke henvist til andre sygehuse med kortere ventetid på en røntgenundersøgelse. Det var et minus.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (H)



Ingen information til egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Har ikke efterfølgende været hos egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Jeg synes, jeg skulle have haft noget genoptræning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Ingen kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Der er lang tid mellem første undersøgelse og scanning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Jeg har ikke haft kontakt med min egen læge, så det ved jeg af gode grunde ikke.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Der skete en kommunikationsfejl, så det varede længere end beregnet, før jeg kom under behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Egen læge glemte at sende henvisningen som aftalt. Da det var bragt i orden, gik det hurtigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Har ikke været nogen kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Ventetiden fra lægebesøg til besøg på sygehuset er efter min mening for lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Indkaldelse til kontrol på ambulatoriet efter tre måneder fungerede ikke. Måtte selv ringe og høre hvornår.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



En virkningsløs medicin ordineret og afprøvet hos praktiserende læge, blev foreslået igen på ambulatoriet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Ja, det er faktisk forløbet ret hurtigt, så her er der ikke noget at klage over.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Jeg har faktisk ikke besøgt min egen læge, siden jeg kom hjem fra hospitalet, så jeg ved ikke, om han er informeret, men det regner jeg med, han er.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Udtagning af sting ikke meddelt, og konkret behandling af forløbet manglede på forskellige niveauer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Dejligt med hurtig behandling af egen læge og sygehus angående operation.










Respondentens svar: Ja












Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)

Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)

-  *Jeg synes, at man får en god behandling af høflige og hjælpsomme mennesker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Følte, at jeg var i kompetente hænder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Lægerne havde ikke tid til at høre på det, jeg havde at sige.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Der er ikke alt for lang ventetid fra indkaldelse til undersøgelse.
Oftest kortere ventetid inden undersøgelse.
Dygtige læger.
Venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Kompetente læger og plejepersonale. God stemning og godt humør.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Lidt meget ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg fik en god behandling og meget information om, hvad der skulle gøres. Personalet var flinke og vidste, hvad de havde med at gøre. Så jeg har kun ros til afdelingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Fordi der hele vejen rundt har været en super god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Der findes ingenting, der kan erstatte en god imødekommenhed, kompetent behandling og forståelse for personens nuværende tilstand og handle herefter. Tak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)

-  *Fordi mine behandlinger ikke garanteres. 50 % garanti giver behandlingen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Fire stjerner som følge af tilfredshed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Virkelig kompetente og venlige. God service. En virkelig god oplevelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg har kun været i Ambulatorium O én gang. Jeg havde indtryk af et venligt og yderst kompetent personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Jeg er rimelig tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *God samtale med læge NN. Venlig sygeplejerske.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Personalet gør deres arbejde, som de skal. Det er kun lægerne som er lidt for hurtige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *De var meget flinke mennesker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg var godt tilfreds med både information og behandling på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Der var for meget ventetid ved røntgen og i venteværelset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Flinkt personale, men lang ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



God behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Alt forløb ok.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Jeg havde måske håbet (efter lang tids sygemelding), at jeg kunne have fået en operation med det samme i stedet for fysioterapi, da det ikke har den ønskede effekt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Fin timing af tider fra røntgen, blodprøver og samtaler. Ikke meget unødvendig ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Jeg mødte kun engageret og venligt personale. Det dagkirurgiske afsnit havde et godt flow. Dog mødte man meget forskelligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Det gjorde jeg, fordi jeg følte mig meget godt behandlet. Sygeplejerskerne gjorde et fantastisk godt arbejde, omsorgsfulde og venlige og frem for alt professionelle.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Fordi det mest var positivt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Der er for dårlig anvisning af, hvor man skal gå hen for at finde elevatoren, og når man kommer ud på etagen, er det ikke indlysende, hvor man skal gå hen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Da jeg er gangbesværet, er personalet flinke til at hjælpe mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Fordi i forbindelse med fjernelse af knude var afdelingen til uge, men i forbindelse med running knee, kunne jeg godt have tænkt mig noget mere information om genoptræning, så det ikke kom igen pga. forkert genoptræning samt manglende årsagsforklaring.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Venligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Fordi det gik hurtigt og næsten ingen ventetid (max. fem minutter), og man forstod, hvad de sagde til en.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Virkede som et velfungerende team, der havde tid til at snakke trods mange patienter i venteværelset.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Fin fin service. Kun lægens forklaring/sprog var svært at forstå.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



God information og venlighed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Alene den nævnte læge var under al kritik.

Jeg vil gerne skynde mig at fortælle, at jeg følgende var til orientering om scanningen og fik en fin behandling hele vejen igennem. Følgende blev jeg opereret ambulantly i fuld narkose og har kun ros til Dagkirurgisk Afsnit på Randers Centralsygehus.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Fik ikke oplyst andre muligheder for at afhjælpe smerten i arme/skuldre. Bortset fra dette, er det en god behandling på sygehuset. Dog er ventetiden for behandling ikke tilfredsstillende - over to måneder i mit tilfælde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Fordi fra jeg kom, til jeg gik hjem, var der styr på det hele.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand










Diagnose: Knæ (K)















Jeg tror ikke, personalet er klar over, at man er nødt til at tage fri fra sit arbejde, og at man ikke ønsker at spille tiden med at vente. Kan man ikke give folk i arbejde tider udenfor deres arbejdstid?

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)

-  *Jeg blev mødt med meget venlighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Alt forløb, som det skulle. Ingen ventetid, flinkt personale, så derfor fuldt hus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg har hele vejen igennem fået en god behandling.
Har fået svar på det, jeg spurgte om. Har fået to nye hofter, der fungerer fint.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Fordi de er gode til at informere mig om, hvad der er godt og dårligt for mig. Det skal de have ros for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Fik meget fin behandling både på afdelingen samt ambulatoriet i forbindelse med hofteoperation. Randers Centalsygehus kan ikke roses nok. Jeg er i dag helt uden smerter. Dydigt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Havde som forventet en rimelig god behandling/oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Ingen ventetid.
God forklaring.
Overraskende meget fornem service efter operation.
God forklaring tre måneder efter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg har ikke noget dårligt at sige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)

-  *Lægerne var gode til deres job.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Da jeg har oplevet lidt af hvert der.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Folk gør det godt i forhold til hvor travlt, de har, men opfølgningen/genoptræningen, eller mangel på samme, er ikke ok.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Ville have været fire stjerner, hvis rette diagnose var givet fra starten.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Godt personale til at tage hånd om en.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Fordi jeg er tilfreds med resultatet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Er godt tilfreds indtil videre, da jeg ikke er færdig behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Ros.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Veltilrettelagt program og korte ventetider.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *For god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Fordi en læge var meget hoven og nedladende over for mig.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)


 *Jeg synes ikke, det har hjulpet på min sygdom, som jeg havde forventet, og som lægerne havde forventet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)


 *Da det ikke har noget med kontakten til fysioterapien at gøre, synes jeg, det har været tilfredsstillende. Måske skulle I lave samme undersøgelse vedrørende fysio-ergoterapien?*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hofte (H)


 *Fordi ventetiden næsten var lig med nul.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)


 *De er søde og rare til at hjælpe, når man har ondt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)


 *Jeg har ikke været udsat for ventetid af nogen betydning, så alt i alt er det gået ret hurtigt med at komme ind. Har snakket med lægen om min skade og har fået at vide, hvad de har gjort, og hvilke følger, det får.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)


 *Fordi de lyttede til mine spørgsmål, og ingen spørgsmål blev opfattet som dumme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)

 *Fordi jeg synes, at jeg har fået en fin og god behandling. Flot at der blev ringet hjem for at høre, hvordan jeg havde det efter operationen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)


 *Har været tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)

 *Fordi jeg har været godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)











 *Alt har fungeret undtagen røntgenafdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)

-  *Jeg er blevet behandlet godt. Behandling og operation fungerer perfekt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Dårligt: For lang ventetid.
Godt: God behandling af personalet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Ingen ventetid.
Blev modtaget af venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Det er første gang, jeg har været på Randers Centralsygehus, og det var bare super.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Et rart sted, en god atmosfære hvor man taler sammen læger, sygeplejersker og patienter på et almindeligt sprog. Så trods sygdom et rart sted at komme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Vi var jo mange patienter, der skulle igennem de forskellige prøver, men det gik alligevel stille og roligt for mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Det var første gang, at jeg måtte bruge hospitalet, så der er begrænset erfaring inden for dette.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg mener, at jeg er blevet behandlet godt. Min fornemmelse er, at der har været interesse i at se sagen fra min side og med mine ønsker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Fordi jeg synes, at jeg fik en god behandling og ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg var godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)



Ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



For lang tid fra første besøg på skadestuen til operation (syv måneder).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Måske lidt bedre samarbejde.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Fik en god behandling af læger og personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Ventetid.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Alt kan gøres bedre. Også alt for fortravlede. Personale ikke alle lige venlige (måske skyldes det stress.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Behandlingen god. Både læger og sygeplejersker venlige og hjælpsomme og svarer straks på spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Fordi jeg stadig gerne vil have en læge, der ved, hvad vedkommende taler om og ikke skal hen og spørge.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



*God og fyldig information om operationen til hver en tid.
Dygtigt og meget venligt personale.
En bedre udsugning på badeværelset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand












Diagnose: Knæ (K)













Jeg har været fuldt tilfreds med min forbindelse til afdelingen. Det ville have været rart, hvis lægen, der opererede mig, havde kontaktet mig, inden jeg skulle hjem.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)

-  *Venlig og professionel behandling både under operation, indlæggelse og fysioterapeutisk behandling bagefter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Alt kørte, som det skulle. Flinkt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Fordi jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Fordi jeg synes, det er i orden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Personalet virkede professionelle, og jeg fik de informationer, jeg bad om.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Det var en vanskelig opgave.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg oplevede, at ambulatoriebesøg og senere operation var særdeles sammenhængende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hofte (H)
-  *Alt for lang ventetid på ambulatoriet, røntgen og laboratoriet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg har helt igennem været tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Alt i alt imponerende styr på tingene.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Jeg følte, at jeg modtog en god behandling og operationen lykkedes.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)

-  *Flink, venlig og humoristisk behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Mine forventninger blev indfriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Ingen ventetid af betydning. Hurtig action på sygdommen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Hvis man kunne få den samme læge i hele forløbet, ville det være enestående. Ventetiden kan personalet nok ikke gøre for, men jeg er glad for, at jeg har været i stand til at passe mit arbejde - ellers havde jeg for længst været fyret.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Meget tilfreds med besøget på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Fordi jeg generelt synes, at alle, jeg har haft kontakt med på Randers Centralsygehus, er utrolig søde og rare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg synes, jeg er blevet behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Særdeles godt indtryk.*
Der er i spørgeskemaet for stor afstand mellem godt og enestående.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Fordi jeg oplevede både godt og skidt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Fordi behandlingen er god, hvis I kan fortsætte med så lidt ventetid, som jeg har oplevet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Som det fremgår af mine svar, har forløbet med én undtagelse, været tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Det gjorde jeg, fordi jeg synes, jeg har fået en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Det er det indtryk, der passer godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Synes, at plejepersonale/læger/behandlere skal gå ud fra, at patienten ønsker indsigt/viden om sygdom, bivirkning osv.. Hellere overdrive dette end undlade. Dette skaber bl.a. motivation for evt. behandling (i mit tilfælde fysioterapeutisk behandling).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Ventetid altid under en halv time. Sidste gang kun fem minutter. Glad og smilende personale. Følte at personalet var veluddannede og vidste, hvad de talte om.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Alt for lang ventetid - meget venligt personale.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Fordi jeg altid er blevet taget så pænt imod, når jeg er kommet derud, og det skal de have tak for. Det er rart at møde så mange rare mennesker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)

-  *Jeg har følt mig godt modtaget. Der er klart for lang ventetid mellem undersøgelsen og til behandlingsforløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Afdelingens håndtering var fin, men det bliver overskygget af den rimelig ubehagelige oplevelse med lægen. Desværre, men sådan tror jeg, det er.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Hygiejnen er ikke for god på dagkirurgisk Afdeling. Dårlig kontakt mellem lægerne og patienten.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Var tilfreds med forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knæ (K)
-  *Fordi jeg kun mødte én læge, og han var god til at forklare, hvad der skulle ske og hvorfor og vidste, hvad han havde med at gøre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skulder (S)
-  *Manglende 'action'. Dårlig planlægning - spild af tid.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)
-  *Det var uheldigt med de manglende oplysninger, hvilket for mig betød utryghed i forhold til operationen.
Til gengæld var det positivt at få operationstiden rykket frem, så det kunne passe med planlagt behandlings/træningsforløb.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hofte (H)
-  *Alt alt for lang ventetid. Ikke alle lægerne kender procedure om næste mødetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose:
Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)
-  *For god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Knæ (K)
-  *Ovenud tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skulder (S)



Der var ikke noget at sætte en finger på.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Fastede godt nok fra mandag aften og kom først til onsdag på grund af travlhed. Var lidt hårdt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Hele forløbet har kørt uden problemer.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Som I kan se, var jeg meget tilfreds. Jeg synes, det gik hurtigt den dag, jeg var til undersøgelse første gang. Jeg fik journalen med og skulle gå op på dagkirurgisk, hvor det hele blev aftalt med det samme. Det var meget fint og den samme læge hele vejen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Jeg har ikke det store at påtale. Blot mener jeg, at der er for lang ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Hvis ikke lægen havde så travlt, havde I fået fem af mig. Personalet er altid sødt og venligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Forløbet var fuldt ud tilfredsstillende. Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Det er svært at sige enestående, da patientforløb altid kan laves om, og hvem ved måske til noget bedre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Ikke fem stjerner fordi en enkelt læge virkede fortravlet, ellers var alt perfekt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Ambulatoriet fungerede fint. Sengeafsnittet mindre godt. Ingen ordentlig smertebehandling efter operation. Ud på fjerde dagen og hjem til ingenting med en ny hofte og mange smerter. Måtte tilkalde natlæge og læge flere gange efter hjemkomst.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Alt gik fint. Flink læge og sygeplejerske.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Ingen ventetid af betydning. Der blev taget hensyn til mine oplysninger om mine øvrige helbredsoplysninger. Nogen ventetid fra man var kaldt ind, til lægen kom.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Jeg havde håbet på, at man vidste, hvad der var sket via min praktiserende læge. Jeg følte lidt, at man startede helt forfra.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knæ (K)



Fik ret god information om årsagen til lidelsen og om udsigten til helbredelsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Skulder (S)



Har været heldig at få samme læge under hele forløbet. På nær én gang. Ventetiden har jeg ikke mærket meget til og har fået svar på alle spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Fordi lægerne er så dygtige og omhyggelige. Sygeplejerskerne tager sig kærligt af en både dag og nat. Terapeuten instruerer en i, hvordan man skal klare sig selv igen, selvom man er bange for fremtiden.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hofte (H)



Ventetid er bragt væsentligt ned. Det i sig selv er den rigtige vej. Blot mangler en opfriskning af venteværelset. Det er kedeligt!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Knæ (K)



Den ambulante behandling var ok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Jeg er fuldt ud tilfreds med afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose:

Skadeambulatoriet(Gipsstuen) (G)



Fordi jeg følte mig godt behandlet.

Som man kan se af afkrydsningskemaet, har jeg været meget tilfreds med besøgene på Afdeling O, men det senere forløb kaster dog en skygge over denne gode erfaring. Jeg blev opereret i min højre skulder på Dagkirurgisk Afdeling. Da jeg kom hjem, fik jeg voldsom åndenød. Jeg ringede til skadestuen (det var hertil, man havde bedt mig henvende mig, hvis der opstod problemer, når Dagkirurgisk Afdeling var lukket). Vagthavende bad mig komme. Jeg ventede i tre timer. Da jeg endelig blev undersøgt (kun stetoscopi), blev der sagt, at det hverken var lungebetændelse eller astma, og jeg kunne godt tage hjem igen. Efter to et halvt døgn blev jeg mandag morgen, ved telefonisk kontakt med egen læge, hasteindlagt.

Ved min indlæggelse viste røntgenbillederne en sammenklappet højre lunge med forskydning af hjertet. Dette skulle angiveligt være sket ved indlæggelse af en blokade i højre skulder under operationen.

Jeg ved, at dette kan ske, men hvis man vil drive dagkirurgisk afdeling (hvad jeg synes er en god idé), må der også være hurtig og seriøs hjælp at hente, når det går galt.

Jeg vil gerne tilføje, at jeg ved min sidste indlæggelse fik en yderst effektiv og god behandling. Kommentaren skal ikke opfattes som en klage, men kun som et ønske om, at kommende patienter ikke bliver udsat for det samme. Måske kunne dette være undgået med mere erfarne læger på skadestuen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Da det er den samme læge, jeg har været inde ved.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skulder (S)



Et godt samarbejde ml. ambulatorium og røntgen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Jeg blev godt behandlet på mange måder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

