

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---------------------------------|---|----|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afsnittets resultater – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet..... | 9 |
| Bilag 1: Kommentarsamling | | 23 |

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 116 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 51 |
| Afsnittets svarprocent: | 44% |

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

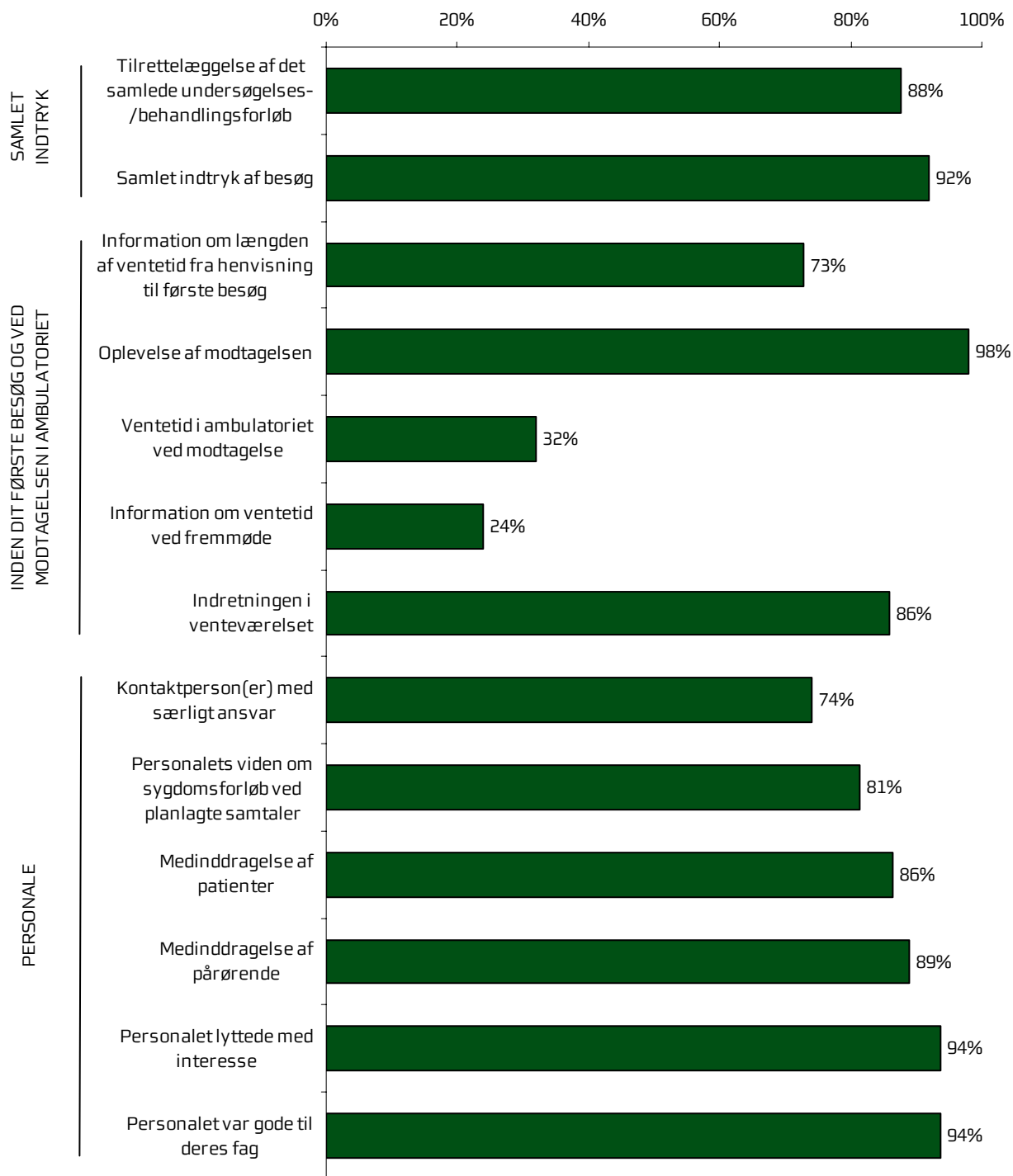
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

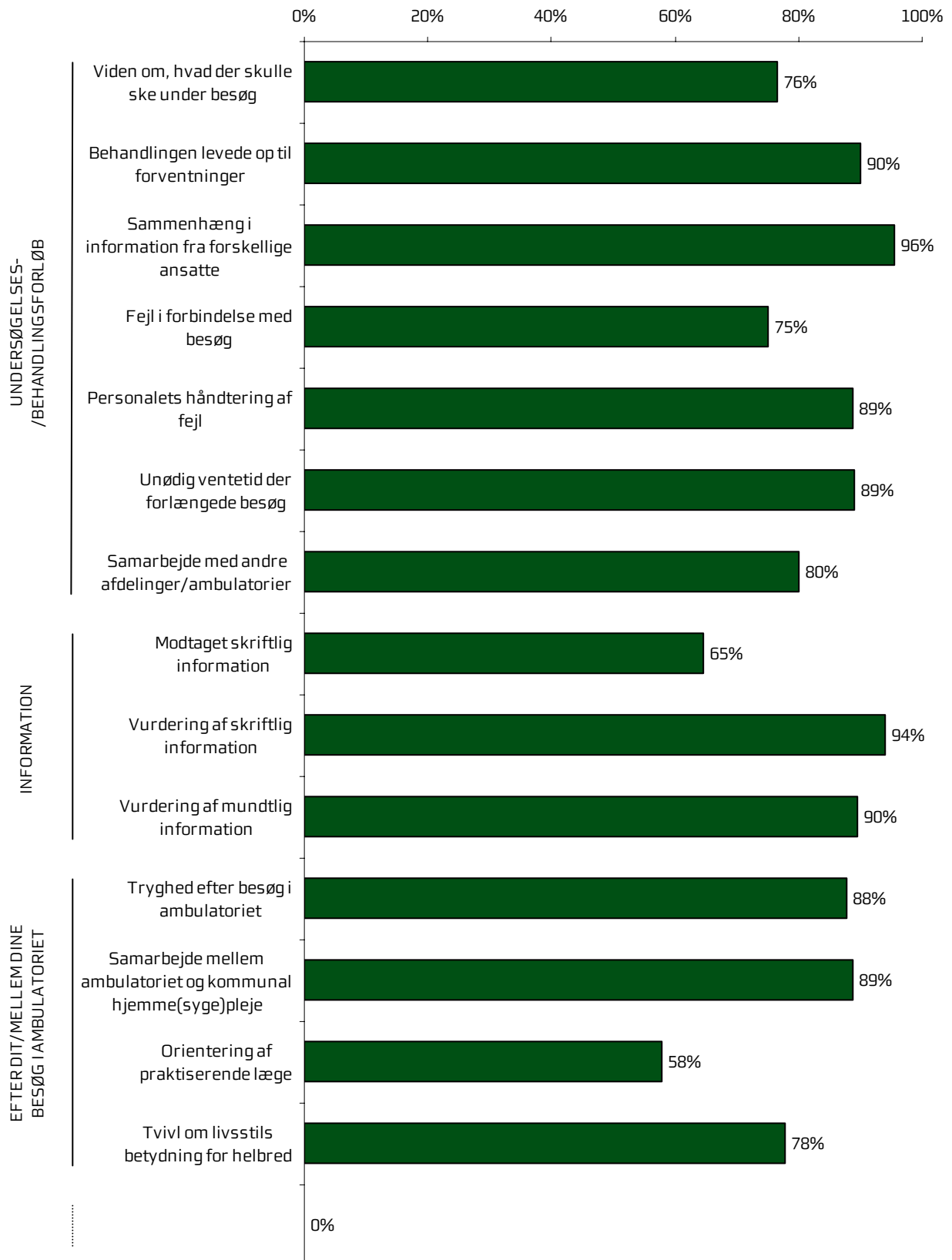
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

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

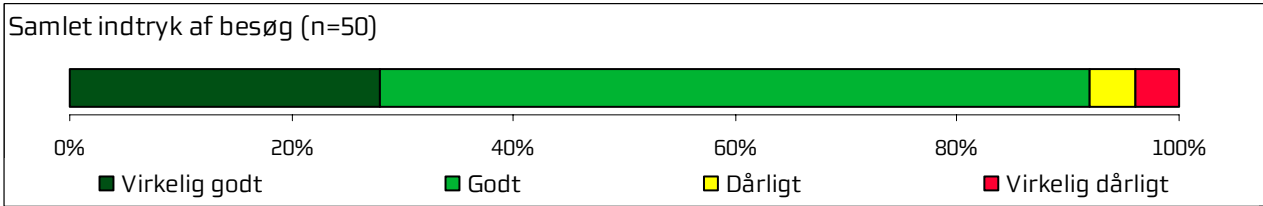
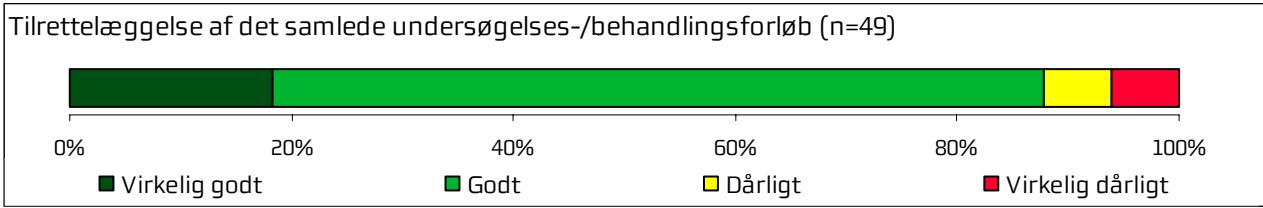
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

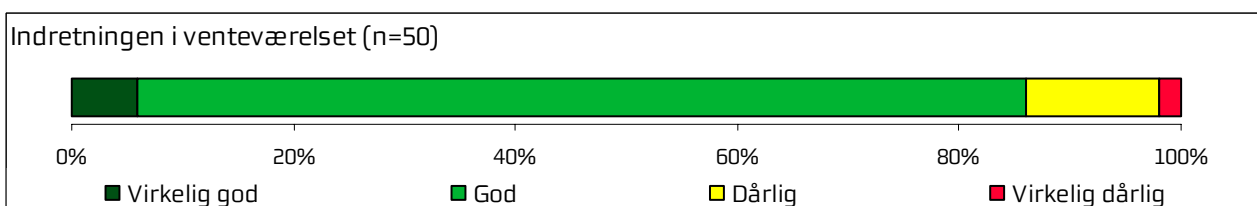
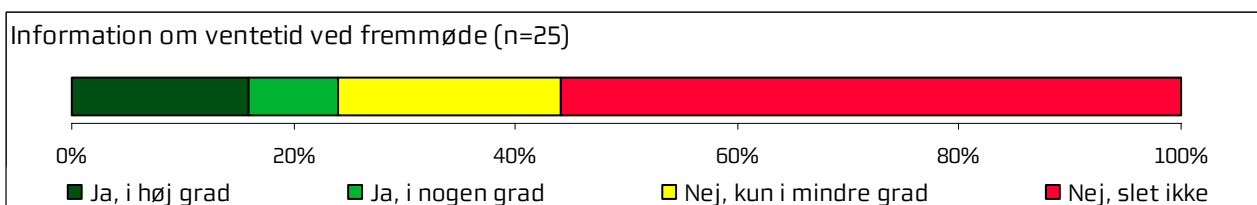
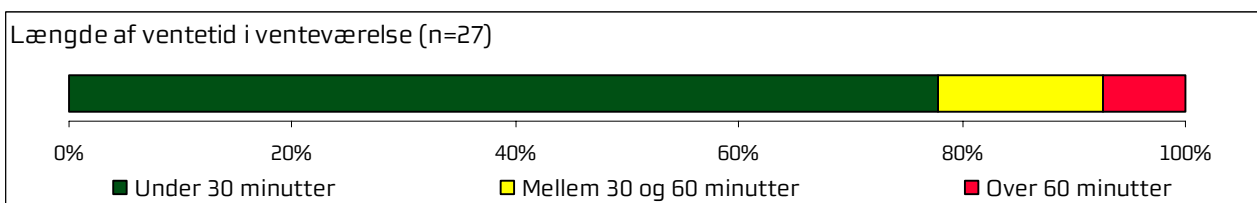
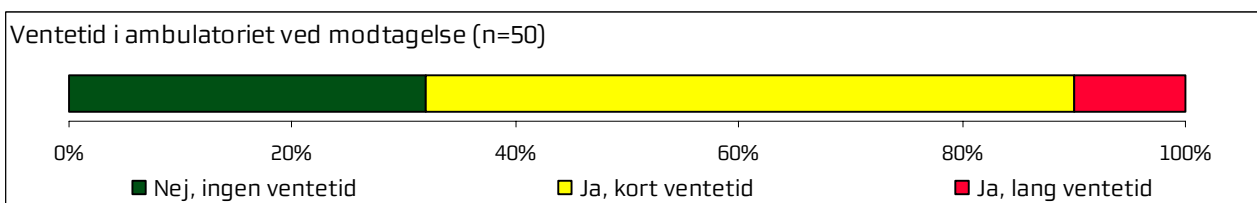
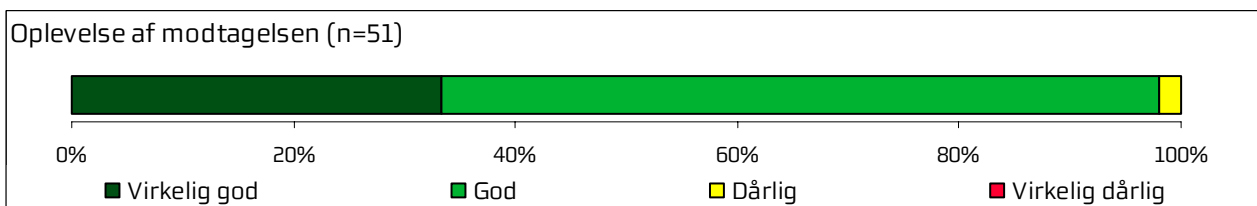
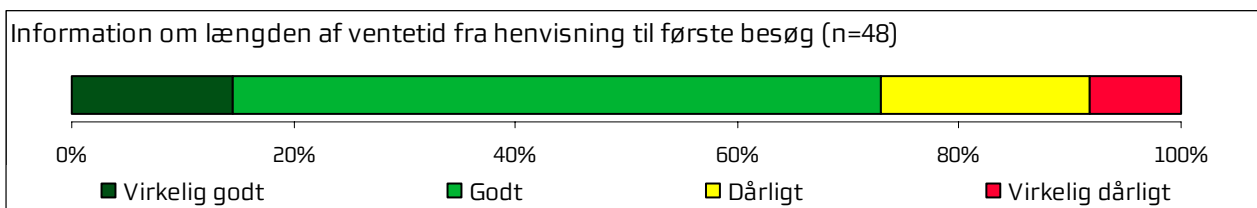
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

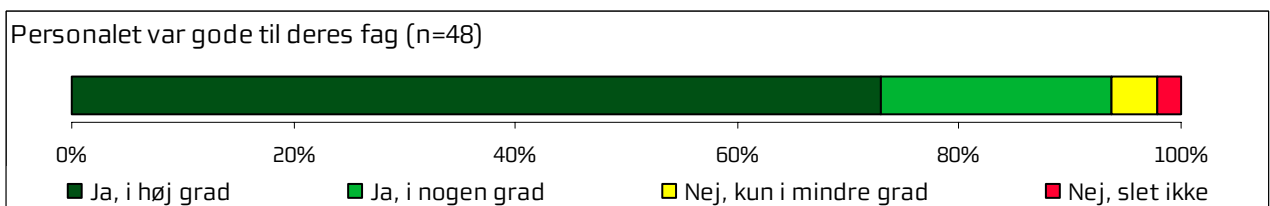
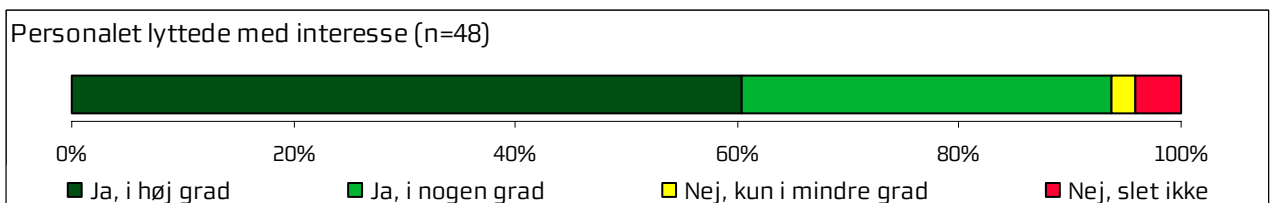
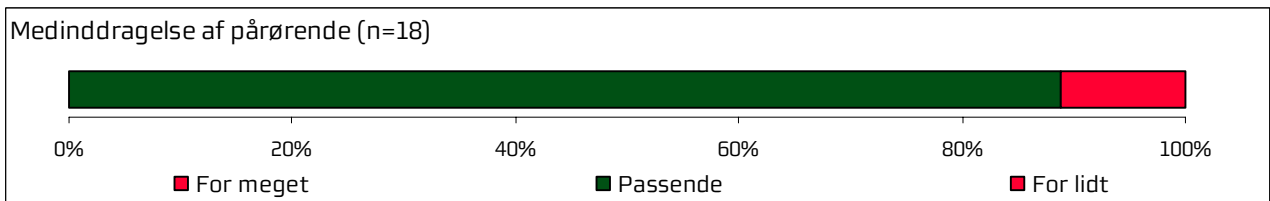
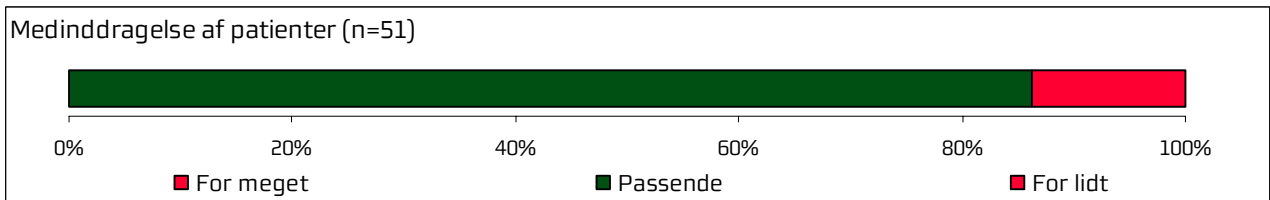
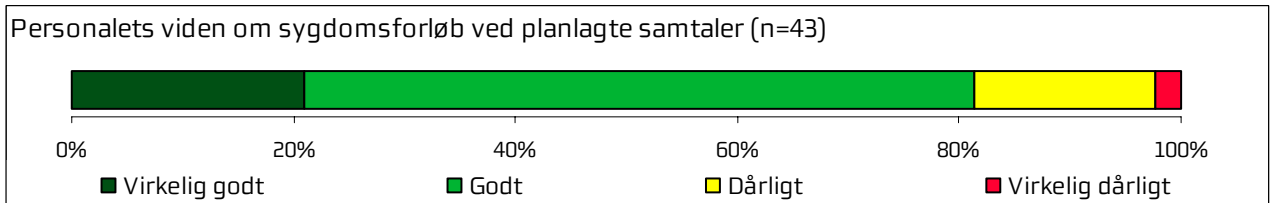
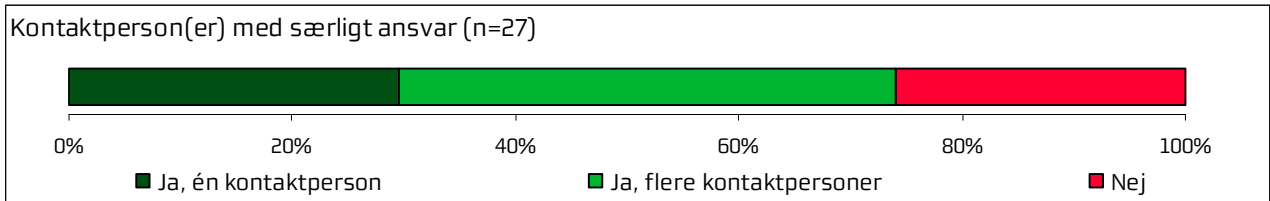
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 88% | - | - | 100%* | 86% | 94% |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92% | - | - | 100%* | 88% | 95% |

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



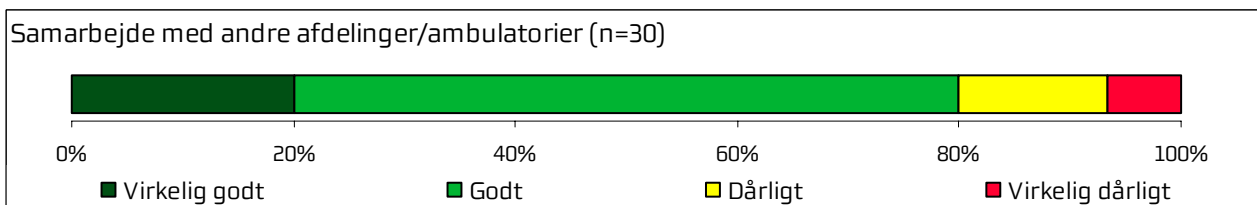
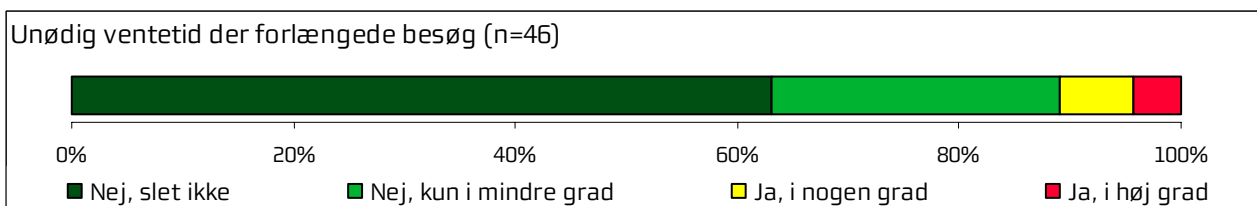
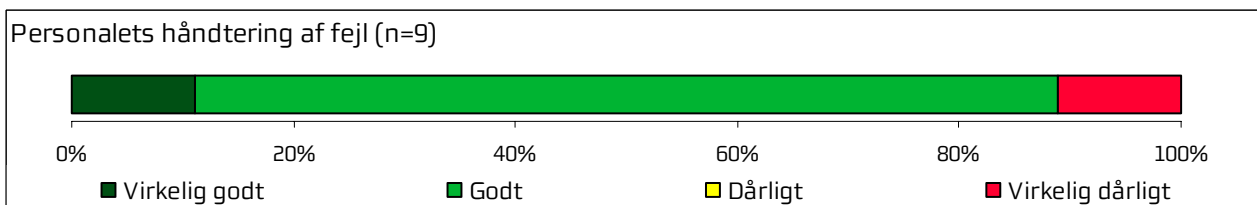
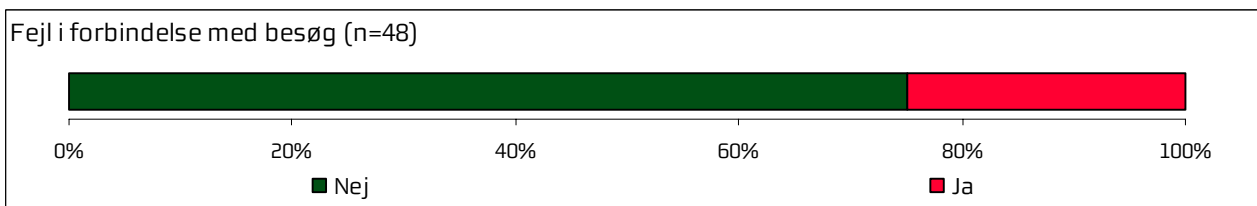
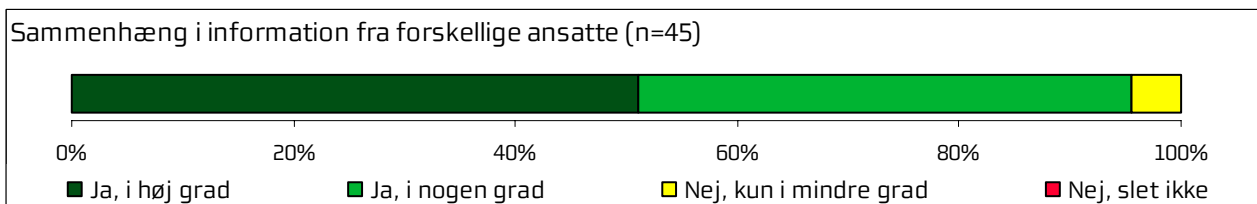
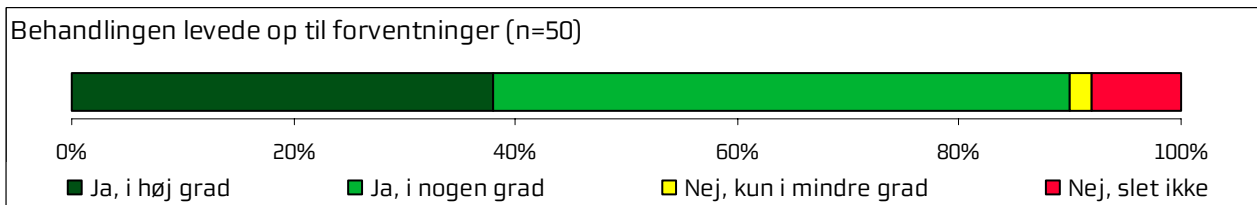
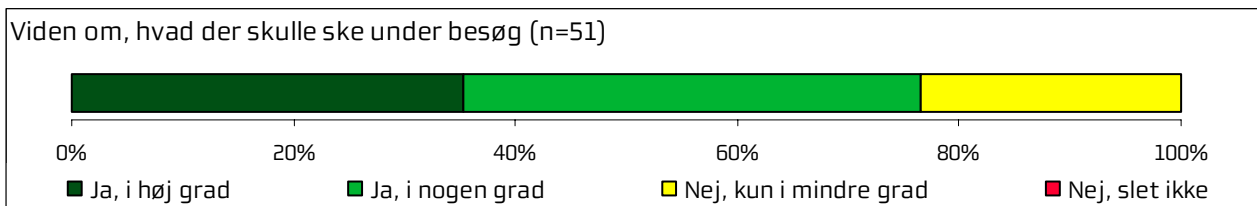
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 73% | - | - | 96%* | 77% | 86%* |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98% | - | - | 100% | 92% | 97% |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 32% | - | - | 50%* | 10%* | 24% |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | - | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 24% | - | - | 69%* | 19% | 36% |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 86% | - | - | 89% | 48%* | 71%* |

4.3 Personale



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 74% | - | - | 96%* | 54% | 75% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 81% | - | - | 100%* | 78% | 89% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 86% | - | - | 99%* | 79% | 91% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 89% | - | - | 100% | 69% | 88% |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 94% | - | - | 100% | 85% | 94% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 94% | - | - | 100% | 91% | 97% |

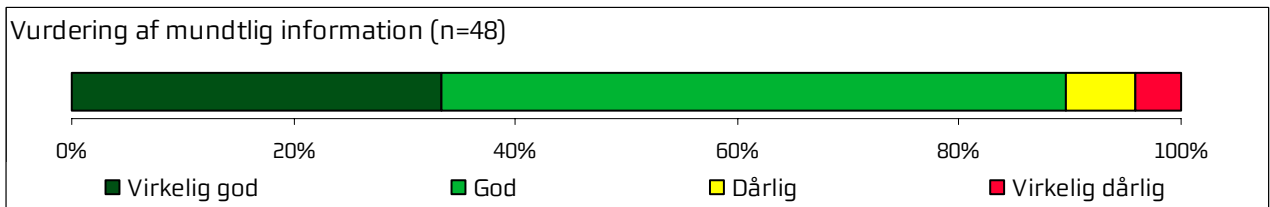
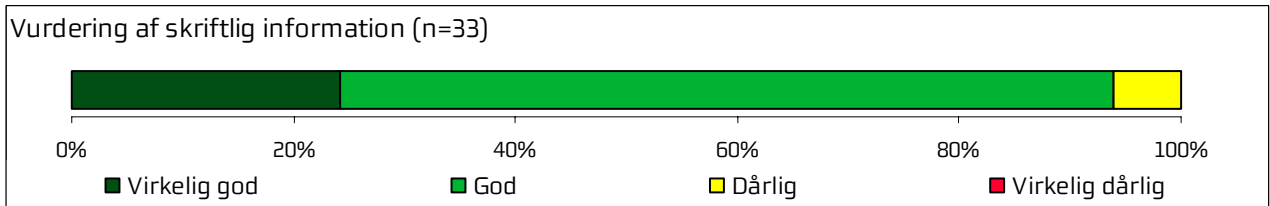
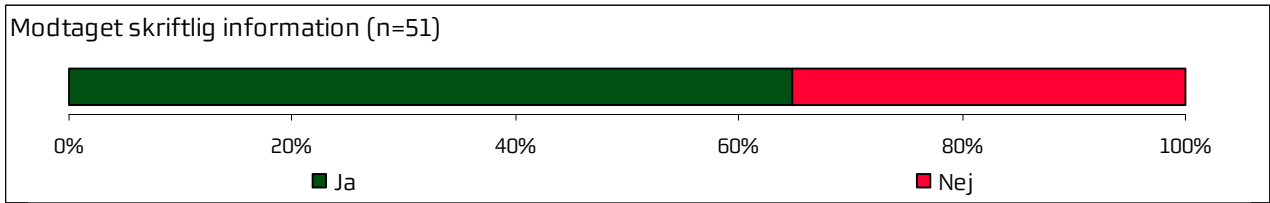
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

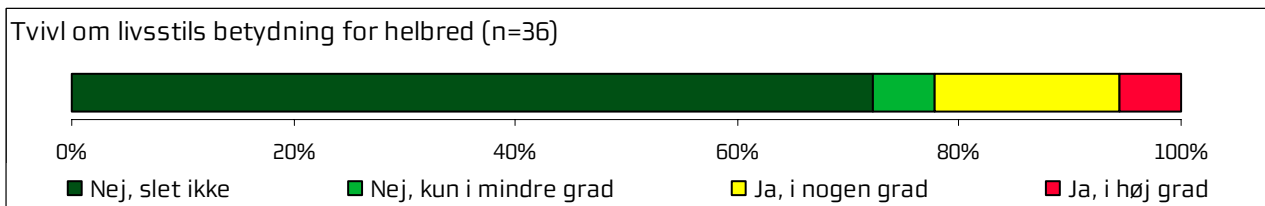
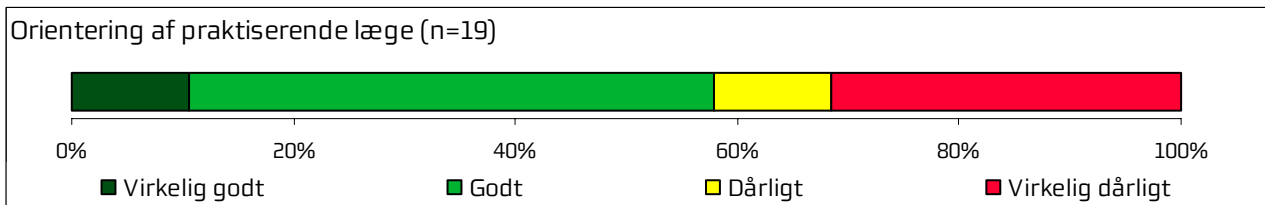
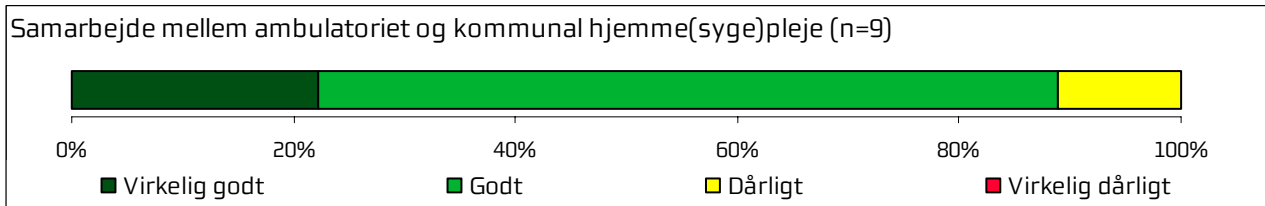
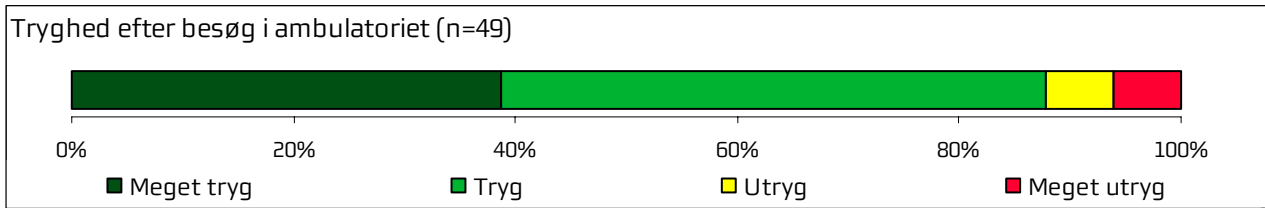
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 76% | - | - | 96%* | 72% | 88% |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90% | - | - | 100%* | 79% | 91% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 96% | - | - | 98% | 82%* | 91% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 75% | - | - | 95%* | 73% | 85% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 89% | - | - | 100% | 25%* | 74% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 89% | - | - | 96% | 67%* | 82% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 80% | - | - | 100%* | 77% | 88% |

4.5 Information



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? | 65% | - | - | 80%* | 37%* | 53% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 94% | - | - | 100% | 89% | 96% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 90% | - | - | 100%* | 87% | 94% |

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

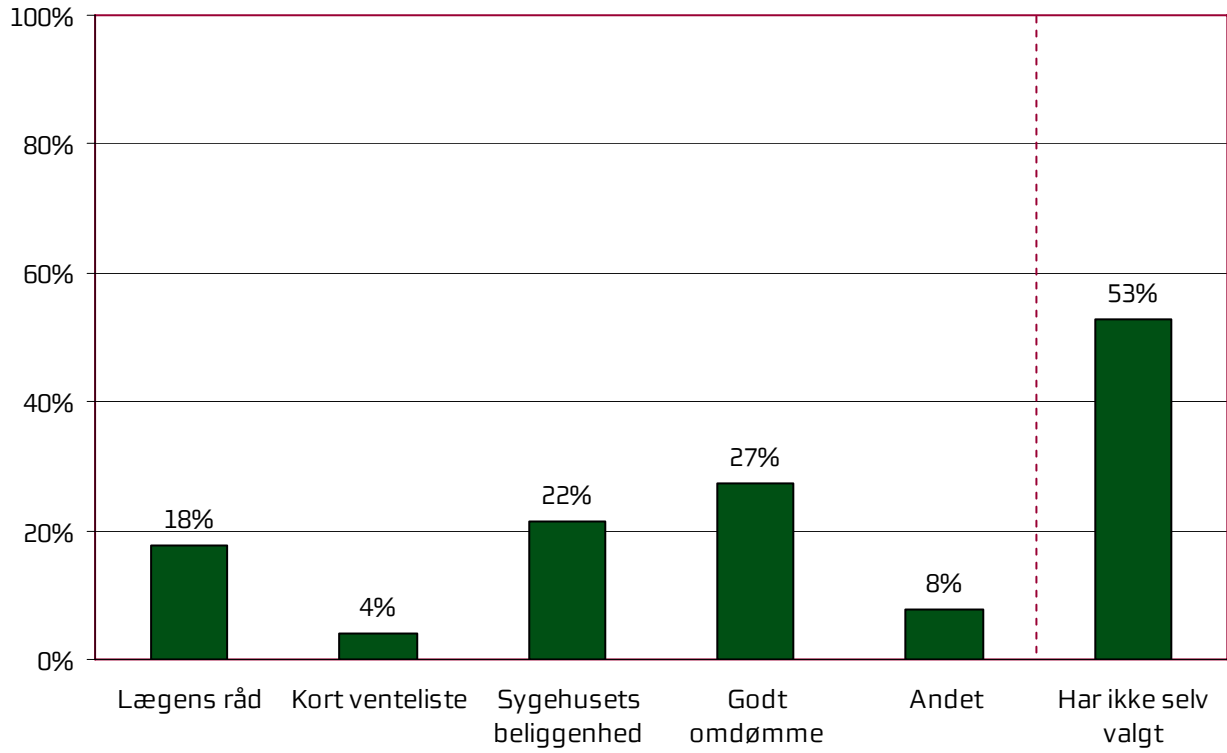


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 88% | - | - | 99%* | 82% | 91% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 89% | - | - | 100% | 70% | 88% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 58% | - | - | 100%* | 57% | 82%* |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 78% | - | - | 91% | 61% | 75% |

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.




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

Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 2 | Har igennem hele forløbet haft kontakt til den samme læge. | Godt |
| 3 | Sygehjælperne var søde og imødekommende. Der gik halvanden måned, før jeg blev indkaldt til undersøgelse, men vidste, at ambulatoriet havde svar fra min tidligere undersøgelse (MR-scanning) efter ti dage. Kan sige dette med sikkerhed, da jeg ringede rundt til diverse ambulatorier, klinikker mm. for svar. Men alt i alt en god behandling! | Godt |
| 6 | Lade være med at skændes, lyde irriteret foran patienterne. Udvis større tålmodighed, når der stilles spørgsmål. | Dårligt |
| 7 | Sygeplejepersonalet kan blive informeret bedre om hver patients længde i besøg, så man ikke skal vente en time på at komme ind hos lægen i to minutter, fordi personalet tror, man ikke kan presses ind. | Godt |
| 10 | Flere parkeringspladser! Fuldstændig umuligt at finde en p-plads. Ellers har det været en god oplevelse :-) | Godt |
| 11 | Jeg valgt privathospital i stedet pga. ventetiden til operation. Jeg blev lovet en tid senest i maj måned, men fik senere brev om en tid sidst i juni. Det er ikke værdigt, da det får ud over helbredet og arbejdspladsen. | Intet svar |
| 12 | Meget fint med besked om hurtig scanning på privat klinik. Ved mit første besøg blev der booket en tid til undersøgelse efter scanningen, meget fint. Men inden anden undersøgelse kom der også et brev med en anden mødetid til samme undersøgelse, ikke en flytning, men en dobbeltbookning. Da jeg møder op til den første bookede dato, informerer jeg om, at jeg også har fået brev om en mødetid. Personalet blev nærmest fornærmede, da jeg gjorde opmærksom på det. Ikke noget at sige til, at der er lang ventetid, når visitationen foregår på den måde. Og nej, jeg er ikke den eneste, der har oplevet dobbelte mødetider, min mor oplevede det samme for nogle måneder siden. Så alt i alt en meget dårlig oplevelse, dårlig planlægning og usikker læge. Kunne jeg vælge et andet sted, så gjorde jeg det!!! | Virkelig dårligt |
| 15 | Vi venter stadig tre måneder efter besøget på brev med dato for operation. Kan aldrig få klar besked om datoer, når man ringer. | Godt |
| 16 | Hurtig "behandling" af de problemer, der opstod efter operationen. Fik en tid to dage efter henvendelse! Og en vejledning i hvordan jeg kunne selvhjælpe til at løse problemet. | Godt |
| 18 | De forskellige sygeplejersker og fysioterapeuter har været meget professionelle og venlige. Topkarakter til dem! | Virkelig godt |
| 20 | Til informationsmødet var sygeplejersken lidt nervøs, hvilket overhovedet ikke var nødvendigt, for hun kunne svare på de spørgsmål, der blev stillet. Ellers synes jeg, at hele forløbet har været rigtig | Virkelig godt |

godt, og det har været en rar følelse, jeg har kunnet tage med hjem hver gang, fordi jeg er blevet hjulpet og guidet rigtig godt.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 21 | Sørge for at lægen ikke giver patienten indtrykket af at det ikke kan gå stærkt nok med at få patienten ud ad døren. Fik ikke svar på mine spørgsmål. | Virkelig dårligt |
|  | 22 | Valgte idrætsklinikken pga. speciale efter fejloperation på Grenaa Sygehus. | Virkelig godt |
|  | 24 | Sørge for, at der er tre-måneders tjek for knæoperationer. | Virkelig godt |










Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Da jeg jo ikke havde nogen ventetid, sad jeg nærmest ikke i venteværelse. | Godt |
| 3 | Ved min første modtagelse i ambulatoriet ventede jeg kun fem minutter i venteværelset inden undersøgelse - det var rigtig dejligt. | Godt |
| 6 | Oplysning om hvordan det foregår, når man er ny og ikke kender det. For eksempel lægen kommer og henter dig, eller sekretæren skal give besked, når du er klar, og hvor konsultationen skal foregå for eksempel for enden af gangen. | Dårligt |
| 7 | Når man har en sportsskade, der skal tilses mens skaden er aktuel (ikke helet), så er det ikke godt nok, at man skal vente et helt år på at få en tid! | Godt |
| 9 | Jeg var generelt meget tilfreds. Der er dog en dårlig atmosfære i venteværelset på ambulatoriet. Man glæder sig ikke just til at blive opereret. | Godt |
| 11 | Det følte som samlebåndsarbejde! Ingen følelse af behagelighed/tryghed med personalet. | Intet svar |
| 12 | Meget lang ventetid fra henvisning hos egen læge til første besøg. | Virkelig dårligt |
| 14 | Er rimelig godt tilfreds. | Godt |
| 18 | Havde telefonkontakt med klinikken inden første besøg. Det var virkelig positivt! Imødekommende, forstående og god information. Kun positivt! | Virkelig godt |
| 19 | Syntes, det var for dårligt, at jeg selv blev nødt til at ringe for at få en tid, selvom der først blev sagt, at jeg ville modtage et brev. Dette skete først, da jeg havde haft ringet. | Godt |
| 23 | Dejligt at der var computer sat til! | Godt |
| 25 | Var ikke informeret omkring den tid, det ville tage under undersøgelsen. Lige meget for mig, men for andre der er i bil og regnede med 10 min. | Godt |

Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")


| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1 | Der er stadig få problemer, men underligt man ikke kan finde ud af, hvad det er. | Godt |
|  | 5 | Sløset udfyldelse af forsikringsjournal. | Godt |
|  | 6 | Ikke fået svar af undersøgelse. | Dårligt |
|  | 7 | Fejl i henvisning, så jeg ikke fik en akut tid. | Godt |
|  | 13 | Indkaldt 1½ time senere end de andre til informationsmøde om operationen. Indkaldt 3-4 timer for tidligt til operation (fastende). | Godt |
|  | 14 | Ikke fået indkaldelse til samtale efter scanning, måtte selv rykke for denne. | Godt |
|  | 16 | Kraftig indre blødning i lårmuskel. | Godt |
|  | 20 | Der var sket en lille fejl, hvor der var kommet til at stå noget i min journal, der skulle have stået i en anden persons. Men det blev rettet, da vi gjorde opmærksom på det. | Virkelig godt |
|  | 25 | Venter stadig på svar fra undersøgelsen efter 1½ måned, så ved ikke, om min journal er bortkommet. | Godt |

Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 3 | Jeg kunne godt tænke mig at have fået alternative behandlingsformer fremlagt. Meget hurtigt kom lægen frem til, at en kikkertundersøgelse/operation i mit knæ var det bedste/eneste at gøre. Dette kom som et MEGET stort chok for mig, da ingen havde orienteret mig om, at dette kunne være resultatet. Jeg var meget uvidende og fortvivlet, da jeg tog hjem fra ambulatoriet, her kunne det har været rart med en orientering om operation, genoptræning, narkose, osv. | Godt |
| 4 | Jeg har været lidt utilfreds med, at jeg i første omgang, efter undersøgelse, blev sendt hjem med beskeden om at jeg bare skulle genopbygge muskulaturen omkring mit problem - så ville skaden gå i sig selv. Det har resulteret i, at jeg gentagne gange vred om, og sandsynligvis gjorde skaden værre. | Godt |
| 5 | Fik en læge til at undersøge mit knæ efter et år, som ikke vidste, hvad han skulle gøre. Han talte så dårligt dansk, at det var et problem at føre en samtale. | Godt |
| 6 | Ikke nok tid til at undersøgelse og samtale kunne foregå i almindeligt tempo - blev presset, spurgt om noget nyt, før man havde nået at svare færdig. | Dårligt |
| 7 | Der var rigtig godt, at man fik mulighed for at vælge ventetid ved, at kunne komme til en anden by. | Godt |
| 8 | God forklaring af læge, sygeplejerske inden behandling. God snak med fysioterapeut. | Virkelig godt |
| 11 | Pga. ekstrem lang ventetid på operation valgte jeg privathospital i stedet! | Intet svar |
| 12 | Lægen virkede meget usikker. Hvis jeg havde været hurtigt ude af døren, så havde jeg fået en operation, som måske slet ikke er nødvendig. Da jeg var på vej ud, kom lægen i tanker om, at han hellere måtte se på scanningsbillederne. Da han endelig fik åbnet filerne, var han meget usikker på, hvad han så og sagde: "hmm, det der, gad vide, om det er det, scanningslægen mener", og så kigger han på mig, som om det var noget, jeg skulle vide noget om. Det endte ud med en anden operation og muligvis en efterfølgende operation. Men efter den oplevelse følte jeg mig meget usikker på lægen og har derfor bedt om, at en anden læge skal foretage operationen. Da jeg kom til undersøgelse, udfyldte jeg et skema omkring bedøvelse og sygdomme. Da jeg senere skulle snakke med læge NN, ventede jeg 45 min., og så var det præcis de samme spørgsmål, som det skema jeg lige havde udfyldt en gang. Spild af min og lægens tid. | Virkelig dårligt |
| 13 | Mere information om dosering af smertebehandling efter operation og eventuelt et telefonnummer. | Godt |
| 15 | For lang ventetid - ingen kontakt om ventetidens længde. | Godt |
| 17 | Da jeg var inde til den første undersøgelse efter første behandling, var jeg inde ved en læge, som jeg slet ikke forstod, og han forklarede mig ingenting, uanset hvor meget jeg spurgte. Derefter valgte jeg at få en anden mening. Der kom jeg indtil en anden læge, og han var virkelig god. Han | Godt |

forstod sig på min skade.

-  21 Meget overfladisk behandling. Dårlig kommunikation med læge. Lægen gav indtryk af, at han kun havde fem minutter til behandling/rådgivning. Stresset læge!! Virkelig dårligt

Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|--|---|-----------------------------------|
|  3 | Det kunne have været rart med en uddybende kommentar i forhold til, hvor meget, jeg må lave af sport og fysiske aktiviteter. Ville det hjælpe på mit helbred, at jeg dyrkede sport, eller ville det forværre mit helbred (knæproblem)? | Godt |
|  8 | God vejledning fra læge og fysioterapeut. | Virkelig godt |
|  12 | Ved mit første besøg fik jeg besked om ikke at måtte dyrke motion, da det kunne gøre skaden værre. Der var god forklaring på, hvad der kunne ske ved at dyrke motion. Men da jeg kom til undersøgelse anden gang, var lægens første spørgsmål, om jeg stadig dyrkede motion! Det mente han da godt, at jeg kunne have gjort i den mellemliggende periode! | Virkelig dårligt |
|  18 | Efter egen forespørgsel kom jeg til fysioterapeut, hvilket resulterede i betydelig bedre mobilitet og tryghed. De 45 minutter gjorde kæmpe fremskridt og havde stor betydning for mig. Dette burde være obligatorisk (en selvfølge) for alle. | Virkelig godt |
|  21 | Jeg har tidligere været i behandling i ambulatoriet. Meget dygtig læge. Denne gang havde lægen ikke tid til ordentlig behandling. | Virkelig dårligt |
|  25 | I min tilstand kunne det være rart at finde ud af, om man stadig må løbe-/styrketræne. | Godt |

