

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

Knæcenter, Odder

Ortopædkirurgisk Afdeling

Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

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:	319
Besvarelser fra afsnittets patienter:	171
Afsnittets svarprocent:	54%

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.

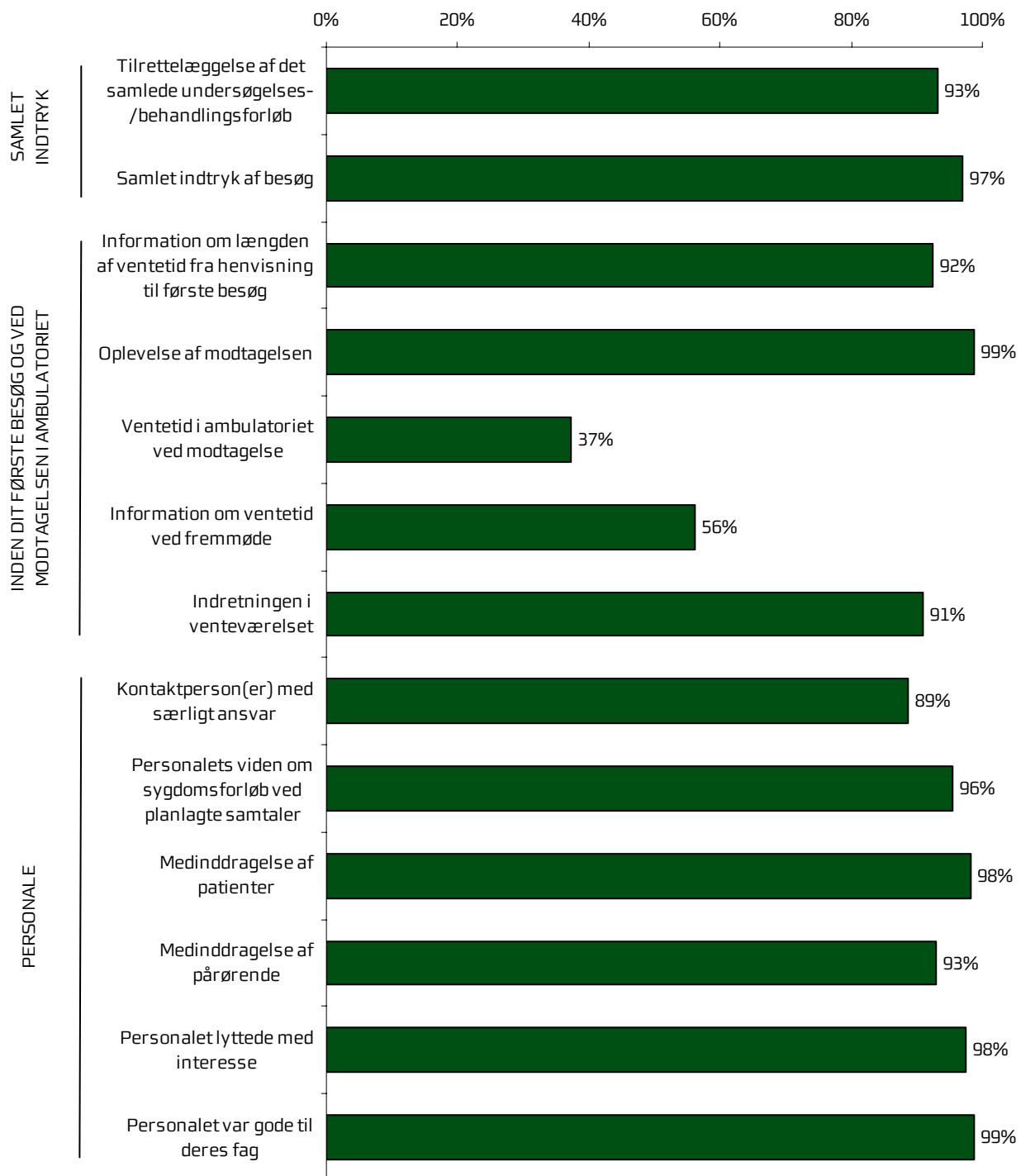
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

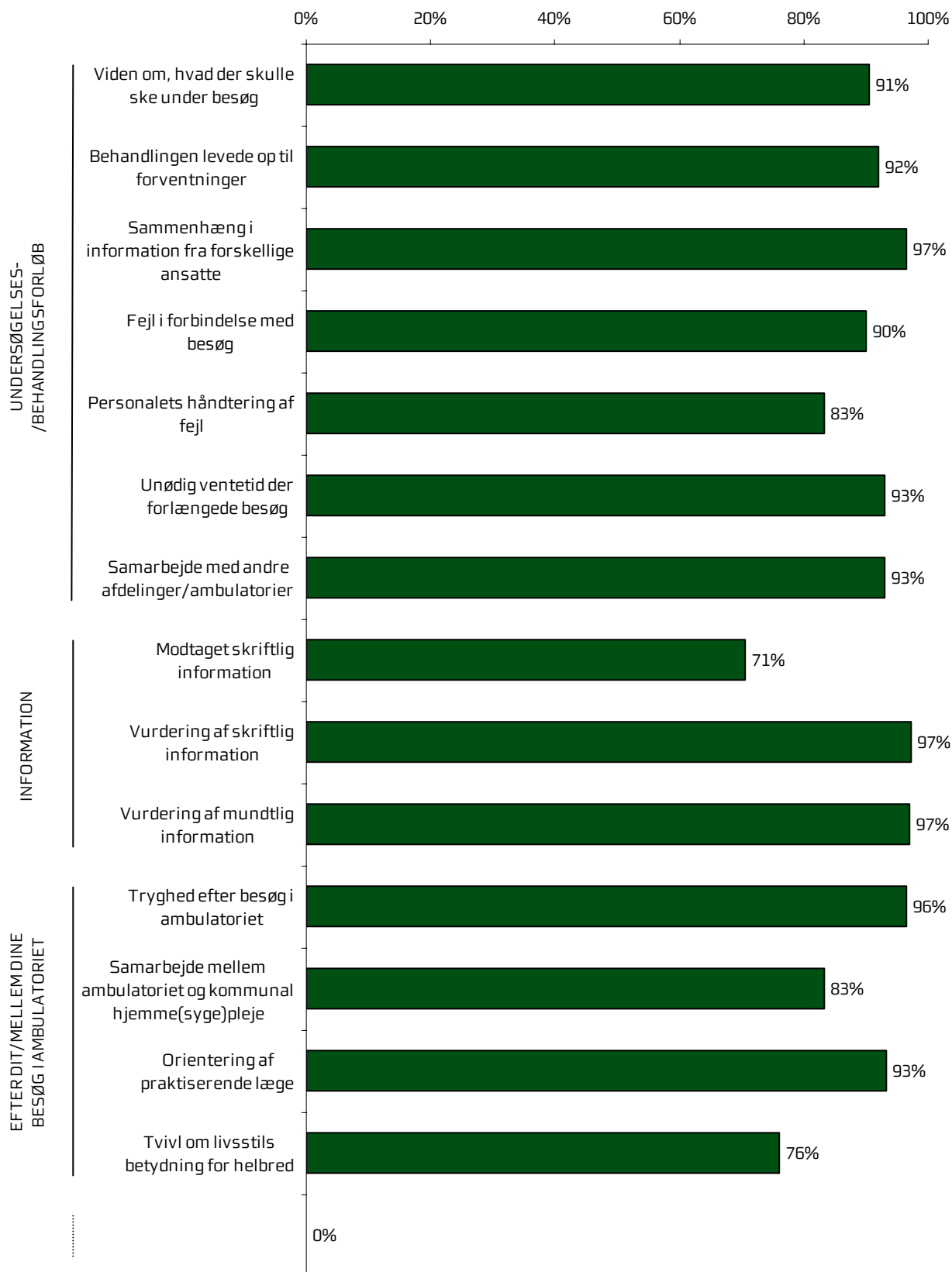
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbelttopslagene 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.

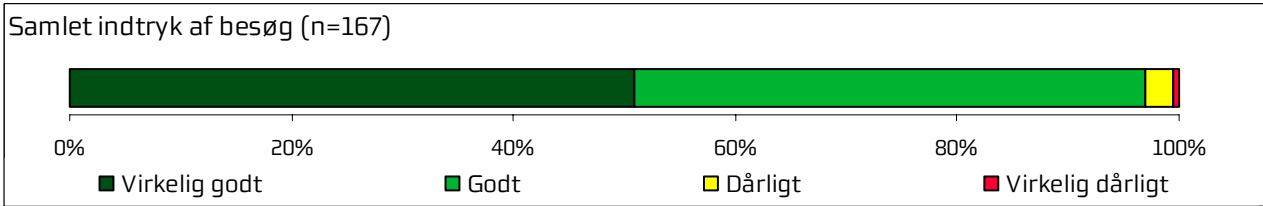
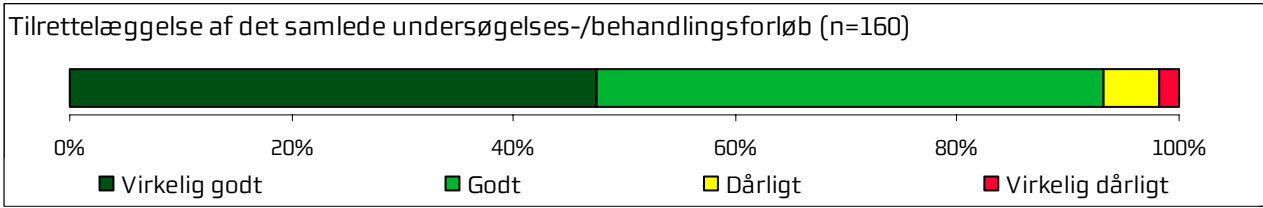
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

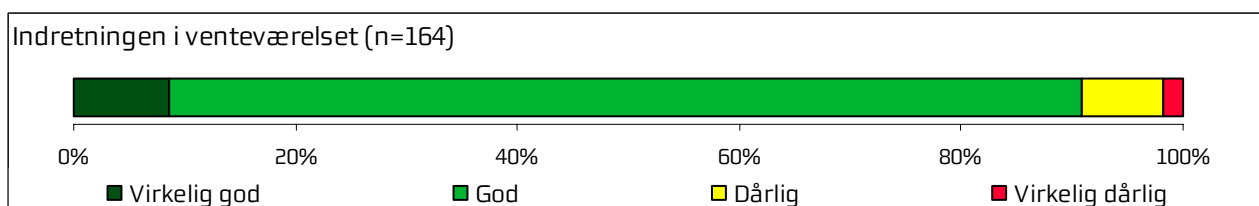
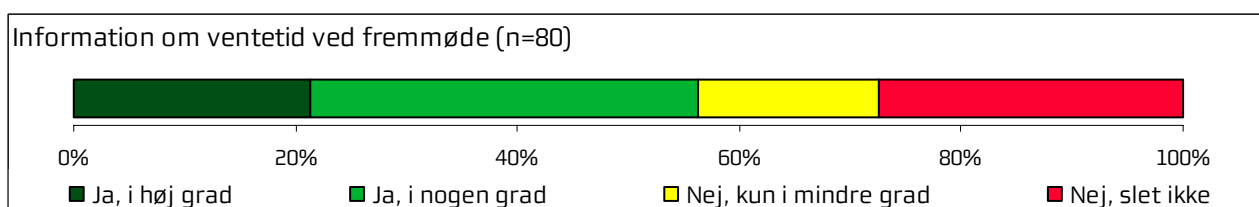
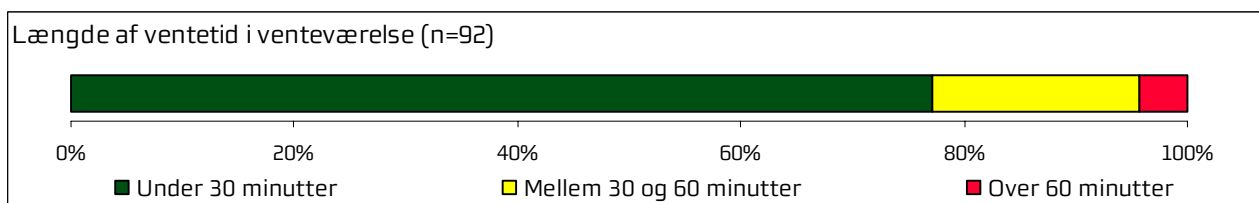
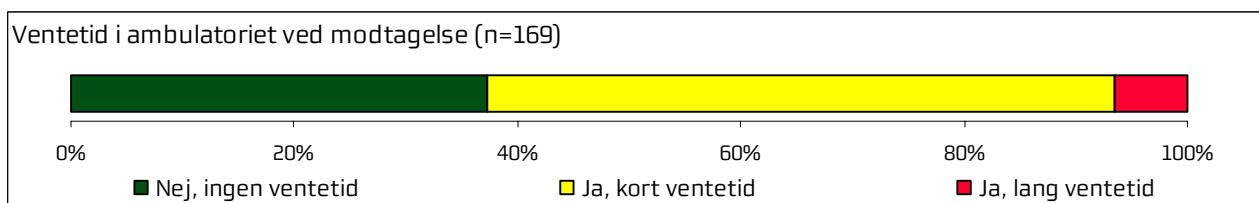
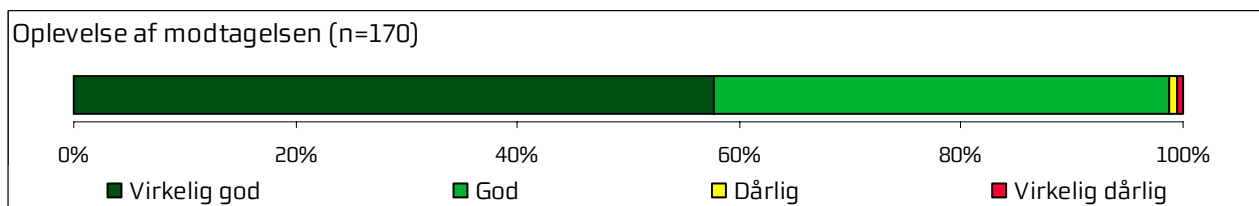
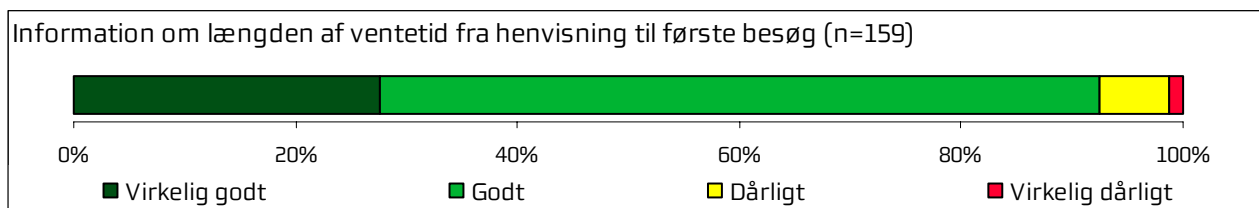
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

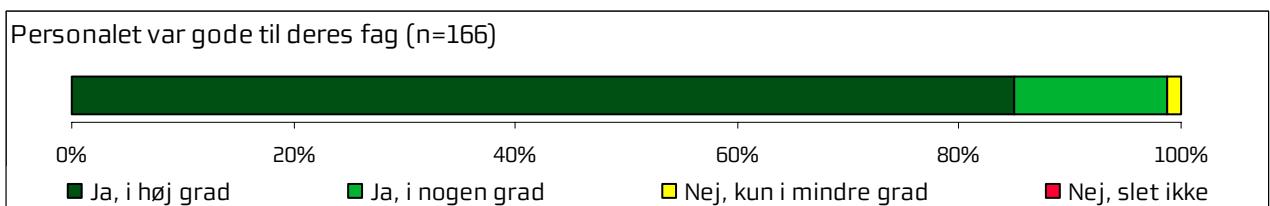
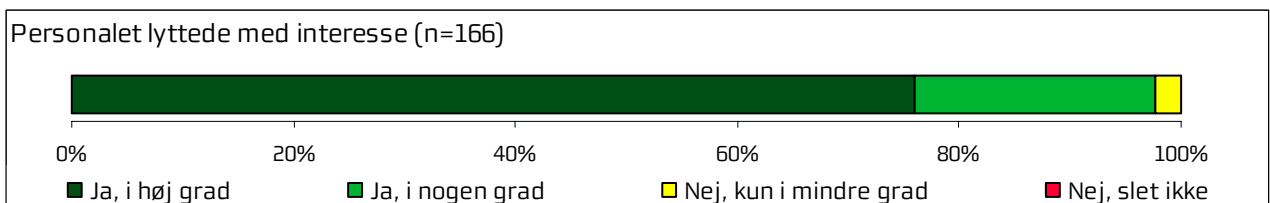
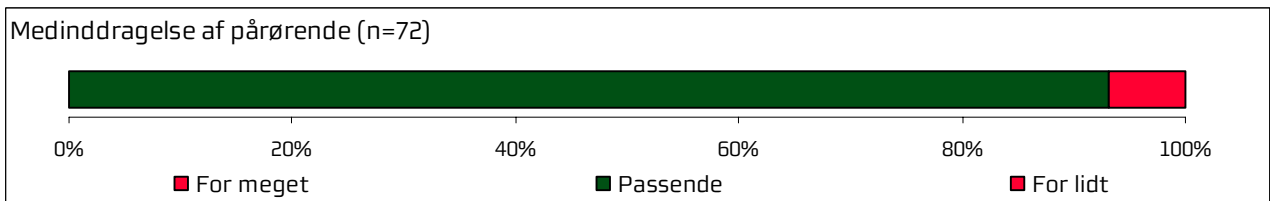
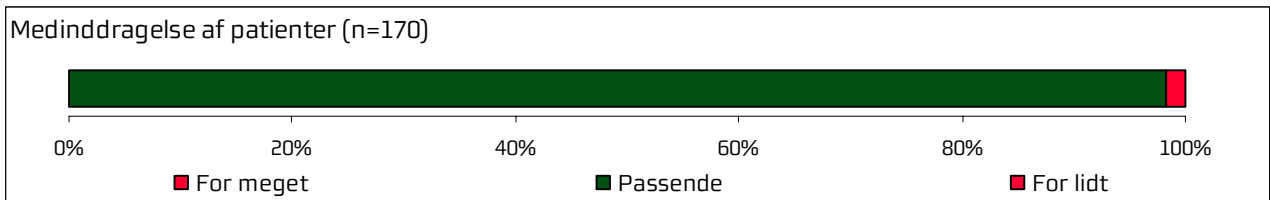
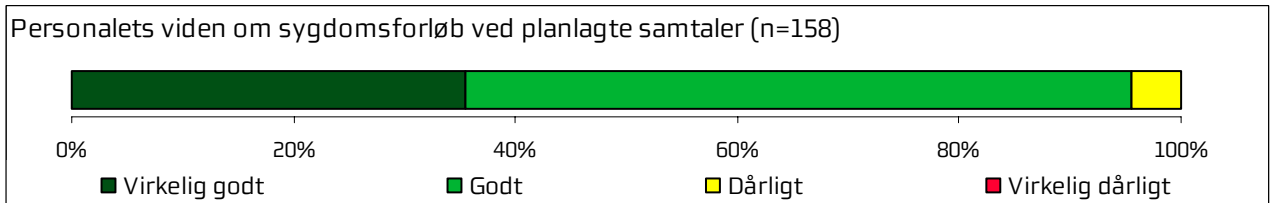
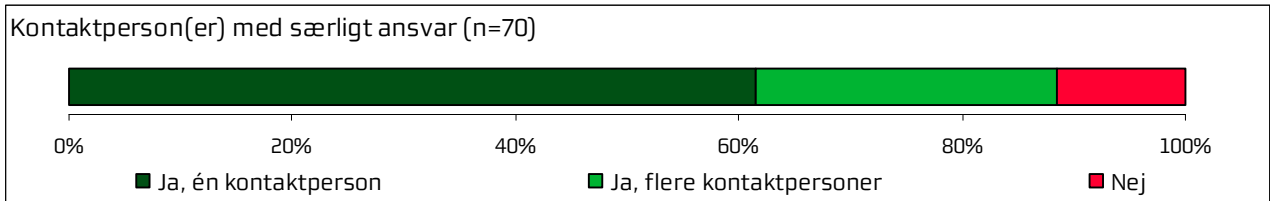
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	99%*	91%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	96%

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?	92%	-	-	97%	84%*	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	37%	-	-	43%	16%*	28%*
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?	56%	-	-	69%	33%*	46%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91%	-	-	96%*	74%*	88%

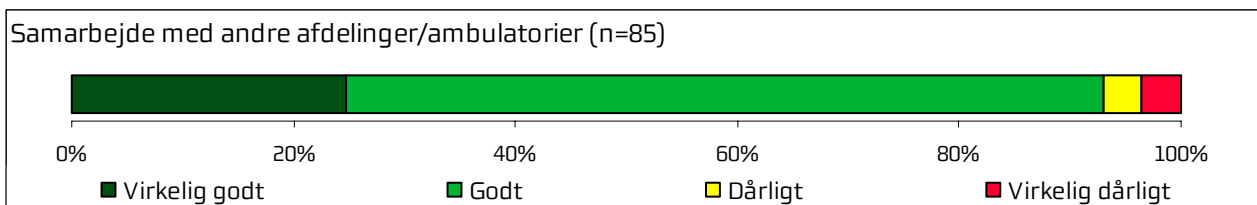
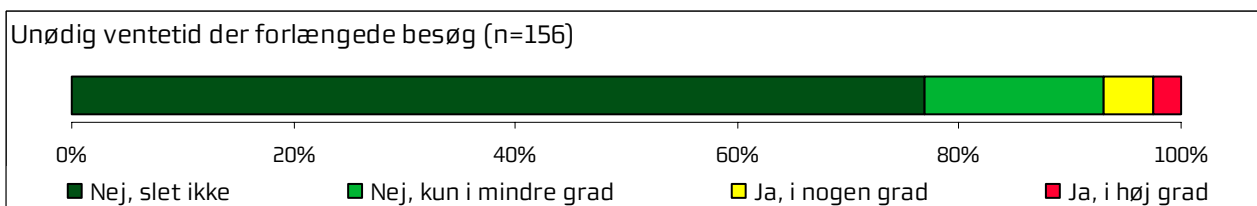
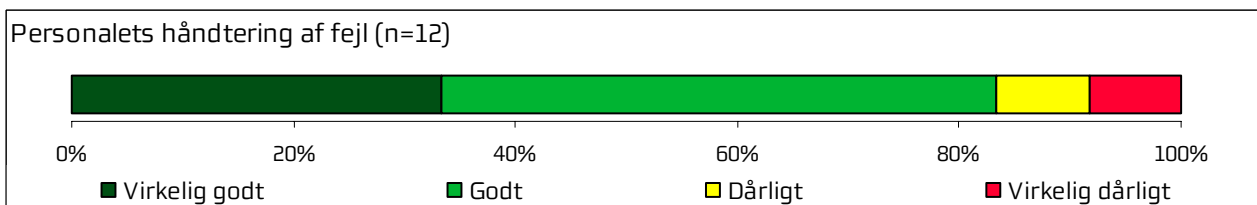
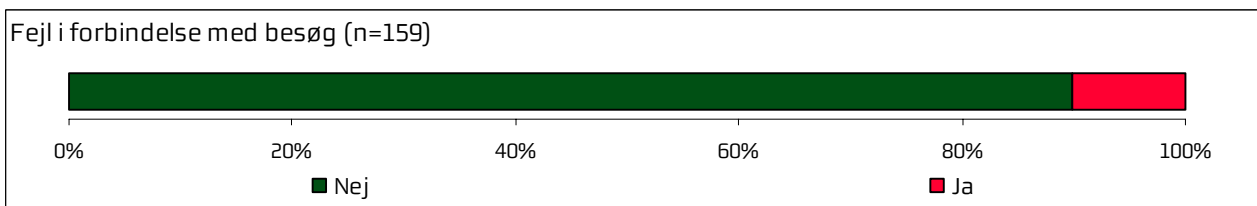
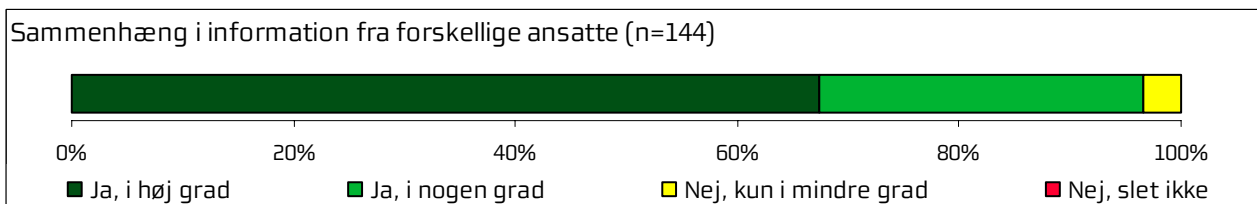
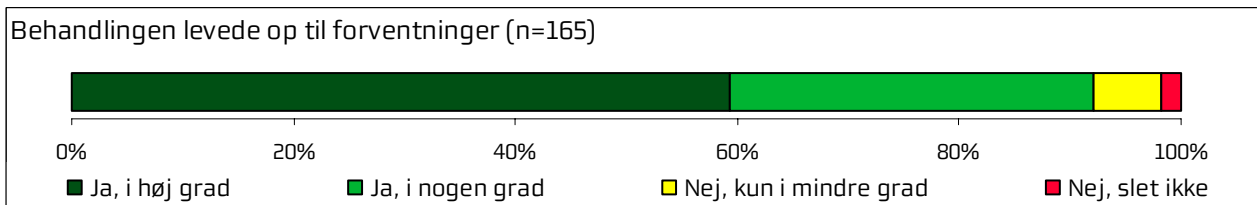
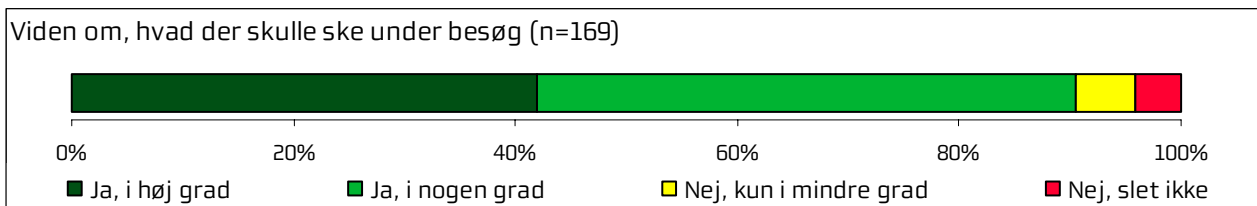
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	94%	63%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	100%*	89%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98%	-	-	97%	90%*	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	80%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	100%*	92%*	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	95%*	98%

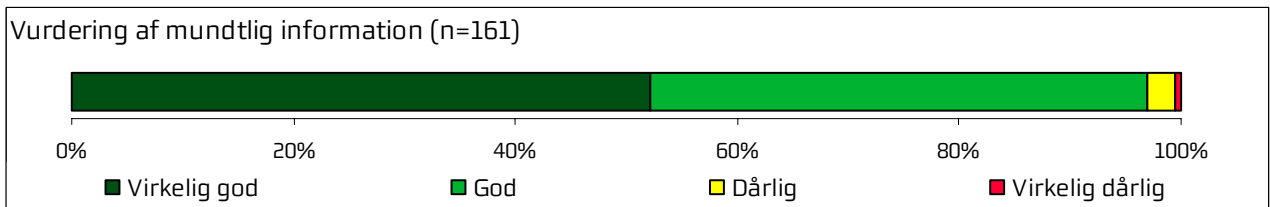
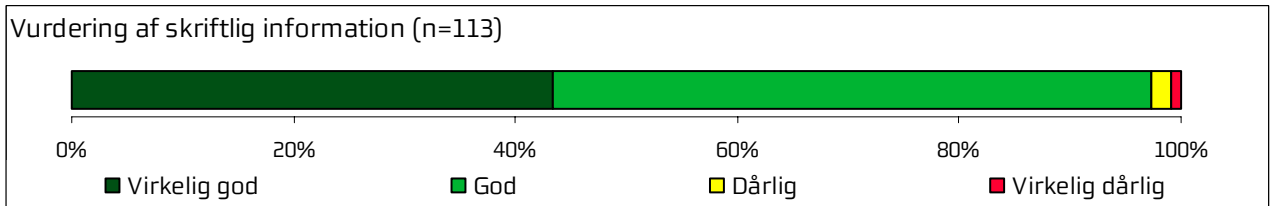
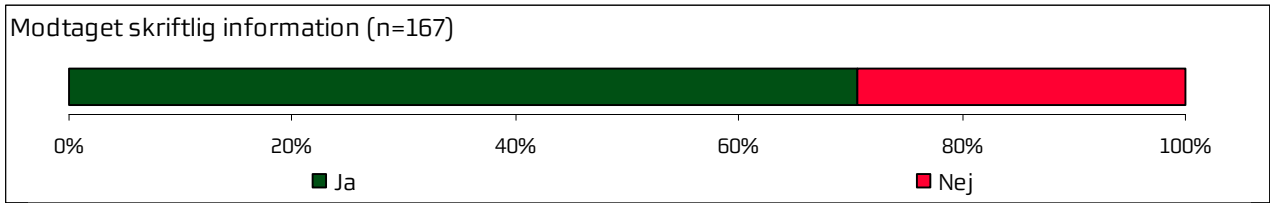
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

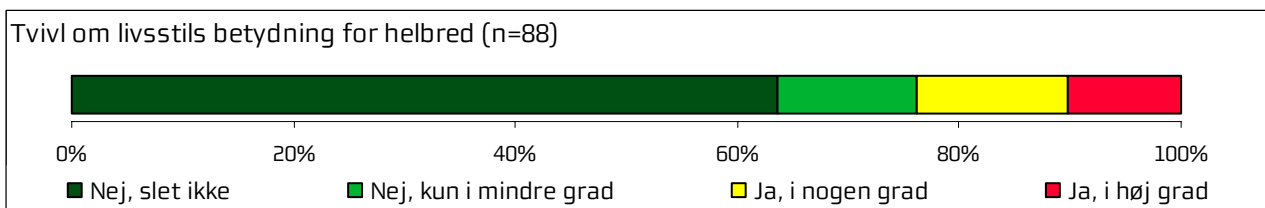
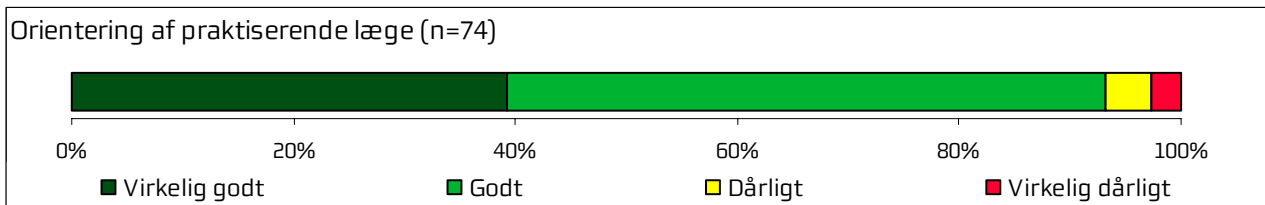
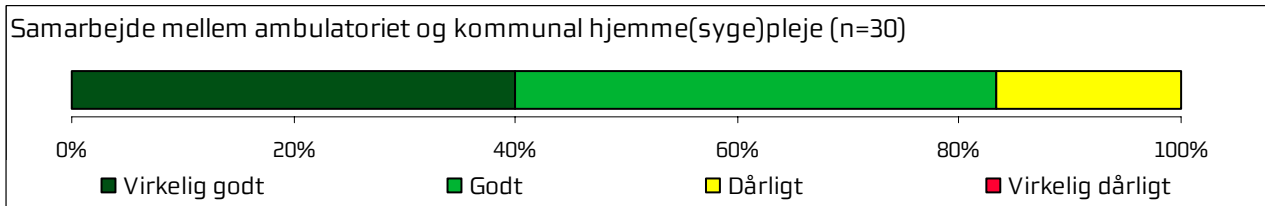
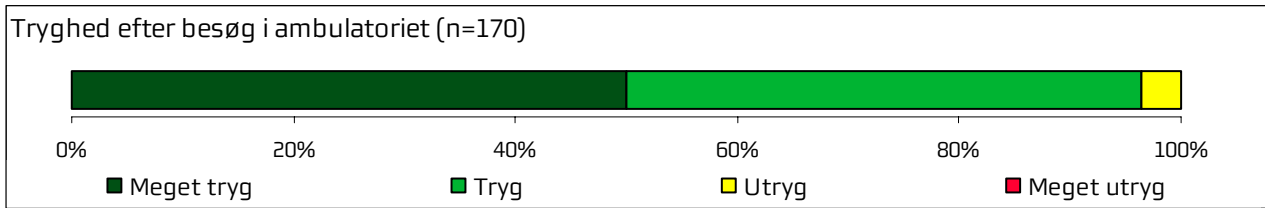
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	97%*	85%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	98%*	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	87%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	94%	84%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	92%	31%*	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93%	-	-	95%	83%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	96%	84%	92%

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?	71%	-	-	93%*	56%*	69%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	92%*	95%

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?	96%	-	-	98%	90%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	85%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	98%	65%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	85%	68%	74%

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.

Knæcenter, Odder

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
3	Da jeg blev utryg ringede jeg og kom til selv at tale med NN. Det er meget betryggende og godt for mig. God service. Tak for det.	Virkelig godt
4	Har kun godt at sige om Odder Sygehus. Venlighed lige fra informationsstedet til indskrivning. Meget smilende personale hele vejen igennem og det gør godt, når man skal opereres. Tak til hele Odder Sygehus.	Virkelig godt
6	I burde kunne tilbyde lokalbedøvelse hver gang, så kan man slippe for den forfærdelige kvalme...	Godt
8	Min egen læge havde indstillet mig til Horsens Sygehus, men kom til Odder Sygehus, og det var 100% perfekt.	Virkelig godt
10	Et meget behageligt sted at komme - god tid til den enkelte patient - behageligt personale - afslappet.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det var rart, at det var den samme læge hele tiden, fra første besøg til opfølgende samtale efter operationen.	Godt
15	Jeg har fået en super behandling! Super mundtlig og skriftlig information. Føler, at der blev taget særdeles godt hånd om mig hele vejen igennem!	Virkelig godt
18	Der har altid været en rolig og behagelig atmosfære. Venlig og imødekommende personale.	Godt
19	Fin - meget fin -behandling både i Odder og Horsens.	Virkelig godt
20	Jeg syntes, at stemningen på ambulatoriet gjorde, at man følte sig i gode hænder fra første besøg. Dejligt personale.	Virkelig godt
22	Dejligt, man møder de mennesker, der skal have med ens operation at gøre inden. Føles trygt. Dejligt personale hele vejen rundt.	Virkelig godt
23	Det var et rart og venligt sted at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
24	Jeg synes, det er imponerende flot, at man kan møde om morgenen, blive opereret i fuld narkose, "vågne", få en uddybende samtale om forløbet og resultatet, og være hjemme hos sig selv igen tidlig eftermiddag! Derfor er det da også en katastrofe, at man har valgt at lukke centret i Odder.	Virkelig godt
26	Jeg blev mødt af yderst kompetent læge/sygeplejerske. De var interesserede i at høre på mig - og planlagde en behandlingsplan sammen med mig. Jeg fik udleveret optræningsprogram på skrift sammen med mundtlig gennemgang, hvor de bl.a. gjorde mig opmærksom på nogle ting, som jeg skulle undlade at gøre.	Virkelig godt

	28	Lad være med at få to forskellige læger til at se på en person.	Godt
	29	Jeg har kun positive oplevelser med ambulatoriet. Jeg blev taget alvorligt af fagkompetent personale. Min ventetid fra undersøgelse til operation var kun en uge (7 dage). Kan man forvente sig mere? (Ikke jeg i hvert fald.)	Virkelig godt
	32	Jeg var virkelig tilfreds med besøget og min operation. Det var nogle virkelig flinke mennesker, som arbejdede og var til stede under min operation på Odder Sygehus.	Virkelig godt
	33	Jeg synes, at det var dejligt, at personalet modtog mig på en rar måde - det fik mig til at føle mig meget tryk.	Virkelig godt
	34	Personalet var rigtig god til at skabe en hyggelig og afslappet stemning, så man ikke var så nervøs. Det var rigtig dejligt at opleve, at de havde tid til at lytte. Stor ros til hele personalet.	Virkelig godt
	35	De opdagede ikke, at min minisk var revnet, så da jeg tog på Eira, havde de en ultralydscanner, hvor de kunne se det. Så måske en idé, at de også fik sådan en i Odder.	Dårligt
	37	Jeg synes, det var godt med roen, der var omkring stort set alt. Man følte sig både set og hørt. Flinker mennesker alle sammen!	Godt
	38	Jeg må sige og har sagt til læge NN, at jeg aldrig før har følt, at en læge havde så god tid til mig, mit problem og efterfølgende behandling. TAK.	Virkelig godt
	40	Alle er utroligt venlige og søde.	Virkelig godt
	41	Jeg synes, der var en dejlig naturlig atmosfære og venlighed.	Virkelig godt
	42	Jeg synes, at Ortopædkirurgisk Ambulatorium i Odder var dygtige, forstået på den måde, at de kendte egne kompetencer og derfor, idet de var i tvivl, henviste mig til andetsteds.	Godt
	45	Meget kompetent læge, som også foretog operationen på Horsens Regionshospital.	Virkelig godt
	46	Jeg oplevede ikke selv forsinkelse, men i den tid jeg var der. Jeg oplevede, at andre fik besked om forsinkelser, så snart de ankom. Det, synes jeg, var flot. Jeg så også en blive hjulpet hen, hvor vedkommende skulle være, og at der blev hentet en stol derhen, meget positivt.	Virkelig godt
	47	Rigtig godt: Lægen NN er den samme som ved forundersøgelsen. En kontaktperson under hele forløbet.	Virkelig godt
	51	Jeg synes, at det er meget ærgerligt, at det er besluttet at nedlægge Odder Sygehus. Jeg fik en behandling, der var præget af professionalisme og god stemning blandt personalet.	Virkelig godt
	54	Fik en blokade - og gik derfra fuldstændig rask - har været det siden! Forud: problemer med armen i et halvt år.	Virkelig godt
	56	Det var fint.	Virkelig godt
	58	Er meget tilfreds med forløbet. Det har kun været positivt. TAK.	Virkelig godt
	60	Det var yderst veltilrettelagt og planmæssigt gennemført. Godt samarbejde mellem alle de involverede.	Virkelig godt

Bilag 1

rede parter (kirurg, anæstesi og røntgen).








- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 61 Med al respekt for Odder, for de er søde og venlige, så bærer det nok præg af, at det er læger fra andre sygehuse, der kommer. Det har været et langt træk med aflysninger pga. læger. | Godt |
| ✎ | 62 Jeg synes, der var en behagelig stemning. Stille og rolig. Dygtigt personale. Meget behageligt og hjælpsomt. Positiv oplevelse. | Virkelig godt |

Knæcenter, Odder

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








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Gennemtænkt fordi alle samtaler blev gennemført samme dag (fysioterapeut, læger og sygeplejerske).	Godt
4	Der var lang ventetid fra Sygehuset i Herning, derfor ringede jeg for at forhøre, om de kunne sige, hvor lang ventetiden var. Det kunne de ikke svare på, men gav en henvisning til Odder Sygehus, hvor der var 2-3 uger.	Virkelig godt
6	Fik generel god behandling.	Godt
12	Perioden indtil henvisningen til Odder var virkelig elendig, præget af manglende information eller misinformation vedrørende ventetid, sygehusvalg og lignende.	Godt
13	Personalet burde fortælle om kørselsgodtgørelse. Det kan ikke være rigtigt, at patienten selv ved et tilfælde skal læse om det.	Godt
16	Med en skade (som i mit tilfælde), fik jeg at vide, at der ville være en 75 ugers ventetid fra hævelsen havde lagt sig, til jeg kunne få en forundersøgelse..! Det er absurd. I Odder var der kun en ventetid på fire uger, så den tog jeg. Så var der en masse bureaukrati i forhold til befording. Fordi det var mit eget (fra)valg at vælge Odder (mod at vente 75 uger – og det kun på forundersøgelsen), måtte jeg selv betale min befording (til trods for at jeg overhovedet ikke kunne køre bil, da skaden var i det ene ben). Det fik jeg så alligevel trumfet igennem – at min kørsel skulle betales. Da jeg endelig kom til forundersøgelsen og den senere operation – også på Odder Sygehus – og de efterfølgende kontrolbesøg, der oplever jeg et tjekket, koordineret og klassisk sygehusvæsen med blik for patienten og for procedure. Superfint. Men altså, først efter grotesk meget palauer og tovtækkeri.	Godt
17	Hvad med nogle magasiner og blade i venteværelset?	Godt
19	Fin behandling hver gang.	Virkelig godt
21	Jeg har fået rigtig god orientering omkring hele forløbet fra ambulatoriet i Odder.	Virkelig godt
22	Fin service - indflydelse på tidspunkt for operation. Rart at vide, hvem der opererer en - at have mødt ham/hende inden dagen. Giver tryghed at kende hele forløbet.	Virkelig godt
25	Alt var ok.	Virkelig godt
30	Jeg har kun godt at sige, og hvis muligheden kommer igen, at jeg får brug for et hospital, vil jeg vælge Odder, hvis det er muligt.	Virkelig godt
40	Lægen er venlig og sød og rar, fornemmelse af at være vigtig.	Virkelig godt
44	Alt forløb fint!	Godt

Bilag 1

	48	Jeg manglede isvand, ellers var besøget godt.	Virkelig godt
	52	Første besøg startede i røntgenafdeling, hvor der slet ikke var en person i receptionen!	Godt
	57	Det er et lidt kedeligt venteværelse, men da jeg ikke havde ventetid, er det jo underordnet.	Virkelig godt
	58	Jeg var overrasket, at de henvendte sig så hurtigt efter min henvisning fra patientkontoret i Viborg. Telefonisk fik jeg besked om dato til forundersøgelse og evt. operation.	Virkelig godt
	60	Jeg var heldig at få et afbud tre dage senere. Ellers skulle jeg have ventet tre måneder.	Virkelig godt
	61	Det hele fint!	Godt
	62	Kun rosende ord. Meget behagelig.	Virkelig godt

Knæcenter, Odder

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
	5	Røntgen af forkert skulder.	Godt
	12	Jeg har nu en kold skulder.	Godt
	31	Fejl ved split, der skulle ud igen.	Virkelig godt
	35	Opdagede ikke min skade.	Dårligt
	39	MR-scanning glemt.	Godt
	40	Ingen medicin.	Virkelig godt
	45	Jeg var ikke skrevet op til mit andet besøg på ambulatoriet - fejl hos sekretæren.	Virkelig godt

Knæcenter, Odder

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg har simpelthen kun positive ting at sige om hospitalet i Odder. Læge NN har opereret min skulder, og det er bare så godt. Han er en mand med begge ben på jorden, forklarer, hvad han vil lave på et let forståeligt sprog og lader som om, man er midtpunktet. Alle sygeplejersker gjorde det samme, alle var søde, gjorde alt for, at man skulle føle sig godt tilpas. Det har været en super oplevelse ved Odder Sygehus.	Virkelig godt
5	Grundet personalemangel på røntgenafdelingen (der var kun en person til at passe det hele) opstod der misforståelse omkring hvilken skulder, der skulle fotograferes - fejlen blev rettet af patienten.	Godt
6	Blev træt af, at jeg blev dårlig af den fulde narkose, selvom jeg fik noget mod kvalme under og efter operationen. Jeg var dårlig i en del dage efter. 3-4 dage.	Godt
7	Det virkede som om, at personalet ikke havde forstået, hvorfor jeg var henvist af egen læge. Blev nærmest undersøgt mere af sygeplejersken end af lægen, hvilket virkede meget usagligt.	Godt
9	Jeg blev opereret i min/omkring min stortå - fik fjernet noget af knysten. Jeg kunne godt bruge information om, hvad der er hensigtsmæssige at bruge af fodtøj, for at gøre det rigtigt. Blandt andet skal sålen være ret stiv eller bøjelig? Fordi den man får med hjem, er jo meget stiv. Dette har været ok. Hvad skal man bruge fremover?	Godt
10	Eneste kommentar til den FOTRÆFFELIGE behandling i Odder: hvorfor ikke kun en operation: menisken - korsbånd, så havde jeg været hurtigere i arbejde igen (forhåbentlig).	Virkelig godt
11	Tryghed.	Godt
18	Det drejer sig om dårligt knæ. Jeg er blevet røntgenfotograferet et utal af gange og har selv måtte bede om en MR-scanning.	Godt
19	Personalet var uden skyld i ventetiden. Jeg blev fint informeret og personen, der skulle hente mig efter operationen, blev telefonisk informeret, så han blev fritaget for unødvendig ventetid.	Virkelig godt
21	Jeg har været rigtig glad for at blive behandlet på ambulatoriet i Odder.	Virkelig godt
22	Jeg har indtil videre kun godt at sige om Odder Ambulatorium og de mennesker, jeg mødte. Betyder meget, at det er det samme personale, der er med hele vejen. Sygeplejersken ringede hjem til mig efter operationen - havde glemt, at der kunne lægges is på min skulder. Fantastisk service.	Virkelig godt
26	Jeg fik en yderst kompetent behandling fra både sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
27	Utilfredsstillende lang tid fra henvisning fra egen læge til gennemførelse af operation. Bl.a. på grund af faglig konflikt blandt en del af sundhedspersonalet, aflysning af operation da ny læge har	Virkelig godt

taget over efter første læge og senere aflysning af scanning.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 28 | Ikke andet end, at jeg skal ind igen, da mit knæ gør ondt igen efter jeg er blevet opereret her sidste år. | Godt |
| ✎ | 36 | Jeg var indkaldt til forundersøgelse, røntgen og samtale med læge NN1. Som ekstra service fik jeg taget blodprøve, og talte med lægen NN2, så jeg var helt udredt og klar til operation, da jeg tog hjem. Fantastisk flot behandling. | Intet svar |
| ✎ | 40 | Jeg følte, at det var virkelig mig og mit problem, det handlede om. Jeg var i centrum, og alt andet syntes uvedkommende. Det var meget positivt. Atmosfære var meget behagelig og personalet var meget meget søde. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | Jeg bliver henvist fra Odder til Århus, da kompetencerne ikke slog til i Odder. Da jeg kom til Århus, blev jeg undersøgt igen, og fik ikke svar med hjem. Billederne skulle til ophængning, og så ville jeg blive kaldt ind igen. Her er det min opfattelse, at man godt inden kunne have diskuteret billederne, idet der nu går lang tid igen for mig som patient, inden der kom noget konkret ud af undersøgelse. | Godt |
| ✎ | 43 | Et døgn før den planlagte operation opringning fra Odder Sygehus: "Operationen udsat på ubestemt tid: Der mangler en skruetrækker!" Ingen skriftlig information før operationen, tynd skriftlig information efter operationen. Venlig besvarelse ved opringning. | Godt |
| ✎ | 49 | Hurtig, effektiv behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Har kun ros til Odder Sygehus og personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Kun positive oplevelser med en følelse af fagligt kompetent personale, der tog sig god tid og også havde overskud til smil. Absolut god stemning på et dejligt, lille og overskueligt hospital. | Virkelig godt |
| ✎ | 53 | Der gik nok lidt for lang tid, før jeg fik mine svar vedrørende min undersøgelse. | Godt |
| ✎ | 58 | Har fået en virkelig god behandling af kompetent personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Meget professionelt og venligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 62 | Kun rosende ord. Meget behageligt. | Virkelig godt |

Knæcenter, Odder**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Manglende oplysninger omkring nerveirritationer efter korsbåndsoperation.	Virkelig godt
10	Har altid fået et telefonnummer og tilbud om at ringe, hvis der opstod problemer. Gælder både fysioterapeut og læge.	Virkelig godt
14	Lidt i tvivl om den periode efter behandling, hvor lang tid der skulle gå, inden jeg kunne løbe igen.	Virkelig godt
26	Jeg har ikke efterfølgende været i kontakt med min egen læge, så jeg ved ikke, hvordan hun er blevet orienteret. Der blev udfærdiget en behandlingsplan til terapeuter i kommunalt regi - og det fungerede upåklageligt med kontakten de to instanser imellem.	Virkelig godt
28	At jeg synes, det er underligt, at jeg er blevet behandlet af en læge fra Århus hele vejen igennem mit forløb, og at når der så er noget galt igen, skal jeg snakke med en læge fra Horsens, der ikke ved noget om mit knæ, så det skal starte forfra. Det synes jeg er irriterende.	Godt
36	Da jeg nu var helt klar til operation, er det lang tid at vente i 11 uger, inden jeg kunne komme ind og blive opereret.	Intet svar
37	Glad for, at det blev opdaget, at jeg havde for højt blodtryk!!	Godt
40	En rar og tryk fornemmelse.	Virkelig godt
53	Mellem. Jeg fik mine svar meget sent.	Godt
55	Jeg ville gerne have haft mere information om genoptræning.	Godt
58	Fuld tilfredshed.	Virkelig godt
59	Det er mig ikke muligt at finde et eneste negativt ord om den behandling, jeg har fået på forskellige ambulatorier eller sygehuse.	Virkelig godt
60	Jeg har fået opereret begge fødder. Efter første operation havde jeg ikke forstået, at det var vigtigt at bevæge tåen lidt når stingene var taget ud. Det blev rettet næste gang.	Virkelig godt
62	Kun rosende ord.	Virkelig godt

