

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Århus Sygehus**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning .....  | 1           |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....  | 3           |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....  | 5           |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat .....   | 9           |
|   | Samlet indtryk.....   | 10          |
|   | Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....                             | 12          |
|   | Personale .....   | 14          |
|   | Undersøgelses-/behandlingsforløb .....  | 16          |
|   | Information.....  | 18          |
|   | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....   | 20          |
|   | Hospitalets eget spørgsmål .....  | 22          |
|   | <br>  |             |
|   | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....                                     | 23          |
|   | Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....   | 29          |
|   | Bilag 3: Den statistiske databehandling.....  | 33          |
|   | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....         | 37          |
|   | Bilag 5: Kommentarsamling .....   | 69          |
|   | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 100         |
|   | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....                              | (vedhæftet) |



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 798 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 485 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 61% |

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

---

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



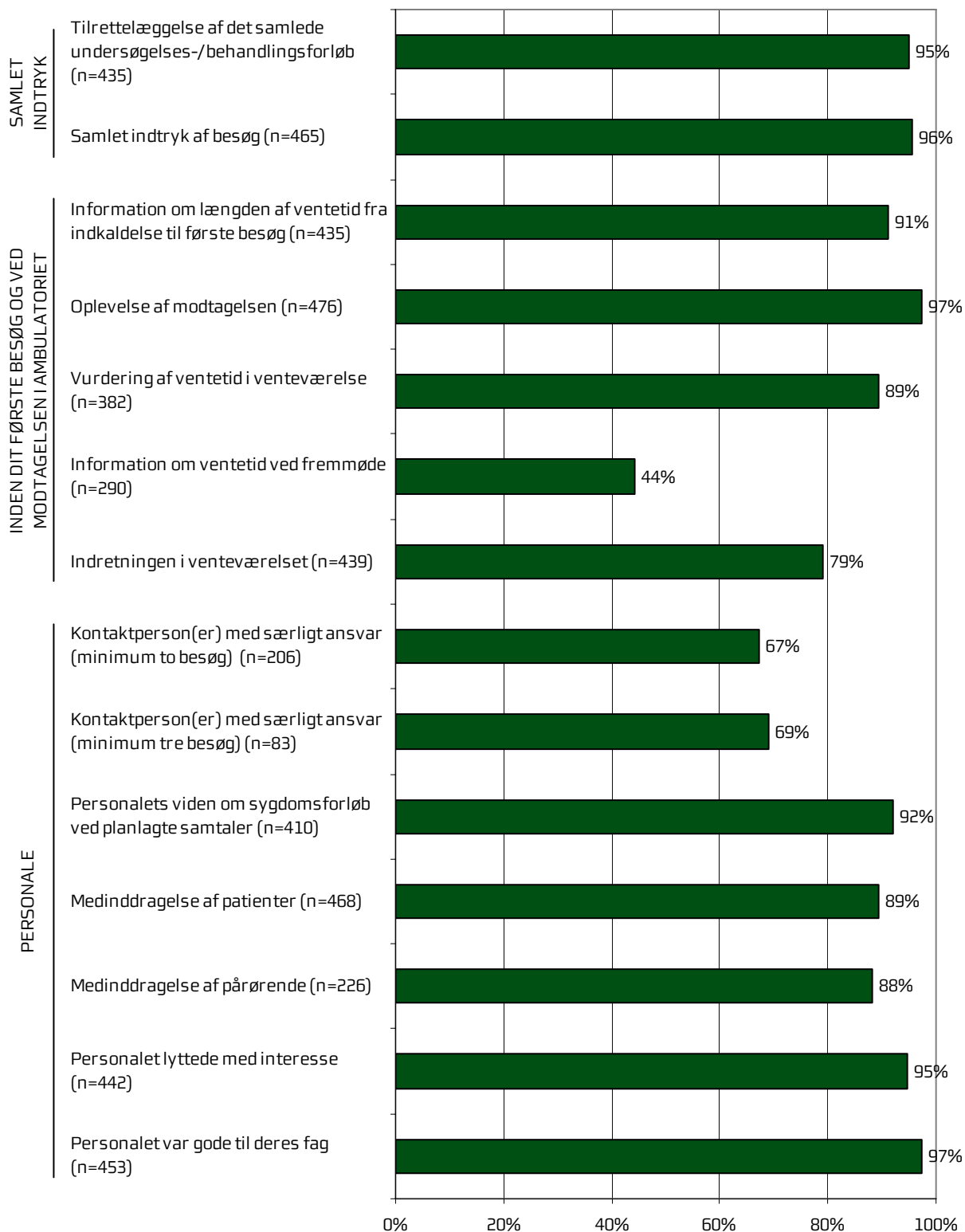


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

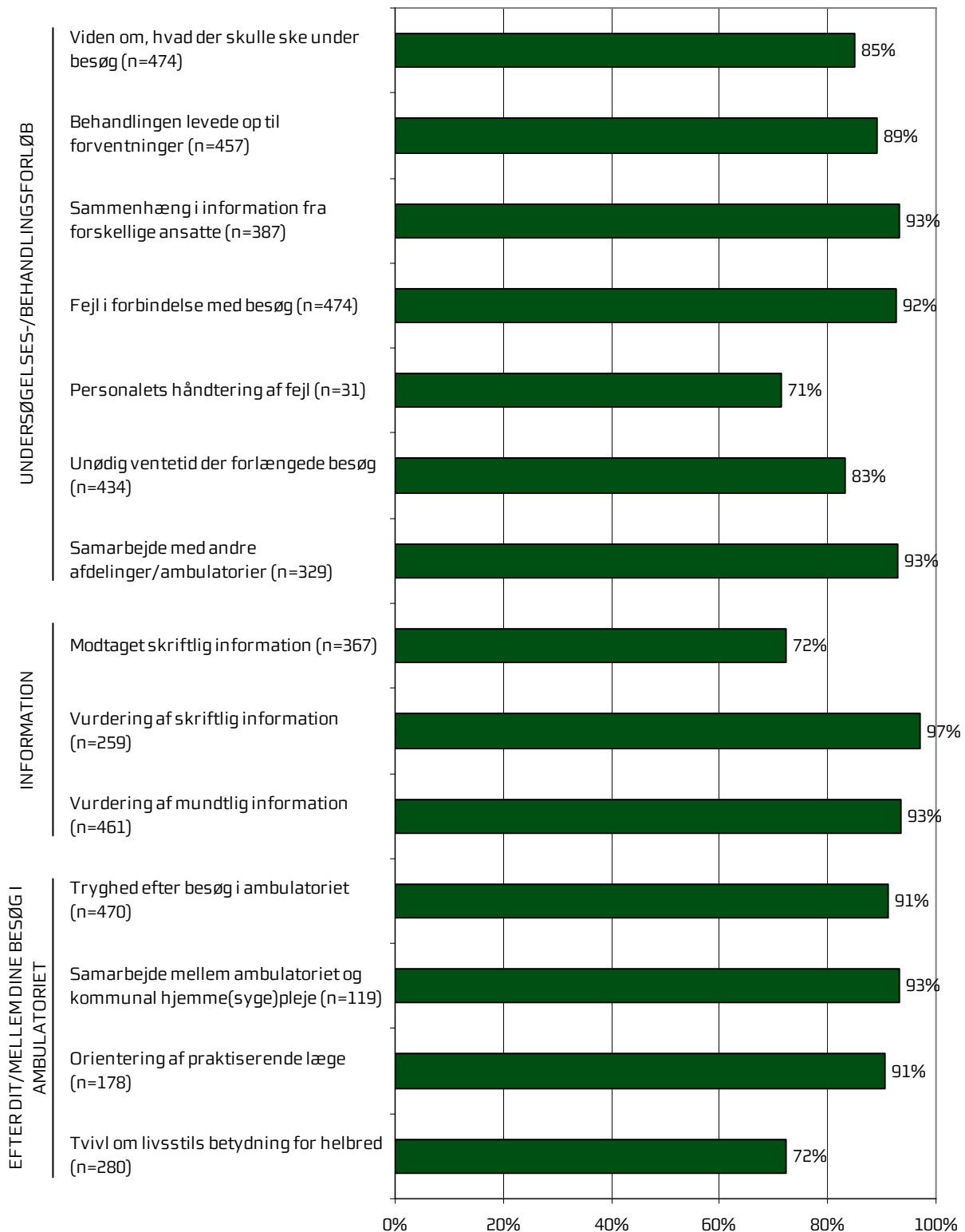
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ortopædkirurgisk Afdeling E

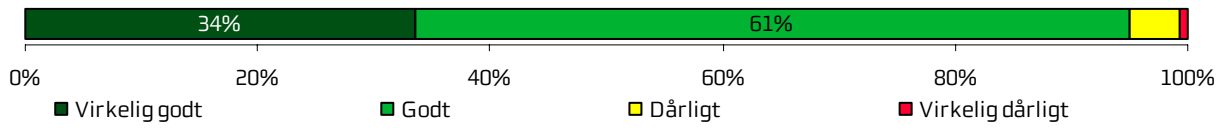
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

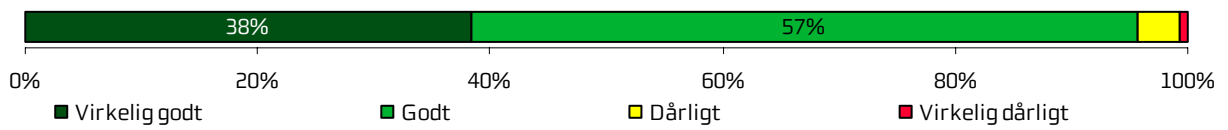
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=435)



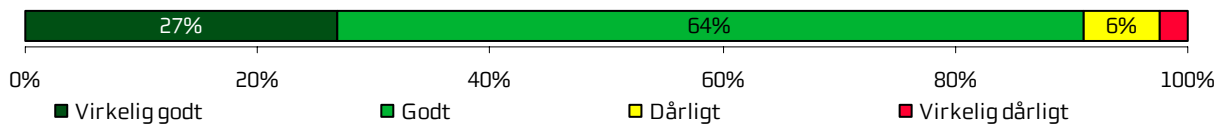
Samlet indtryk af besøg (n=465)



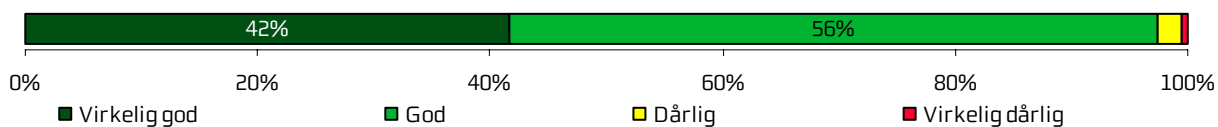
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? |      | 95 % | 90 % | 99 %              | 89 %      | 95 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          |      | 96 % | 92 % | 100 %             | 91 %      | 97 %       |

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

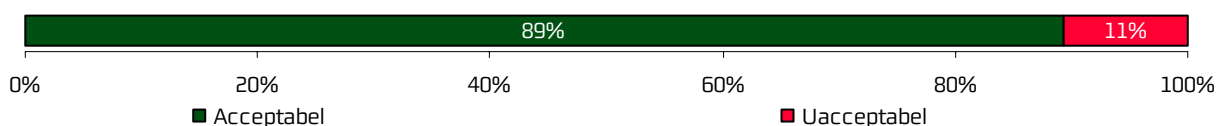
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=435)



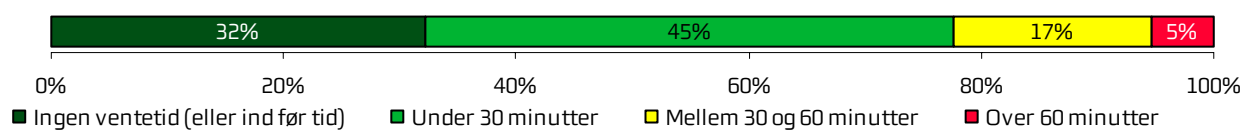
Oplevelse af modtagelsen (n=476)



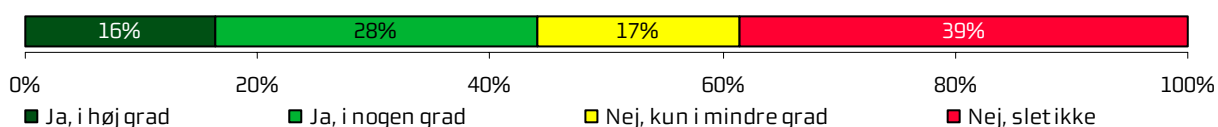
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=382)



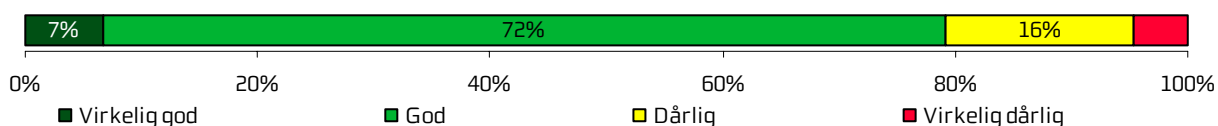
Længde af ventetid i venteværelse (n=462)



Information om ventetid ved fremmøde (n=290)



Indretningen i venteværelset (n=439)

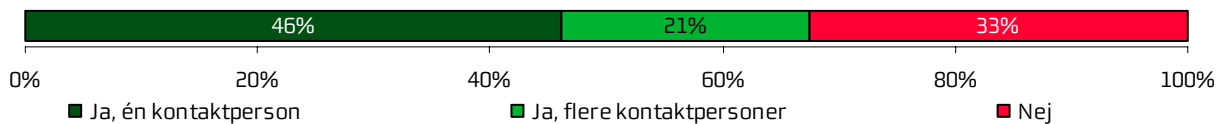




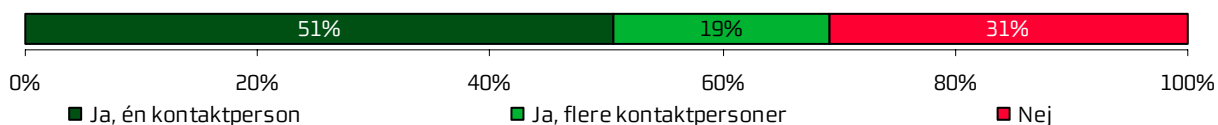
|   | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? |      | 91 % | -    | 97 % *            | 88 %      | 93 %       |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   |      | 97 % | 97 % | 100 %             | 94 %      | 98 %       |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?  |      | 89 % | -    | 97 % *            | 84 %      | 91 %       |
| 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?  |      | 44 % | 40 % | 68 % *            | 33 %      | 46 %       |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  |      | 79 % | 77 % | 91 % *            | 67 %      | 79 %       |

## Personale

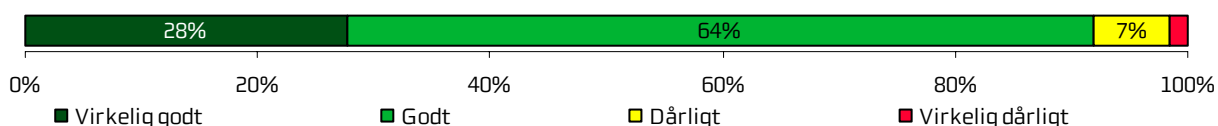
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=206)



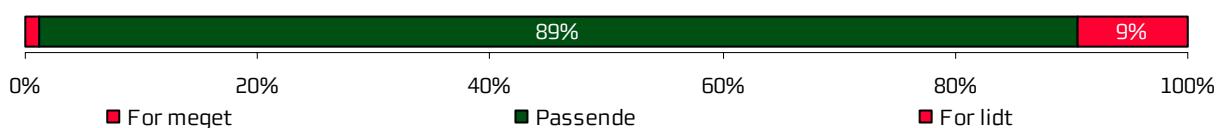
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=83)



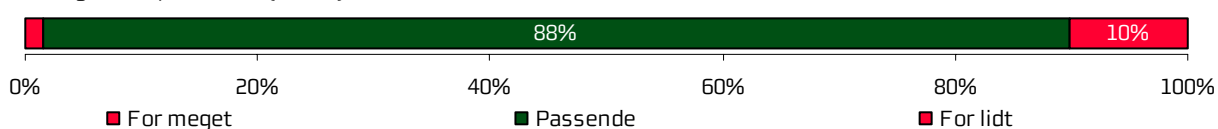
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=410)



Medinddragelse af patienter (n=468)



Medinddragelse af pårørende (n=226)



Personalet lyttede med interesse (n=442)



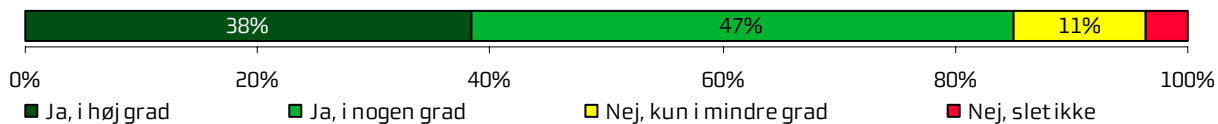
Personalet var gode til deres fag (n=453)



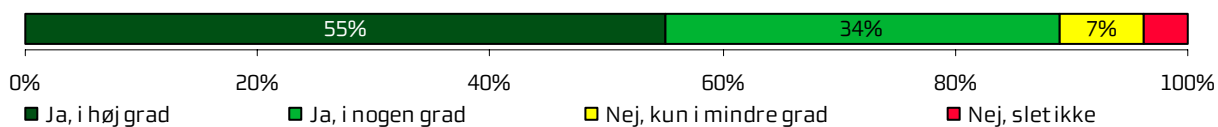
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)  |      | 67 % | 66 % | 86 % *            | 66 %      | 77 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) |      | 69 % | -    | 86 % *            | 67 %      | 78 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   |      | 92 % | 85 % | 98 % *            | 85 %      | 92 %       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   |      | 89 % | 87 % | 96 % *            | 86 %      | 93 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               |      | 88 % | 87 % | 94 % *            | 79 %      | 89 %       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  |      | 95 % | 90 % | 99 % *            | 92 %      | 96 %       |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   |      | 97 % | 96 % | 100 %             | 94 %      | 98 %       |

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

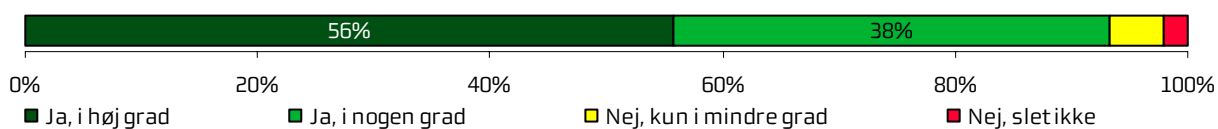
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=474)



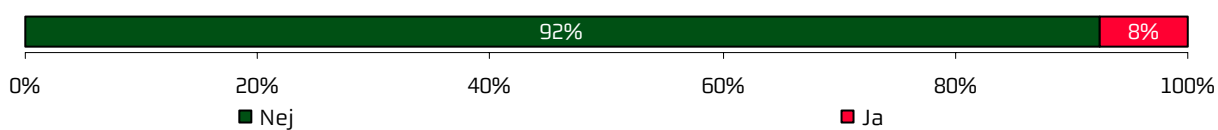
Behandlingen levede op til forventninger (n=457)



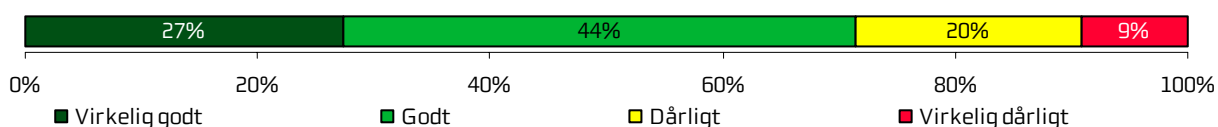
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=387)



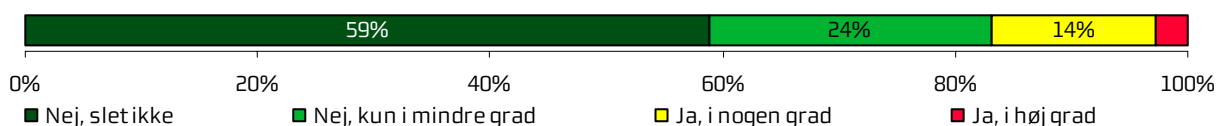
Fejl i forbindelse med besøg (n=474)



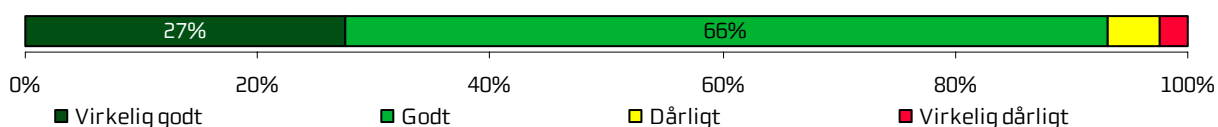
Personalets håndtering af fejl (n=31)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=434)



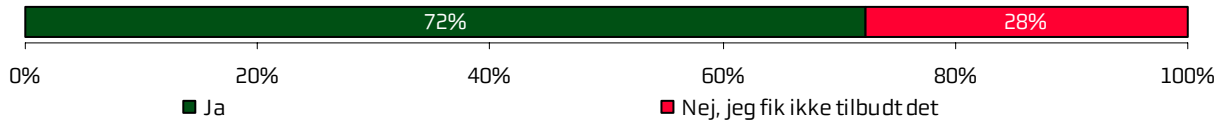
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=329)



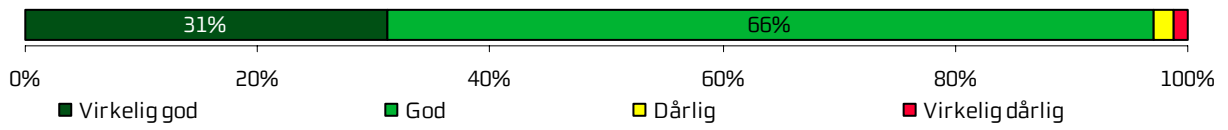
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  |      | 85 % | 85 % | 95 % *            | 78 %      | 89 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   |      | 89 % | 87 % | 98 % *            | 85 %      | 93 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               |      | 93 % | 89 % | 96 % *            | 89 %      | 93 %       |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  |      | 92 % | -    | 97 % *            | 87 %      | 91 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       |      | 71 % | -    | 87 %              | 54 %      | 70 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? |      | 83 % | 81 % | 96 % *            | 77 %      | 85 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          |      | 93 % | 85 % | 97 % *            | 84 %      | 92 %       |

## Information

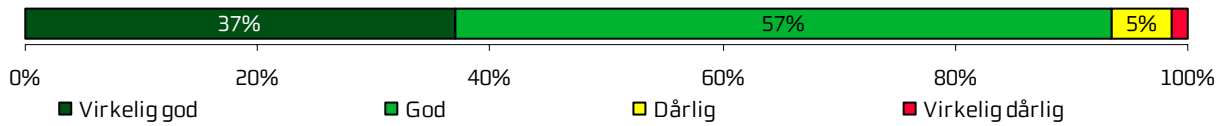
Modtaget skriftlig information (n=367)



Vurdering af skriftlig information (n=259)



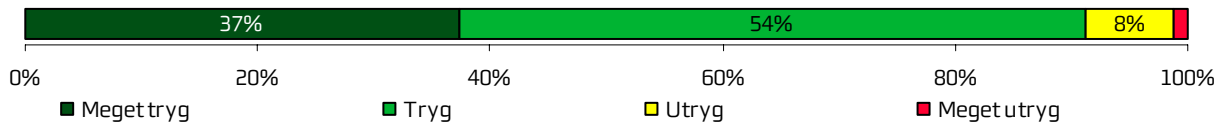
Vurdering af mundtlig information (n=461)



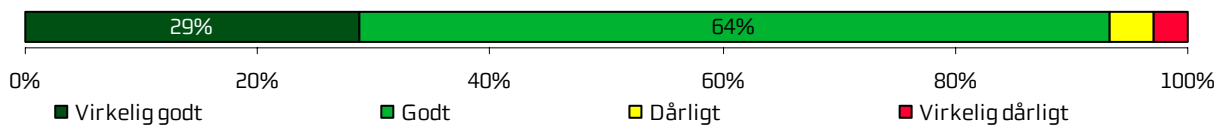
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? |      | 72 % | -    | 79 %              | 61 %      | 68 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   |      | 97 % | 94 % | 99 %              | 92 %      | 97 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  |      | 93 % | 90 % | 99 % *            | 91 %      | 96 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

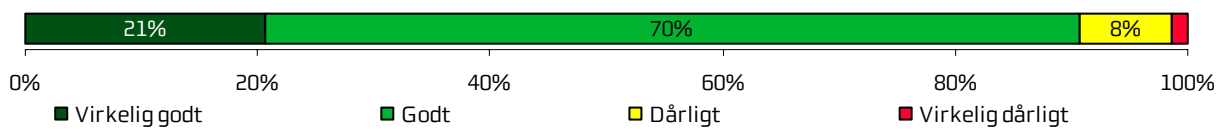
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=470)



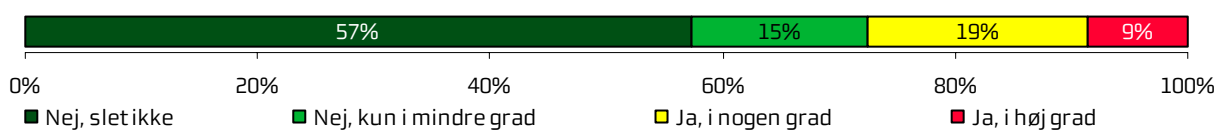
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=119)



Orientering af praktiserende læge (n=178)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=280)

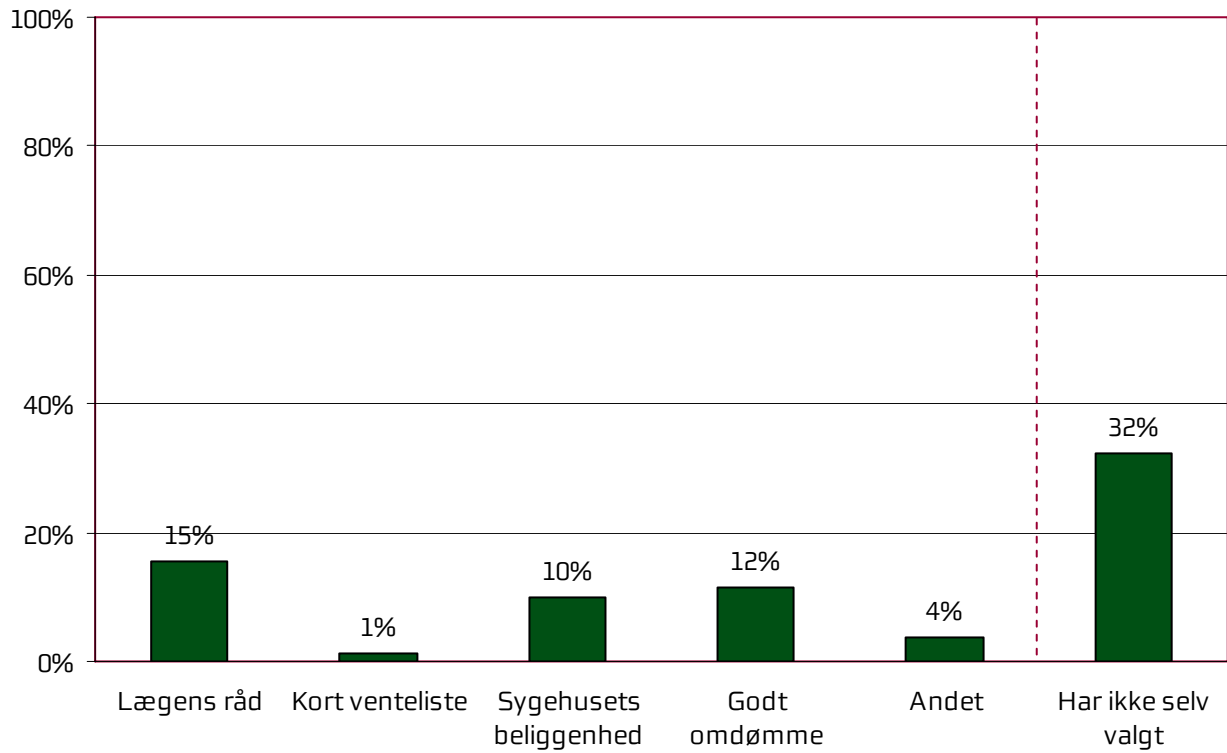




|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   |      | 91 % | 88 % | 97 % *            | 87 %      | 93 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |      | 93 % | 80 % | 98 %              | 77 %      | 90 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        |      | 91 % | 75 % | 94 %              | 74 %      | 86 %       |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    |      | 72 % | 75 % | 79 %              | 66 %      | 73 %       |

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på  
<<Ambulatorium>>  
på <<Sygehus>>**

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

|  |                                    |                          |                          |                          |                            |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <b>1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b> | Virkelig godt                      | Godt                     | Dårligt                  | Virkelig dårligt         | Det husker jeg ikke        |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| <b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>   |                                    |                          |                          |                          |                            |
|  |                                    |                          |                          |                          |                            |
| <b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>  | Virkelig god                       | God                      | Dårlig                   | Virkelig dårlig          |                            |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                            |
| <b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>  |                                    |                          |                          |                          |                            |
|  |                                    |                          |                          |                          |                            |
| <b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>   |                                    | Acceptabel               |                          | Uacceptabel              | Jeg oplevede ikke ventetid |
|  |                                    | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
|  |                                    |                          |                          |                          | Gå til spørgsmål 8         |
| <b>6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>  | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter        | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter         | Det ved jeg ikke           |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| <b>7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>   | Ja, i høj grad                     | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Det husker jeg ikke        |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| <b>8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>   | Virkelig god                       | God                      | Dårlig                   | Virkelig dårlig          | Det husker jeg ikke        |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |

Løbet.: >>lobnr<<

## PERSONALE

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
| 9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) |  | Ja, én kontaktperson<br><input type="checkbox"/> | Ja, flere kontaktpersoner<br><input type="checkbox"/> | Nej<br><input type="checkbox"/>              |  |
| 10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>                 | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                   | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   |  | For meget<br><input type="checkbox"/>            | Passende<br><input type="checkbox"/>                  | For lidt<br><input type="checkbox"/>         |  |
| 12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   |  | For meget<br><input type="checkbox"/>            | Passende<br><input type="checkbox"/>                  | For lidt<br><input type="checkbox"/>         | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/>     |
| 13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/>     | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/>    | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/>     | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/>    | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?                            | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 16. Levede behandlingen op til dine forventninger?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?                |  | Ja<br><input type="checkbox"/>               |  | Nej<br><input type="checkbox"/>            |  |
| 19. Hvilke(n) fejl oplevede du?  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e)<br><input type="checkbox"/> |  |
| 21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret<br><input type="checkbox"/> |
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?   |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## INFORMATION

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| 24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | Ja<br><input type="checkbox"/>           | Nej, jeg fik ikke tilbudt det<br><input type="checkbox"/> | Nej, jeg havde ikke behov for det<br><input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 26<br>Gå til spørgsmål 26  |  |
| 25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?                                  | Virkelig god<br><input type="checkbox"/> | God<br><input type="checkbox"/>                           | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                            | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/> | Jeg læste den ikke<br><input type="checkbox"/> |
| 26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?                                   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/> | God<br><input type="checkbox"/>                           | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                            | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/> |  |

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | Meget tryk<br><input type="checkbox"/>     | Tryk<br><input type="checkbox"/>             | Utryk<br><input type="checkbox"/>                  | Meget utryk<br><input type="checkbox"/>      |  |  |
| 28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                                       | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| 29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |  |
| 30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/>     |  |

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

### SAMLET INDTRYK

|  |   |  |   |  |  |                                   |
|--|---|--|---|--|--|-----------------------------------|
| 32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>       | Godt<br><input type="checkbox"/>       | Dårligt<br><input type="checkbox"/>         | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/>       | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |                                   |
| 33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>       | Godt<br><input type="checkbox"/>       | Dårligt<br><input type="checkbox"/>         | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/>       |  |                                   |
| 34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus?<br>(Sæt eventuelt flere kryds)  | Har ikke selv valgt<br><input type="checkbox"/> | Lægens råd<br><input type="checkbox"/> | Kort venteliste<br><input type="checkbox"/> | Sygehusets beliggenhed<br><input type="checkbox"/> | Godt omdømme<br><input type="checkbox"/>             | Andet<br><input type="checkbox"/> |
| 35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.         |   |  |   |  |  |                                   |

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

|                                     |                                       |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten<br><input type="checkbox"/> | Pårørende<br><input type="checkbox"/>  |
| 37. Hvad er dit modersmål?          | Dansk<br><input type="checkbox"/>     | Ikke dansk<br><input type="checkbox"/> |

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

|                     | Besvaret spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| Alle                | 61%                    | 100%                   |
| <b>Køn</b>          |                        |                        |
| Mand                | 44%                    | 48%                    |
| Kvinde              | 56%                    | 52%                    |
| <b>Aldersgruppe</b> |                        |                        |
| 0-19 år             | 18%                    | 20%                    |
| 20-39 år            | 17%                    | 24%                    |
| 40-59 år            | 27%                    | 27%                    |
| 60-79 år            | 31%                    | 24%                    |
| 80- år              | 7%                     | 5%                     |

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

| <b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>                     |
|---|
| " <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup> |
| " <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"  |
| " <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"  |
| "For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"  |
| " <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"                                    |
| " <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"  |
| " <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"  |
| " <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"  |
| " <b>Nej</b> ", "Ja"  |

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

| Antal afdelinger             | Sammenligningsgrundlag                                    |
|------------------------------|---|
| Mere end ni afdelinger       | De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mellem seks og ni afdelinger | De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger  |
| Mellem tre og fem afdelinger | Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger    |
| Mindre end tre afdelinger    | Ingen sammenligning                                       |

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.





## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

|                                      | Antal patienter |  | Procent |  |
|--------------------------------------|-----------------|--|---------|--|
|                                      | n               |  | %       |  |
| Alle                                 | 485             |  | 100%    |  |
| <b>Køn</b>                           |                 |  |         |  |
| Mand                                 | 212             |  | 44%     |  |
| Kvinde                               | 273             |  | 56%     |  |
| <b>Aldersgruppe</b>                  |                 |  |         |  |
| 0-19 år                              | 86              |  | 18%     |  |
| 20-39 år                             | 83              |  | 17%     |  |
| 40-59 år                             | 133             |  | 27%     |  |
| 60-79 år                             | 151             |  | 31%     |  |
| 80- år                               | 32              |  | 7%      |  |
| <b>Skema udfyldt af</b>              |                 |  |         |  |
| Patienten                            | 413             |  | 88%     |  |
| Pårørende                            | 54              |  | 12%     |  |
| <b>Modersmål</b>                     |                 |  |         |  |
| Dansk                                | 449             |  | 94%     |  |
| Ikke dansk                           | 29              |  | 6%      |  |
| <b>Afsnitsnavn</b>                   |                 |  |         |  |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 70              |  | 14%     |  |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade | 36              |  | 7%      |  |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade | 63              |  | 13%     |  |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E      | 11              |  | 2%      |  |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 23              |  | 5%      |  |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 31              |  | 6%      |  |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium     | 33              |  | 7%      |  |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 49              |  | 10%     |  |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium | 140             |  | 29%     |  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit       | 29              |  | 6%      |  |

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 34            | 61   | 4       | 1                | 435   | 32                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 35            | 61   | 3       | 0                | 198   | 9                        |
| Kvinde   | 32            | 62   | 5       | 1                | 237   | 23                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | 24            | 67   | 6       | 3                | 73    | 8                        |
| 20-39 år   | 24            | 69   | 6       | 0                | 76    | 4                        |
| 40-59 år   | 40            | 55   | 6       | 0                | 118   | 12                       |
| 60-79 år   | 41            | 58   | 1       | 0                | 141   | 7                        |
| 80- år   | 32            | 64   | 4       | 0                | 27    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 35            | 61   | 4       | 0                | 377   | 28                       |
| Pårørende  | 27            | 63   | 10      | 0                | 47    | 2                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 34            | 61   | 4       | 1                | 409   | 30                       |
| Ikke dansk   | 17            | 75   | 9       | 0                | 25    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 32            | 67   | 2       | 0                | 63    | 5                        |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 42            | 58   | 0       | 0                | 33    | 2                        |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 33            | 65   | 2       | 0                | 57    | 3                        |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 25            | 63   | 13      | 0                | 8     | 1                        |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 19            | 67   | 10      | 5                | 21    | 1                        |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 46            | 50   | 4       | 0                | 28    | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 22            | 70   | 7       | 0                | 27    | 4                        |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 21            | 71   | 5       | 2                | 42    | 4                        |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 42            | 53   | 5       | 0                | 128   | 9                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 39            | 50   | 11      | 0                | 28    | 1                        |

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b> |               |      |         |                  |       |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
|  | %             | %    | %       | %                | n     |
| Alle   | 38            | 57   | 4       | 1                | 465   |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |
| Mand   | 41            | 56   | 2       | 1                | 204   |
| Kvinde   | 36            | 58   | 5       | 1                | 261   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |
| 0-19 år  | 34            | 58   | 6       | 2                | 83    |
| 20-39 år   | 33            | 61   | 6       | 0                | 80    |
| 40-59 år   | 41            | 55   | 3       | 1                | 129   |
| 60-79 år   | 42            | 56   | 2       | 0                | 145   |
| 80-år  | 39            | 61   | 0       | 0                | 28    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |
| Patienten  | 39            | 57   | 3       | 1                | 402   |
| Pårørende  | 35            | 58   | 5       | 2                | 50    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |
| Dansk  | 39            | 57   | 4       | 1                | 437   |
| Ikke dansk   | 26            | 70   | 4       | 0                | 27    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade                                  | 36            | 64   | 0       | 0                | 67    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade                                 | 46            | 54   | 0       | 0                | 35    |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade                                 | 36            | 64   | 0       | 0                | 61    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E                                      | 30            | 50   | 20      | 0                | 10    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium                                   | 45            | 50   | 5       | 0                | 22    |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E                                   | 43            | 57   | 0       | 0                | 30    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium                                     | 28            | 66   | 3       | 3                | 29    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium                                   | 30            | 59   | 9       | 2                | 46    |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium                                 | 43            | 52   | 4       | 1                | 137   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                       | 39            | 57   | 4       | 0                | 28    |

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? |               |      |         |                  |       |                     |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|---------------------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det husker jeg ikke |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n                   |
| Alle  | 27            | 64   | 6       | 2                | 435   | 33                  |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                     |
| Mand  | 29            | 63   | 6       | 2                | 193   | 13                  |
| Kvinde  | 25            | 66   | 7       | 3                | 242   | 20                  |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                     |
| 0-19 år   | 21            | 64   | 7       | 8                | 71    | 12                  |
| 20-39 år  | 15            | 78   | 6       | 1                | 73    | 7                   |
| 40-59 år  | 29            | 63   | 6       | 2                | 120   | 9                   |
| 60-79 år  | 34            | 59   | 7       | 1                | 143   | 4                   |
| 80- år  | 38            | 55   | 7       | 0                | 28    | 1                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                     |
| Patienten   | 27            | 65   | 6       | 1                | 377   | 26                  |
| Pårørende   | 22            | 62   | 7       | 9                | 45    | 7                   |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                     |
| Dansk   | 28            | 64   | 6       | 2                | 405   | 32                  |
| Ikke dansk  | 17            | 63   | 15      | 5                | 28    | 1                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                     |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 30            | 64   | 6       | 0                | 64    | 3                   |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 48            | 48   | 3       | 0                | 29    | 4                   |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade  | 16            | 82   | 2       | 0                | 56    | 4                   |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E   | 25            | 63   | 13      | 0                | 8     | 3                   |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium  | 21            | 58   | 5       | 16               | 19    | 3                   |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E  | 26            | 68   | 6       | 0                | 31    | 0                   |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium  | 17            | 67   | 10      | 7                | 30    | 0                   |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium  | 32            | 50   | 14      | 5                | 44    | 3                   |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium  | 28            | 65   | 6       | 1                | 127   | 11                  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 33            | 67   | 0       | 0                | 27    | 2                   |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 42           | 56  | 2      | 1               | 476   |
| <b>Køn</b>                                      |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 41           | 57  | 2      | 0               | 209   |
| Kvinde  | 42           | 55  | 2      | 1               | 267   |
| <b>Aldersgruppe</b>                             |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år   | 29           | 67  | 3      | 1               | 83    |
| 20-39 år  | 31           | 65  | 2      | 1               | 82    |
| 40-59 år  | 48           | 50  | 2      | 0               | 131   |
| 60-79 år  | 52           | 48  | 1      | 0               | 150   |
| 80-år   | 42           | 51  | 7      | 0               | 30    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                         |              |     |        |                 |       |
| Patienten                                       | 44           | 53  | 2      | 1               | 410   |
| Pårørende                                       | 27           | 72  | 2      | 0               | 53    |
| <b>Modersmål</b>                                |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 43           | 55  | 2      | 1               | 445   |
| Ikke dansk                                      | 24           | 72  | 4      | 0               | 29    |
| <b>Afsnitsnavn</b>                              |              |     |        |                 |       |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade             | 36           | 61  | 3      | 0               | 69    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade            | 47           | 53  | 0      | 0               | 36    |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade            | 44           | 56  | 0      | 0               | 63    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E                 | 36           | 55  | 0      | 9               | 11    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium              | 32           | 64  | 5      | 0               | 22    |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E              | 55           | 45  | 0      | 0               | 31    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium                | 33           | 60  | 7      | 0               | 30    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium              | 43           | 55  | 0      | 2               | 47    |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium            | 44           | 53  | 3      | 0               | 138   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                  | 28           | 66  | 7      | 0               | 29    |

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? |            |             |       |                            |
|--|------------|-------------|-------|----------------------------|
|  | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
|  | %          | %           | n     | n                          |
| Alle   | 89         | 11          | 382   | 89                         |
| <b>Køn</b>   |            |             |       |                            |
| Mand   | 92         | 8           | 172   | 36                         |
| Kvinde   | 87         | 13          | 210   | 53                         |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |             |       |                            |
| 0-19 år  | 86         | 14          | 75    | 8                          |
| 20-39 år   | 93         | 7           | 74    | 9                          |
| 40-59 år   | 95         | 5           | 97    | 32                         |
| 60-79 år   | 86         | 14          | 115   | 34                         |
| 80- år   | 86         | 14          | 21    | 6                          |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |             |       |                            |
| Patienten  | 91         | 9           | 319   | 85                         |
| Pårørende  | 83         | 17          | 51    | 3                          |
| <b>Modersmål</b>   |            |             |       |                            |
| Dansk  | 90         | 10          | 353   | 87                         |
| Ikke dansk   | 79         | 21          | 27    | 2                          |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |             |       |                            |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 93         | 7           | 56    | 11                         |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 86         | 14          | 29    | 7                          |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 98         | 2           | 52    | 10                         |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 75         | 25          | 8     | 3                          |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 75         | 25          | 20    | 3                          |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 90         | 10          | 29    | 1                          |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 86         | 14          | 22    | 7                          |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 84         | 16          | 37    | 9                          |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 92         | 8           | 102   | 36                         |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 100        | 0           | 27    | 2                          |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
|---|------------------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|-------|------------------|
|   | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Antal | Det ved jeg ikke |
|   | %                                  | %                 | %                        | %                | n     | n                |
| Alle  | 32                                 | 45                | 17                       | 5                | 462   | 8                |
| <b>Køn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| Mand  | 30                                 | 49                | 15                       | 6                | 204   | 3                |
| Kvinde  | 34                                 | 43                | 19                       | 5                | 258   | 5                |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| 0-19 år   | 23                                 | 49                | 22                       | 6                | 82    | 1                |
| 20-39 år  | 20                                 | 57                | 19                       | 4                | 80    | 3                |
| 40-59 år  | 36                                 | 49                | 13                       | 2                | 126   | 2                |
| 60-79 år  | 41                                 | 35                | 16                       | 8                | 148   | 1                |
| 80- år  | 41                                 | 35                | 16                       | 8                | 26    | 1                |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| Patienten   | 35                                 | 45                | 16                       | 4                | 398   | 5                |
| Pårørende   | 14                                 | 54                | 18                       | 14               | 51    | 3                |
| <b>Modersmål</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| Dansk   | 33                                 | 46                | 16                       | 5                | 434   | 6                |
| Ikke dansk  | 12                                 | 40                | 28                       | 19               | 26    | 2                |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 30                                 | 45                | 19                       | 6                | 64    | 2                |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 37                                 | 34                | 14                       | 14               | 35    | 1                |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 24                                 | 61                | 13                       | 2                | 62    | 0                |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E   | 40                                 | 40                | 20                       | 0                | 10    | 1                |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium  | 18                                 | 45                | 23                       | 14               | 22    | 1                |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E  | 17                                 | 60                | 23                       | 0                | 30    | 0                |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium  | 31                                 | 45                | 21                       | 3                | 29    | 0                |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium  | 40                                 | 33                | 18                       | 9                | 45    | 1                |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium  | 40                                 | 43                | 15                       | 3                | 136   | 2                |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 7                                  | 62                | 28                       | 3                | 29    | 0                |



**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? |                |                  |                        |                |       |                     |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|---------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det husker jeg ikke |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                   |
| Alle   | 16             | 28               | 17                     | 39             | 290   | 35                  |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Mand   | 16             | 27               | 20                     | 38             | 136   | 10                  |
| Kvinde   | 17             | 28               | 15                     | 40             | 154   | 25                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| 0-19 år  | 14             | 29               | 23                     | 34             | 59    | 5                   |
| 20-39 år   | 12             | 24               | 16                     | 48             | 60    | 8                   |
| 40-59 år   | 16             | 34               | 7                      | 43             | 78    | 9                   |
| 60-79 år   | 24             | 27               | 19                     | 30             | 78    | 12                  |
| 80- år   | 13             | 14               | 31                     | 42             | 15    | 1                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Patienten  | 18             | 26               | 16                     | 41             | 241   | 29                  |
| Pårørende  | 6              | 33               | 24                     | 37             | 42    | 5                   |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Dansk  | 17             | 26               | 17                     | 40             | 266   | 32                  |
| Ikke dansk   | 6              | 50               | 17                     | 28             | 23    | 2                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 23             | 36               | 18                     | 23             | 39    | 8                   |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 14             | 24               | 19                     | 43             | 21    | 2                   |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade  | 18             | 18               | 15                     | 50             | 40    | 7                   |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 14             | 43               | 0                      | 43             | 7     | 0                   |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 6              | 38               | 25                     | 31             | 16    | 3                   |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 13             | 38               | 17                     | 33             | 24    | 1                   |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 5              | 37               | 11                     | 47             | 19    | 1                   |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 8              | 24               | 28                     | 40             | 25    | 3                   |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 23             | 23               | 15                     | 39             | 79    | 4                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 35             | 35               | 5                      | 25             | 20    | 6                   |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? |              |     |        |                 |       |                     |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
|  | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
|  | %            | %   | %      | %               | n     | n                   |
| Alle   | 7            | 72  | 16     | 5               | 439   | 27                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                     |
| Mand   | 9            | 69  | 17     | 5               | 195   | 9                   |
| Kvinde   | 5            | 75  | 16     | 4               | 244   | 18                  |
| <b>Aldersgruppe</b>                                |              |     |        |                 |       |                     |
| 0-19 år  | 7            | 71  | 16     | 7               | 78    | 6                   |
| 20-39 år   | 4            | 78  | 15     | 2               | 77    | 4                   |
| 40-59 år   | 3            | 75  | 15     | 6               | 125   | 3                   |
| 60-79 år   | 9            | 69  | 18     | 4               | 134   | 12                  |
| 80-år  | 19           | 65  | 16     | 0               | 25    | 2                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>                            |              |     |        |                 |       |                     |
| Patienten  | 7            | 72  | 17     | 4               | 379   | 22                  |
| Pårørende  | 2            | 77  | 15     | 6               | 48    | 4                   |
| <b>Modersmål</b>                                   |              |     |        |                 |       |                     |
| Dansk  | 6            | 72  | 17     | 5               | 413   | 24                  |
| Ikke dansk   | 18           | 74  | 8      | 0               | 24    | 3                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                 |              |     |        |                 |       |                     |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade                | 6            | 64  | 17     | 13              | 64    | 3                   |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade               | 6            | 77  | 14     | 3               | 35    | 0                   |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade               | 3            | 85  | 10     | 2               | 60    | 2                   |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E                    | 18           | 64  | 18     | 0               | 11    | 0                   |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium                 | 5            | 68  | 14     | 14              | 22    | 1                   |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E                 | 4            | 58  | 25     | 13              | 24    | 5                   |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium                   | 7            | 68  | 21     | 4               | 28    | 2                   |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium                 | 7            | 79  | 14     | 0               | 42    | 4                   |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium               | 9            | 71  | 18     | 2               | 128   | 7                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                     | 8            | 68  | 20     | 4               | 25    | 3                   |

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) |                      |                           |     |       |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|   | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|   | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle  | 46                   | 21                        | 33  | 206   |
| <b>Køn</b>  |                      |                           |     |       |
| Mand  | 48                   | 19                        | 33  | 82    |
| Kvinde  | 45                   | 23                        | 32  | 124   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                      |                           |     |       |
| 0-19 år   | 27                   | 21                        | 52  | 33    |
| 20-39 år  | 34                   | 36                        | 30  | 26    |
| 40-59 år  | 50                   | 19                        | 32  | 60    |
| 60-79 år  | 57                   | 22                        | 21  | 71    |
| 80- år  | 55                   | 5                         | 40  | 16    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                      |                           |     |       |
| Patienten   | 49                   | 23                        | 28  | 178   |
| Pårørende   | 30                   | 8                         | 61  | 24    |
| <b>Modersmål</b>  |                      |                           |     |       |
| Dansk   | 48                   | 20                        | 32  | 191   |
| Ikke dansk  | 28                   | 39                        | 33  | 14    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                      |                           |     |       |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 60                   | 19                        | 21  | 42    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 67                   | 25                        | 8   | 12    |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 32                   | 44                        | 24  | 25    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E   | -                    | -                         | -   | 4     |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium  | 22                   | 11                        | 67  | 9     |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E  | 57                   | 21                        | 21  | 14    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium  | 57                   | 0                         | 43  | 7     |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium  | 27                   | 23                        | 50  | 22    |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium  | 52                   | 17                        | 31  | 64    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 43                   | 57                        | 0   | 7     |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) |                      |                           |     |       |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|  | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|  | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle   | 51                   | 19                        | 31  | 83    |
| <b>Køn</b>   |                      |                           |     |       |
| Mand   | 53                   | 12                        | 34  | 33    |
| Kvinde   | 49                   | 23                        | 28  | 50    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                      |                           |     |       |
| 0-19 år  | 38                   | 17                        | 44  | 10    |
| 20-39 år   | 32                   | 23                        | 45  | 10    |
| 40-59 år   | 57                   | 13                        | 30  | 32    |
| 60-79 år   | 52                   | 29                        | 19  | 25    |
| 80- år   | 66                   | 0                         | 34  | 6     |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                      |                           |     |       |
| Patienten  | 53                   | 18                        | 29  | 75    |
| Pårørende  | 21                   | 26                        | 53  | 7     |
| <b>Modersmål</b>   |                      |                           |     |       |
| Dansk  | 51                   | 19                        | 30  | 79    |
| Ikke dansk   | -                    | -                         | -   | 4     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                      |                           |     |       |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 69                   | 6                         | 25  | 16    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | -                    | -                         | -   | 3     |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 42                   | 25                        | 33  | 12    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | -                    | -                         | -   | 2     |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | -                    | -                         | -   | 3     |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 60                   | 20                        | 20  | 5     |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | -                    | -                         | -   | 1     |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 25                   | 13                        | 63  | 8     |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 53                   | 27                        | 20  | 30    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -                    | -                         | -   | 3     |

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

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 28            | 64   | 7       | 2                | 410   | 64                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 29            | 65   | 5       | 1                | 184   | 23                       |
| Kvinde   | 26            | 63   | 8       | 2                | 226   | 41                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | 31            | 62   | 5       | 3                | 74    | 9                        |
| 20-39 år   | 17            | 69   | 13      | 1                | 72    | 11                       |
| 40-59 år   | 28            | 65   | 6       | 1                | 113   | 17                       |
| 60-79 år   | 30            | 64   | 4       | 2                | 126   | 22                       |
| 80- år   | 36            | 56   | 8       | 0                | 25    | 5                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 28            | 64   | 7       | 1                | 349   | 58                       |
| Pårørende  | 21            | 69   | 7       | 3                | 51    | 3                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 28            | 64   | 6       | 1                | 382   | 61                       |
| Ikke dansk   | 20            | 69   | 8       | 3                | 26    | 3                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 34            | 62   | 3       | 0                | 58    | 11                       |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 28            | 59   | 13      | 0                | 32    | 4                        |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 21            | 71   | 7       | 0                | 56    | 5                        |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 29            | 71   | 0       | 0                | 7     | 4                        |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 33            | 62   | 5       | 0                | 21    | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 25            | 68   | 4       | 4                | 28    | 3                        |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 23            | 60   | 10      | 7                | 30    | 1                        |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 18            | 65   | 12      | 6                | 34    | 10                       |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 32            | 63   | 4       | 1                | 117   | 22                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 33            | 44   | 22      | 0                | 27    | 2                        |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |           |          |          |       |
|--|-----------|----------|----------|-------|
|  | For meget | Passende | For lidt | Antal |
|  | %         | %        | %        | n     |
| Alle   | 1         | 89       | 9        | 468   |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |
| Mand   | 1         | 91       | 8        | 205   |
| Kvinde   | 1         | 88       | 11       | 263   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |
| 0-19 år  | 3         | 82       | 15       | 83    |
| 20-39 år   | 0         | 93       | 7        | 82    |
| 40-59 år   | 0         | 88       | 12       | 127   |
| 60-79 år   | 1         | 95       | 4        | 146   |
| 80- år   | 6         | 81       | 13       | 30    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |
| Patienten  | 1         | 89       | 9        | 403   |
| Pårørende  | 0         | 91       | 9        | 52    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |
| Dansk  | 1         | 89       | 9        | 441   |
| Ikke dansk   | 0         | 88       | 12       | 25    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 0         | 91       | 9        | 67    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 6         | 88       | 6        | 34    |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 0         | 93       | 7        | 60    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 0         | 73       | 27       | 11    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 5         | 82       | 14       | 22    |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 0         | 87       | 13       | 31    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 0         | 90       | 10       | 31    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 0         | 89       | 11       | 45    |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 1         | 91       | 8        | 138   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 3         | 97       | 0        | 29    |

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |           |          |          |       |                      |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
|  | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
|  | %         | %        | %        | n     | n                    |
| Alle   | 2         | 88       | 10       | 226   | 246                  |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Mand   | 2         | 83       | 16       | 97    | 110                  |
| Kvinde   | 1         | 93       | 6        | 129   | 136                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |                      |
| 0-19 år  | 1         | 87       | 12       | 72    | 10                   |
| 20-39 år   | 0         | 97       | 3        | 31    | 51                   |
| 40-59 år   | 0         | 85       | 15       | 42    | 89                   |
| 60-79 år   | 2         | 92       | 6        | 63    | 85                   |
| 80-år  | 11        | 74       | 15       | 18    | 11                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |                      |
| Patienten  | 2         | 88       | 10       | 171   | 238                  |
| Pårørende  | 0         | 90       | 10       | 43    | 8                    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |                      |
| Dansk  | 2         | 88       | 10       | 205   | 238                  |
| Ikke dansk   | 0         | 89       | 11       | 19    | 8                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 0         | 82       | 18       | 28    | 40                   |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 17        | 83       | 0        | 18    | 18                   |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 0         | 93       | 7        | 28    | 34                   |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | -         | -        | -        | 4     | 7                    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 0         | 83       | 17       | 18    | 4                    |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 0         | 87       | 13       | 15    | 16                   |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 0         | 86       | 14       | 22    | 9                    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 0         | 88       | 12       | 17    | 29                   |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 2         | 92       | 6        | 62    | 75                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 0         | 93       | 7        | 14    | 14                   |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? |                |                  |                        |                |       |                          |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle  | 59             | 36               | 3                      | 2              | 442   | 30                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 60             | 36               | 3                      | 2              | 194   | 13                       |
| Kvinde  | 58             | 36               | 4                      | 2              | 248   | 17                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 58             | 34               | 5                      | 4              | 81    | 3                        |
| 20-39 år  | 47             | 47               | 4                      | 2              | 78    | 2                        |
| 40-59 år  | 64             | 31               | 4                      | 1              | 123   | 6                        |
| 60-79 år  | 64             | 34               | 1                      | 1              | 133   | 16                       |
| 80- år  | 50             | 41               | 4                      | 5              | 27    | 3                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 60             | 35               | 3                      | 2              | 377   | 28                       |
| Pårørende   | 53             | 38               | 6                      | 3              | 53    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 61             | 34               | 3                      | 2              | 413   | 28                       |
| Ikke dansk  | 27             | 66               | 7                      | 0              | 27    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade                           | 54             | 45               | 1                      | 0              | 67    | 2                        |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade                          | 70             | 30               | 0                      | 0              | 33    | 2                        |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade                         | 61             | 33               | 5                      | 0              | 57    | 3                        |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E                               | 70             | 30               | 0                      | 0              | 10    | 1                        |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium                            | 61             | 35               | 0                      | 4              | 23    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E                            | 62             | 31               | 7                      | 0              | 29    | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium                              | 50             | 37               | 13                     | 0              | 30    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium                            | 49             | 40               | 2                      | 9              | 43    | 3                        |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium                          | 61             | 35               | 2                      | 2              | 126   | 12                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                | 54             | 33               | 13                     | 0              | 24    | 5                        |



**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 77             | 21               | 2                      | 1              | 453   | 20                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 80             | 18               | 1                      | 1              | 200   | 6                        |
| Kvinde   | 74             | 23               | 3                      | 0              | 253   | 14                       |
| <b>Aldersgruppe</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 71             | 25               | 3                      | 2              | 83    | 1                        |
| 20-39 år   | 71             | 24               | 5                      | 0              | 79    | 3                        |
| 40-59 år   | 79             | 19               | 1                      | 1              | 124   | 5                        |
| 60-79 år   | 80             | 19               | 1                      | 0              | 142   | 7                        |
| 80- år   | 92             | 8                | 0                      | 0              | 25    | 4                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 79             | 18               | 2                      | 0              | 387   | 19                       |
| Pårørende  | 64             | 32               | 1                      | 3              | 53    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 78             | 19               | 2                      | 1              | 425   | 19                       |
| Ikke dansk   | 56             | 41               | 3                      | 0              | 26    | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade                      | 76             | 24               | 0                      | 0              | 67    | 2                        |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade                     | 91             | 9                | 0                      | 0              | 33    | 3                        |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade                     | 86             | 14               | 0                      | 0              | 58    | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E                          | 73             | 18               | 9                      | 0              | 11    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium                       | 64             | 36               | 0                      | 0              | 22    | 1                        |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E                       | 86             | 11               | 4                      | 0              | 28    | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium                         | 68             | 29               | 0                      | 4              | 28    | 3                        |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium                       | 67             | 22               | 11                     | 0              | 46    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium                     | 78             | 20               | 1                      | 2              | 132   | 6                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                           | 71             | 29               | 0                      | 0              | 28    | 1                        |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? |                |                  |                        |                |       |                          |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle  | 38             | 47               | 11                     | 4              | 474   | 4                        |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 37             | 51               | 10                     | 3              | 207   | 2                        |
| Kvinde  | 39             | 44               | 13                     | 5              | 267   | 2                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 23             | 57               | 14                     | 6              | 84    | 0                        |
| 20-39 år  | 22             | 58               | 13                     | 7              | 83    | 0                        |
| 40-59 år  | 37             | 49               | 12                     | 3              | 130   | 1                        |
| 60-79 år  | 61             | 32               | 6                      | 1              | 148   | 2                        |
| 80- år  | 42             | 34               | 18                     | 6              | 29    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 41             | 45               | 11                     | 4              | 408   | 4                        |
| Pårørende   | 28             | 55               | 14                     | 3              | 53    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 39             | 47               | 11                     | 3              | 444   | 4                        |
| Ikke dansk  | 35             | 49               | 8                      | 8              | 28    | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade                                 | 43             | 44               | 7                      | 6              | 68    | 1                        |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade                                | 42             | 44               | 11                     | 3              | 36    | 0                        |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade                               | 24             | 54               | 14                     | 8              | 63    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E                                     | 9              | 55               | 27                     | 9              | 11    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium                                  | 26             | 65               | 9                      | 0              | 23    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E                                  | 43             | 47               | 10                     | 0              | 30    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium                                    | 39             | 48               | 10                     | 3              | 31    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium                                  | 22             | 51               | 20                     | 7              | 45    | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium                                | 55             | 36               | 8                      | 1              | 138   | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                                      | 41             | 55               | 3                      | 0              | 29    | 0                        |

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Levede behandlingen op til dine forventninger? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 55             | 34               | 7                      | 4              | 457   | 16                       |
| <b>Køn</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 60             | 32               | 7                      | 2              | 200   | 6                        |
| Kvinde   | 51             | 36               | 8                      | 6              | 257   | 10                       |
| <b>Aldersgruppe</b>                            |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 44             | 42               | 6                      | 8              | 81    | 2                        |
| 20-39 år                                       | 42             | 46               | 8                      | 4              | 82    | 1                        |
| 40-59 år                                       | 54             | 32               | 10                     | 4              | 125   | 7                        |
| 60-79 år                                       | 72             | 23               | 4                      | 2              | 142   | 4                        |
| 80- år   | 59             | 30               | 11                     | 0              | 27    | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                        |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten                                      | 58             | 32               | 7                      | 3              | 391   | 15                       |
| Pårørende                                      | 45             | 39               | 9                      | 7              | 53    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>                               |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 57             | 33               | 7                      | 4              | 427   | 15                       |
| Ikke dansk                                     | 33             | 48               | 19                     | 0              | 28    | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                             |                |                  |                        |                |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade            | 56             | 33               | 10                     | 2              | 63    | 5                        |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade           | 59             | 34               | 3                      | 3              | 32    | 3                        |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade           | 52             | 38               | 5                      | 5              | 60    | 3                        |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E                | 18             | 45               | 27                     | 9              | 11    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium             | 55             | 41               | 5                      | 0              | 22    | 1                        |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E             | 59             | 31               | 10                     | 0              | 29    | 1                        |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium               | 48             | 29               | 13                     | 10             | 31    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium             | 42             | 47               | 7                      | 4              | 45    | 1                        |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium           | 66             | 26               | 5                      | 4              | 137   | 1                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit                 | 63             | 22               | 11                     | 4              | 27    | 1                        |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 56             | 38               | 5                      | 2              | 387   | 80                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 57             | 38               | 3                      | 2              | 171   | 36                       |
| Kvinde   | 55             | 37               | 6                      | 2              | 216   | 44                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 55             | 39               | 4                      | 2              | 70    | 13                       |
| 20-39 år   | 39             | 51               | 6                      | 4              | 72    | 11                       |
| 40-59 år   | 53             | 38               | 6                      | 2              | 103   | 25                       |
| 60-79 år   | 68             | 29               | 3                      | 0              | 121   | 23                       |
| 80- år   | 65             | 25               | 4                      | 6              | 21    | 8                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 58             | 35               | 4                      | 2              | 333   | 68                       |
| Pårørende  | 44             | 52               | 2                      | 2              | 41    | 12                       |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 57             | 37               | 4                      | 2              | 358   | 78                       |
| Ikke dansk   | 43             | 42               | 11                     | 3              | 27    | 2                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 54             | 41               | 3                      | 2              | 61    | 5                        |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 53             | 43               | 3                      | 0              | 30    | 5                        |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade  | 51             | 41               | 4                      | 4              | 51    | 11                       |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 67             | 22               | 11                     | 0              | 9     | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 50             | 45               | 5                      | 0              | 20    | 3                        |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 71             | 21               | 8                      | 0              | 24    | 5                        |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 48             | 40               | 8                      | 4              | 25    | 5                        |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 45             | 42               | 5                      | 8              | 38    | 8                        |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 64             | 32               | 4                      | 0              | 106   | 30                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 65             | 35               | 0                      | 0              | 23    | 6                        |

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? |     |    |       |
|---|-----|----|-------|
|   | Nej | Ja | Antal |
|   | %   | %  | n     |
| Alle  | 92  | 8  | 474   |
| <b>Køn</b>  |     |    |       |
| Mand  | 93  | 7  | 209   |
| Kvinde  | 92  | 8  | 265   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |     |    |       |
| 0-19 år   | 90  | 10 | 84    |
| 20-39 år  | 92  | 8  | 82    |
| 40-59 år  | 92  | 8  | 130   |
| 60-79 år  | 95  | 5  | 149   |
| 80- år  | 96  | 4  | 29    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |     |    |       |
| Patienten   | 93  | 7  | 408   |
| Pårørende   | 90  | 10 | 53    |
| <b>Modersmål</b>  |     |    |       |
| Dansk   | 92  | 8  | 443   |
| Ikke dansk  | 96  | 4  | 29    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |     |    |       |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 91  | 9  | 68    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 89  | 11 | 36    |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade  | 90  | 10 | 62    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E   | 100 | 0  | 11    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium  | 96  | 4  | 23    |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E  | 94  | 6  | 31    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium  | 87  | 13 | 30    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium  | 96  | 4  | 47    |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium  | 93  | 7  | 137   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 83  | 17 | 29    |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? |               |      |         |                  |       |                                      |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                                    |
| Alle   | 27            | 44   | 20      | 9                | 31    | 6                                    |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Mand   | 35            | 36   | 29      | 0                | 14    | 3                                    |
| Kvinde   | 20            | 51   | 11      | 17               | 17    | 3                                    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| 0-19 år  | 16            | 33   | 28      | 23               | 6     | 3                                    |
| 20-39 år   | 17            | 64   | 0       | 19               | 6     | 2                                    |
| 40-59 år   | 47            | 32   | 21      | 0                | 9     | 1                                    |
| 60-79 år   | 26            | 62   | 13      | 0                | 9     | 0                                    |
| 80- år   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Patienten  | 33            | 47   | 16      | 4                | 25    | 4                                    |
| Pårørende  | 4             | 47   | 49      | 0                | 5     | 2                                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Dansk  | 28            | 43   | 20      | 9                | 29    | 6                                    |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 20            | 60   | 20      | 0                | 5     | 0                                    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                                    |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade  | 60            | 40   | 0       | 0                | 5     | 1                                    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                                    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | -             | -    | -       | -                | 3     | 1                                    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                                    |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 29            | 29   | 43      | 0                | 7     | 2                                    |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | -             | -    | -       | -                | 2     | 2                                    |

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? |                |                        |                  |                |       |                          |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                      | %                | %              | n     | n                        |
| Alle   | 59             | 24                     | 14               | 3              | 434   | 28                       |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Mand   | 64             | 22                     | 12               | 2              | 191   | 13                       |
| Kvinde   | 55             | 26                     | 16               | 3              | 243   | 15                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| 0-19 år  | 55             | 27                     | 19               | 0              | 77    | 5                        |
| 20-39 år   | 58             | 24                     | 15               | 3              | 78    | 3                        |
| 40-59 år   | 70             | 21                     | 9                | 0              | 121   | 7                        |
| 60-79 år   | 53             | 28                     | 13               | 6              | 132   | 10                       |
| 80- år   | 58             | 15                     | 20               | 7              | 26    | 3                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Patienten  | 60             | 23                     | 13               | 3              | 377   | 23                       |
| Pårørende  | 53             | 26                     | 19               | 2              | 46    | 3                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Dansk  | 59             | 24                     | 14               | 3              | 407   | 27                       |
| Ikke dansk   | 54             | 25                     | 15               | 5              | 25    | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 53             | 23                     | 22               | 2              | 64    | 2                        |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 56             | 25                     | 9                | 9              | 32    | 4                        |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 64             | 20                     | 13               | 3              | 61    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 82             | 9                      | 9                | 0              | 11    | 0                        |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 45             | 40                     | 15               | 0              | 20    | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 52             | 32                     | 16               | 0              | 25    | 4                        |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 46             | 35                     | 19               | 0              | 26    | 2                        |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 56             | 24                     | 12               | 7              | 41    | 3                        |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 66             | 21                     | 12               | 2              | 128   | 8                        |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 54             | 27                     | 15               | 4              | 26    | 3                        |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? |               |      |         |                  |       |  |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n  |
| Alle  | 27            | 66   | 4       | 2                | 329   | 68   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Mand  | 29            | 70   | 0       | 1                | 150   | 28   |
| Kvinde  | 26            | 62   | 8       | 4                | 179   | 40   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| 0-19 år   | 25            | 63   | 4       | 8                | 59    | 9  |
| 20-39 år  | 12            | 82   | 4       | 2                | 55    | 13   |
| 40-59 år  | 31            | 62   | 6       | 2                | 89    | 21   |
| 60-79 år  | 34            | 61   | 5       | 0                | 107   | 19   |
| 80- år  | 33            | 67   | 0       | 0                | 19    | 6  |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Patienten   | 29            | 65   | 5       | 1                | 287   | 57   |
| Pårørende   | 16            | 73   | 0       | 11               | 32    | 9  |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Dansk   | 28            | 65   | 5       | 3                | 310   | 63   |
| Ikke dansk  | 26            | 74   | 0       | 0                | 17    | 5  |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 31            | 65   | 4       | 0                | 49    | 7  |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 39            | 61   | 0       | 0                | 28    | 3  |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade  | 17            | 71   | 5       | 7                | 42    | 7  |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E   | -             | -    | -       | -                | 3     | 6  |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium  | 29            | 53   | 6       | 12               | 17    | 2  |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E  | 21            | 75   | 4       | 0                | 24    | 6  |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium  | 27            | 73   | 0       | 0                | 22    | 4  |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium  | 19            | 67   | 11      | 4                | 27    | 10   |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium  | 33            | 63   | 4       | 0                | 96    | 21   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 29            | 67   | 5       | 0                | 21    | 2  |



**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? |    |                               |       |                                   |
|--|----|-------------------------------|-------|-----------------------------------|
|  | Ja | Nej, jeg fik ikke tilbudt det | Antal | Nej, jeg havde ikke behov for det |
|  | %  | %                             | n     | n                                 |
| Alle   | 72 | 28                            | 367   | 96                                |
| <b>Køn</b>   |    |                               |       |                                   |
| Mand   | 74 | 26                            | 166   | 38                                |
| Kvinde   | 71 | 29                            | 201   | 58                                |
| <b>Aldersgruppe</b>  |    |                               |       |                                   |
| 0-19 år  | 63 | 37                            | 61    | 21                                |
| 20-39 år   | 78 | 22                            | 71    | 12                                |
| 40-59 år   | 70 | 30                            | 100   | 30                                |
| 60-79 år   | 78 | 22                            | 120   | 25                                |
| 80- år   | 64 | 36                            | 15    | 8                                 |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |    |                               |       |                                   |
| Patienten  | 74 | 26                            | 322   | 77                                |
| Pårørende  | 56 | 44                            | 35    | 16                                |
| <b>Modersmål</b>   |    |                               |       |                                   |
| Dansk  | 72 | 28                            | 339   | 93                                |
| Ikke dansk   | 70 | 30                            | 26    | 3                                 |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |    |                               |       |                                   |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 72 | 28                            | 57    | 8                                 |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 77 | 23                            | 30    | 6                                 |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 91 | 9                             | 55    | 7                                 |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 50 | 50                            | 6     | 5                                 |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 56 | 44                            | 16    | 6                                 |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 89 | 11                            | 27    | 4                                 |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 48 | 52                            | 23    | 6                                 |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 53 | 47                            | 30    | 14                                |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 75 | 25                            | 102   | 32                                |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 67 | 33                            | 21    | 8                                 |

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |                    |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|--------------------|
|  | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Jeg læste den ikke |
|  | %            | %   | %      | %               | n     | n                  |
| Alle   | 31           | 66  | 2      | 1               | 259   | 4                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Mand   | 34           | 62  | 2      | 2               | 120   | 4                  |
| Kvinde   | 29           | 69  | 1      | 1               | 139   | 0                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| 0-19 år  | 17           | 80  | 0      | 3               | 36    | 2                  |
| 20-39 år   | 21           | 75  | 4      | 0               | 54    | 2                  |
| 40-59 år   | 39           | 58  | 2      | 2               | 70    | 0                  |
| 60-79 år   | 39           | 61  | 0      | 0               | 89    | 0                  |
| 80-år  | 39           | 41  | 9      | 11              | 10    | 0                  |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Patienten  | 33           | 64  | 2      | 1               | 232   | 3                  |
| Pårørende  | 13           | 83  | 4      | 0               | 21    | 0                  |
| <b>Modersmål</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Dansk  | 33           | 64  | 2      | 1               | 240   | 3                  |
| Ikke dansk   | 5            | 95  | 0      | 0               | 17    | 1                  |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 29           | 71  | 0      | 0               | 41    | 0                  |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 48           | 48  | 4      | 0               | 23    | 0                  |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 29           | 67  | 2      | 2               | 48    | 2                  |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | -            | -   | -      | -               | 2     | 1                  |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 0            | 100 | 0      | 0               | 8     | 0                  |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 48           | 52  | 0      | 0               | 23    | 0                  |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 18           | 73  | 0      | 9               | 11    | 0                  |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 27           | 67  | 7      | 0               | 15    | 0                  |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 33           | 64  | 1      | 1               | 75    | 1                  |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 23           | 77  | 0      | 0               | 13    | 0                  |

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 37           | 57  | 5      | 1               | 461   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 42           | 53  | 4      | 1               | 204   |
| Kvinde  | 33           | 59  | 6      | 1               | 257   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år   | 36           | 56  | 5      | 3               | 78    |
| 20-39 år  | 26           | 66  | 7      | 2               | 81    |
| 40-59 år  | 41           | 51  | 7      | 1               | 128   |
| 60-79 år  | 42           | 55  | 3      | 0               | 145   |
| 80-år   | 30           | 62  | 4      | 3               | 29    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 38           | 56  | 5      | 1               | 401   |
| Pårørende   | 29           | 59  | 7      | 5               | 48    |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 38           | 56  | 4      | 1               | 432   |
| Ikke dansk  | 20           | 58  | 22     | 0               | 27    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 35           | 61  | 5      | 0               | 66    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 43           | 54  | 3      | 0               | 35    |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade  | 36           | 61  | 3      | 0               | 61    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E   | 27           | 64  | 9      | 0               | 11    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium  | 35           | 55  | 5      | 5               | 20    |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E  | 43           | 53  | 3      | 0               | 30    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium  | 43           | 43  | 10     | 3               | 30    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium  | 24           | 64  | 7      | 5               | 42    |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium  | 41           | 53  | 5      | 1               | 137   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 38           | 59  | 3      | 0               | 29    |

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? |            |      |       |             |       |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
|  | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
|  | %          | %    | %     | %           | n     |
| Alle   | 37         | 54   | 8     | 1           | 470   |
| <b>Køn</b>   |            |      |       |             |       |
| Mand   | 44         | 51   | 4     | 0           | 210   |
| Kvinde   | 32         | 56   | 11    | 2           | 260   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |      |       |             |       |
| 0-19 år  | 37         | 50   | 11    | 2           | 82    |
| 20-39 år   | 29         | 60   | 8     | 4           | 82    |
| 40-59 år   | 43         | 47   | 10    | 0           | 130   |
| 60-79 år   | 38         | 57   | 4     | 0           | 148   |
| 80-år  | 35         | 65   | 0     | 0           | 28    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |      |       |             |       |
| Patienten  | 38         | 54   | 7     | 1           | 405   |
| Pårørende  | 37         | 49   | 11    | 3           | 52    |
| <b>Modersmål</b>   |            |      |       |             |       |
| Dansk  | 39         | 53   | 7     | 1           | 439   |
| Ikke dansk   | 21         | 59   | 17    | 3           | 29    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |      |       |             |       |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 32         | 59   | 7     | 1           | 68    |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 54         | 31   | 14    | 0           | 35    |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 36         | 61   | 2     | 2           | 61    |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | 36         | 55   | 9     | 0           | 11    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 50         | 36   | 14    | 0           | 22    |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | 33         | 63   | 3     | 0           | 30    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 23         | 67   | 7     | 3           | 30    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 26         | 64   | 9     | 2           | 47    |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 42         | 49   | 8     | 1           | 137   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 41         | 55   | 3     | 0           | 29    |

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |               |      |         |                  |       |                          |                      |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|----------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        | n                    |
| Alle   | 29            | 64   | 4       | 3                | 119   | 25                       | 327                  |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Mand   | 30            | 68   | 2       | 0                | 57    | 8                        | 144                  |
| Kvinde   | 28            | 61   | 6       | 6                | 62    | 17                       | 183                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| 0-19 år  | 19            | 71   | 6       | 3                | 21    | 5                        | 57                   |
| 20-39 år   | 31            | 64   | 5       | 0                | 24    | 2                        | 57                   |
| 40-59 år   | 14            | 83   | 0       | 3                | 23    | 5                        | 101                  |
| 60-79 år   | 32            | 58   | 5       | 5                | 38    | 10                       | 98                   |
| 80- år   | 63            | 37   | 0       | 0                | 13    | 3                        | 14                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Patienten  | 30            | 64   | 3       | 3                | 103   | 21                       | 280                  |
| Pårørende  | 26            | 63   | 12      | 0                | 12    | 4                        | 38                   |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Dansk  | 29            | 64   | 4       | 3                | 104   | 20                       | 316                  |
| Ikke dansk   | 22            | 76   | 1       | 0                | 14    | 5                        | 10                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 15            | 77   | 0       | 8                | 13    | 4                        | 51                   |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 45            | 36   | 9       | 9                | 11    | 3                        | 22                   |
| Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 29            | 71   | 0       | 0                | 17    | 1                        | 44                   |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | -             | -    | -       | -                | 2     | 2                        | 7                    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium   | 13            | 75   | 13      | 0                | 8     | 1                        | 14                   |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | -             | -    | -       | -                | 4     | 3                        | 22                   |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium   | 33            | 58   | 8       | 0                | 12    | 3                        | 16                   |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | 30            | 70   | 0       | 0                | 10    | 2                        | 34                   |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | 35            | 59   | 3       | 3                | 37    | 5                        | 94                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit   | 0             | 80   | 20      | 0                | 5     | 1                        | 23                   |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |               |      |         |                  |       |                          |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle  | 21            | 70   | 8       | 1                | 178   | 293                      |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 22            | 68   | 10      | 0                | 72    | 135                      |
| Kvinde  | 19            | 72   | 7       | 2                | 106   | 158                      |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år   | 3             | 80   | 17      | 0                | 28    | 53                       |
| 20-39 år  | 8             | 83   | 5       | 4                | 23    | 58                       |
| 40-59 år  | 25            | 70   | 2       | 3                | 48    | 83                       |
| 60-79 år  | 32            | 56   | 12      | 0                | 63    | 85                       |
| 80- år  | 19            | 81   | 0       | 0                | 16    | 14                       |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 24            | 67   | 7       | 2                | 153   | 254                      |
| Pårørende   | 3             | 83   | 14      | 0                | 21    | 32                       |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 21            | 69   | 9       | 1                | 160   | 281                      |
| Ikke dansk  | 12            | 88   | 0       | 0                | 16    | 12                       |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 25            | 75   | 0       | 0                | 28    | 40                       |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 36            | 55   | 9       | 0                | 11    | 25                       |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 21            | 74   | 5       | 0                | 19    | 41                       |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E   | -             | -    | -       | -                | 1     | 10                       |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium  | 0             | 75   | 25      | 0                | 8     | 14                       |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E  | 18            | 82   | 0       | 0                | 11    | 20                       |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium  | 13            | 67   | 13      | 7                | 15    | 16                       |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium  | 0             | 92   | 0       | 8                | 13    | 33                       |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium  | 28            | 61   | 10      | 0                | 67    | 70                       |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 0             | 100  | 0       | 0                | 5     | 24                       |

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? |                |                        |                  |                |       |                      |
|---|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|----------------------|
|   | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Ikke aktuelt for mig |
|   | %              | %                      | %                | %              | n     | n                    |
| Alle  | 57             | 15                     | 19               | 9              | 280   | 193                  |
| <b>Køn</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Mand  | 66             | 10                     | 15               | 9              | 122   | 85                   |
| Kvinde  | 50             | 19                     | 22               | 8              | 158   | 108                  |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| 0-19 år   | 47             | 15                     | 30               | 8              | 37    | 47                   |
| 20-39 år  | 43             | 27                     | 23               | 6              | 54    | 29                   |
| 40-59 år  | 61             | 15                     | 15               | 9              | 78    | 53                   |
| 60-79 år  | 67             | 9                      | 14               | 10             | 93    | 54                   |
| 80- år  | 70             | 4                      | 16               | 10             | 18    | 10                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Patienten   | 58             | 15                     | 18               | 9              | 256   | 151                  |
| Pårørende   | 52             | 23                     | 21               | 4              | 18    | 35                   |
| <b>Modersmål</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Dansk   | 58             | 15                     | 18               | 9              | 264   | 178                  |
| Ikke dansk  | 54             | 6                      | 33               | 7              | 14    | 15                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | 52             | 18                     | 24               | 6              | 33    | 33                   |
| Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | 63             | 8                      | 17               | 13             | 24    | 12                   |
| Ildrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | 55             | 16                     | 24               | 5              | 38    | 24                   |
| Ortopædkirurgisk Ambulatorium E   | 50             | 0                      | 50               | 0              | 6     | 5                    |
| Ortopædkirurgisk Børneambulatorium  | 44             | 11                     | 44               | 0              | 9     | 14                   |
| Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E  | 50             | 27                     | 14               | 9              | 22    | 8                    |
| Ortopædkirurgisk Rygambulatorium  | 32             | 23                     | 32               | 14             | 22    | 9                    |
| Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium  | 70             | 13                     | 0                | 17             | 23    | 24                   |
| Ortopædkirurgisk Specialambulatorium  | 65             | 14                     | 13               | 8              | 86    | 52                   |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit  | 82             | 6                      | 6                | 6              | 17    | 12                   |





## Bilag 5: Kommentarsamling













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

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus





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

| ID | Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2  | Har været i behandling på håndkirurgisk igennem mange år, og det er kun blevet bedre og bedre, har haft en fantastisk læge igennem mit forløb.   | Virkelig godt  |
| 4  | Den præcise og venlige behandling, der uden nogen form for hast og jag blev gennemført hurtigt. Bliv ved med det.  | Godt           |
| 5  | Generelt har jeg haft en god oplevelse under hele behandlingsforløbet. Dog kan jeg ikke sige det samme om den behandling, jeg fik af NN [på specialafdelingen]. Hun snakkede med nedvurderende kommentarer til mig, og under behandlingen kunne jeg føle, at hun ikke havde nogen tillid til mig. Hun hentydede til, at jeg løj og ikke har skrevet alle skadesvurderingerne ned. Når jeg er hos hende, føler jeg mig meget utryg.   | Intet svar     |
| 6  | Et bedre venteværelse.   | Godt           |
| 7  | Den manglende ventetid til ambulante tider hos lægen er IMPONERENDE. Specialist er meget grundig med at vise øvelser - STOR ROS. Og trygt med den tætte opfølgning.  | Virkelig godt  |
| 8  | Vores indtryk er, at personalet har et virkelig højt fagligt niveau. Vi har været MEGET TILFREDSE med behandlingsforløbet. Vi kan kun rose personalet, og takke dem for den indsats de har ydet.   | Virkelig godt  |
| 9  | Kompetent personale!   | Godt           |
| 10 | Bortset fra pladsforhold plus venteværelse er jeg stolt af vort sundhedsvæsen! Operation, behandling m.v. har været fremragende! De er også søde - alle sammen!  | Virkelig godt  |
| 11 | Følte i en vis grad, at lægen talte ned til mig.   | Godt           |
| 12 | Det er gået, som det skal.   | Virkelig godt  |
| 13 | Hele forløbet var super godt. Hurtigt, effektivt, inddrog mig som patient i forløbet, faglig kvalitet. Læger, der brændte for deres job. En pryd for det offentlige sygehusvæsen!!   | Virkelig godt  |
| 14 | Der er ikke noget negativt at sige, bortset fra at venteværelset skulle indrettes anderledes, så der var mere plads til os kørestolsbrugere, og så få toiletterne gjort lidt større og dørene lidt bredere. De skal have ros for deres omsorg for patienter, når der er lang ventetid på hjemtransport. Er ventetiden ekstra lang får jeg serveret kaffe i ventetiden.   | Virkelig godt  |
| 15 | Det eneste negative element i hele forløbet var i forbindelse med det første besøg, hvor jeg oplevede at skulle vente i temmelig lang tid uden nogen form for information. Besøget endte med, at jeg blot blev sendt hjem med en ny mødetid. Specielt for min hustru, der (efter opfordring fra ambulatoriet) var med, i tilfælde af at jeg blev opereret, var det en noget frustrerende oplevelse. Denne indledende procedure burde kunne gøres bedre. Ellers må jeg sige, at resten af forløbet har været en rigtig god oplevelse. Professionalisme, empati og effektivitet - alt på den gode måde - | Godt           |








|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|   | kendetegner efter min mening ambulatoriet.  |                          |
|    | 16 Mit samlede indtryk er ikke så godt på grund af fejlen - det var først, da jeg havde rykket for en tid, at man fandt ud af fejlen. Hvis man havde et system som oplyste, at der ikke var tildelt en tid til scanningen, var fejlen muligvis fundet tidligere.  | Godt                     |
|    | 17 De ansatte gør et godt stykke arbejde, og der er sammenhæng og effektivitet i indsatsen. Lidt bedre information om mulighederne og et større og hyggeligere venteværelse ville være dejligt. Trods stor travlhed, rimelig ventetid.  | Godt                     |
|    | 18 Jeg vurderer, at undersøgelses- og behandlingsforløb var veltilrettelagte, men en smertefyldt ventetid på et år var helt urimelig.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 20 Dejligt personale! Humor er godt!  | Godt                     |
|    | 21 Dejlig atmosfære i afdelingen. Man føler sig velkommen og ikke som én ud af hel masse patienter. En meget positiv oplevelse.   | Virkelig godt            |
|    | 23 Det er virkelig svært at få det hele sagt. Men kan man ikke sige noget godt og positivt, så skal man tie. Jeg håber, at min dejlige læge har fået en rapport om mit besøg hos jer [i vinteren] 2010.   | Intet svar               |
|    | 24 Jeg blev "helbredt".   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 25 Blev lovet sms-besked før besøg. Fik det aldrig.   | Godt                     |
|  | 26 Som det forhåbentlig fremgår, er jeg meget tilfreds med ambulatoriets behandling af mig. Måske skulle man også fremhæve samspillet mellem første sal (lægen osv.) og kælderens (ergoterapien). Det forekommer mig, at det samarbejde (samspil) fungerer godt, altså at den ene hånd ved, hvad den anden laver. | Virkelig godt            |
|  | 27 I første omgang skulle jeg vente i flere uger på en [operation], men fik heldigvis et afbud dagen efter. Der kan man sige, at flere uger er lidt lang tid med smerter [].  | Godt                     |
|  | 29 Dygtig læge. MEGET seriøs.   | Godt                     |
|  | 30 Tusind tak for deres måde at behandle mig på. Tusind tak for god behandling.   | Godt                     |

**ID Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade**

**Samlet indtryk**











|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | 1 Ventetid, ventetid og atter ventetid og har nu oplevet at få ventetiden udskudt yderligere tre måneder.  | Godt          |
|  | 3 [Et par måneders] undersøgelse kunne vi have klaret telefonisk, da der ingen problemer var. Var kørt to timer hver vej, da vi bor [i en anden by]. Der var ingen læge til stede. Spørgsmål fra en sygeplejerske. | Virkelig godt |
|  | 7 Man følte sig "velkommen".   | Virkelig godt |
|  | 8 Længere samtale med lægen, det går alt for hurtigt.  | Godt          |

## Bilag 5







|   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|    | 9  | Virkede meget kompetente.   | Virkelig godt |
|    | 10 | Er i sin tid henvist fra et andet sygehus, da der var tale om komplicerede hofteoperationer, som vi dagligt er dybt taknemmelige for, at ÅKH kunne gennemføre :)  | Virkelig godt |
|    | 11 | Den faglige behandling oplevedes som kompetent og hensynsfuld over for en [ældre] patient. Der var ikke uacceptabel ventetid. Indkaldelsesbrevet i sig selv var ok. Men det medsendte materiale, herunder om deltagelse i et videnskabeligt forsøg, var ganske uoverskueligt og for en stor del irrelevant for patienten. Afdelingen bør arbejde med at gøre den nødvendige og lovpligtige information så overskuelig som muligt og kun udsende relevant information. | Godt          |
|    | 12 | Bed ikke patienten om at udfylde et langt spørgeskema inden fremmøde, når det alligevel ikke bliver efterspurgt. Det er meningsløst at få tildelt en kontaktperson, hvorefter forløbet lukkes.  | Godt          |
|    | 13 | På det menneskelige plan fungerede mine to indkaldelser helt i top. Læger og sygeplejerske var meget imødekommende og informative, på nær læge NN. De fysiske rammer er for små, og det ville være et skridt fremad, hvis den enkelte patient kunne gøres færdig i stedet for, at der er undersøgelse i gang på én gang på flere patienter.   | Godt          |
|    | 14 | Har i mit lange forløb oplevet en forstående og samarbejdsvillig sekretær (udskrifter af journal) og en meget engageret NN i hele mit forløb.   | Godt          |
|  | 17 | Måske være opmærksom på, at jeg kommer fra [en Ø], og der er begrænsede færgetider.   | Godt          |

### **ID    Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade**

### **Samlet indtryk**



|   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 1  | Jeg har været meget glad for mit besøg på Idrætsambulatoriet, og jeg vil varmt anbefale det til andre mennesker.                      | Virkelig godt            |
|  | 3  | Valgte ikke selv, men kunne ikke opereres i min kommune, og blev så henvist derop. Men det er jeg kun glad for!                       | Godt                     |
|  | 4  | Igen råd til videre forløb, når en behandling ikke er færdig, (eller smerter ikke er forsvundet), når ambulatoriet er færdige med én. | Intet svar               |
|  | 10 | Medsende journal når der henvises til fysioterapi.  | Godt                     |
|  | 12 | De tog mig til operationen på en rigtig god og tryk måde.   | Godt                     |
|  | 15 | Lær at lytte!   | Godt                     |
|  | 17 | Alt var fint :).  | Godt                     |
|  | 18 | Hurtig orientering og tid hos privathospital, da scanner blev defekt.   | Godt                     |
|  | 19 | De skal holde op med at sige det ene og gøre noget ANDET.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 20 | Det var meget fint, at jeg mødte den samme læge hver gang, som, jeg ved, kender min journal og  | Virkelig godt            |

mine scanningsbilleder.

- |  |    |   |               |
|--|----|---|---------------|
|   | 21 | Bedre kommunikation mellem de forskellige instanser, der er involveret. Da fejlen vedrørende aflysning af min operation blev opdaget, blev der særdeles kompetent taget hånd om dette af min kontaktsygeplejerske, som også informerede mig løbende som lovet.  | Godt          |
|   | 22 | Specielt på operationsdagen var min oplevelse behagelig. Venlig modtagelse, saglig og faglig. Kompetent personale over hele linien. En meget positiv oplevelse. Effektivt tilrettelagt forløb - der ikke virkede stressende eller utryk for mig. Hamrende god behandling og behageligt personale. I er bare GODE! Tak.  | Virkelig godt |
|   | 23 | Har hørt godt om det fra andre [sports]kollegaer!   | Virkelig godt |
|   | 24 | Hvis jeg var blevet lidt grundigere undersøgt, havde lægen måske stillet den rigtige diagnose, men den er heldigvis fundet siden:-)   | Intet svar    |
|   | 25 | Generelt nærværende, kompetent, engageret og informativ. Gælder både læger og sygeplejersker. Jeg har følt mig som en vigtig patient og IKKE som endnu en patient. Råd: Informér om, at man kan få blodpropper ved operation i knæ. Bør (skal): Informere om, at man kan gå i en slags chok efter en operation. Jeg og min kone er stadig mærket efter netop sådan en oplevelse, hvor vi troede, at jeg var ved at dø. Jeg kunne også have faldet og slået mig slemt. | Godt          |
|  | 27 | Jeg ved ikke, hvad der kan gøres bedre, idet der er så mange at tage hensyn til.  | Virkelig godt |





**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium E**

**Samlet indtryk**




- |   |   |  |                          |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 2 | Personalet er kanon til at fortælle børnene, hvad der skal ske og hvorfor. Super venlige og kompetente.      | Virkelig godt            |
|  | 6 | Jeg synes, jeg er blevet opgivet. Kan ikke forstå de ikke også er interesserede i at få fundet problemet []. | Det kan jeg ikke vurdere |

**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Børneambulatorium**

**Samlet indtryk**












- |   |   |  |            |
|---|---|--|------------|
|  | 1 | Jeg synes, I var nogle rigtig gode læger. For den sidste operation, var jeg bange, men I er gode til at underholde folk, og da jeg var bange, fik I mig til at grine med det samme, og det kan jeg godt lide :)  | Godt       |
|  | 2 | Ventearealer elendige, særligt i forhold til børn. Bedre patientmodtagelse ved skranken ønskes. Information om ventetid ved besøg ønskes.  | Intet svar |
|  | 4 | Pga. den lange ventetid ringede vi og fortalte, at hvis ambulatoriet fik et afbud, kunne vi være der meget hurtigt, da vi bor tæt på. Vi fik ikke nogen forklaring, men bare en sur besked om, at det kunne i hvert fald ikke lade sig gøre.   | Godt       |
|  | 5 | Ikke specielt til ambulatoriet, men der er et virkelig stort problem med parkeringsforholdene ved sygehuset. Har haft et meget lille barn, som har skullet med. Det grænser til det kaotiske med parkeringen. Vi bor [et stykke væk] fra Århus, og offentlig transport har ikke været en mulighed. | Godt       |

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 7  | Vores/min datters indlæggelse blev udsat pga. lægens sygdom. Jeg mangler en begrundelse for, hvorfor det blev udsat mere end to måneder.  | Godt          |
|  | 8  | De forhold, at patienten som udgangspunkt alene skal forholde sig til én læge (der tillige er kompetent), og der er et veltilrettelagt behandlingsforløb, gør den samlede behandling særdeles god.  | Virkelig godt |
|  | 10 | Nej. Jeg synes, Ambulatoriet er et virkelig godt sted. Jeg kan sige, at de har gjort noget godt, som fx at jeg godt kan lide deres modtagelser med et åbent ansigt og et smil på læben. Ellers synes jeg bare, at alt er som det skal være. | Godt          |





### **ID    Kommentarer - Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E**

### **Samlet indtryk**

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 2  | Sygeplejerske [] er åbenbart storryger. Hele [lokalet] stank af røg - og det gjorde [sygeplejersken] også selv! Det er aldeles uacceptabelt og bør påtales/ændres.               | Godt          |
|    | 3  | God information om operation og efterbehandling inden operationen blev foretaget. Personalet har været dygtigt og effektivt.   | Virkelig godt |
|    | 5  | I det store hele tilfredsstillende.  | Godt          |
|    | 7  | Jeg er meget glad for, at lægerne nu snakker sammen omkring min [sygdom].  | Godt          |
|  | 9  | Min samtale med NN var beroligende for mig. Han virker kompetent.  | Virkelig godt |
|  | 11 | Ingen kritikpunkter.   | Godt          |
|  | 13 | Hyggelige venteværelser: Kaffe og gode blade. Bedre fysioterapi-forhold!   | Godt          |
|  | 14 | Informere bedre hvis der er ventetid ud over det tidspunkt, der er opgivet. Alle undersøgelser kan udføres samme dag, også ikke planlagte.                                       | Dårligt       |
|  | 16 | Det har været meget imponerende at opleve informationerne, både den skriftlige, samt indkaldelsen til ambulatoriet, hvor man undersøges af læge, sygeplejerske og fysioterapeut. | Virkelig godt |
|  | 18 | Venlig og sød betjening.   | Virkelig godt |
|  | 19 | Meget venligt personale og saftvand plus kaffe. Det er perfekt.  | Godt          |

### **ID    Kommentarer - Ortopædkirurgisk Rygambulatorium**

### **Samlet indtryk**

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 5  | Jeg har været i ambulatoriet mange gange, siden jeg var lille, og jeg har oplevet det, der var bedre, men også værre. Det mest irriterende var, at min vante læge ikke var der den dag, og jeg var ikke blevet informeret om det. | Dårligt       |
|  | 7  | Jeg synes, personalet skal have et kæmpe klap på skulderen, de var virkelig søde og støttende.  | Godt          |
|  | 10 | Stor tak til person NN.   | Virkelig godt |
|  | 12 | Fik en meget fin behandling af personalet. Der var et sengeleje parat til mig der, efter at jeg havde   | Virkelig godt |



















liggende transport og trappetjener med Falck herhjemme fra.

| ID | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium   | Samlet indtryk           |
|----|--|--------------------------|
| 1  | Svært at huske, var også på en anden afdeling.   | Godt                     |
| 2  | Det er det sygehus, vi hører til. Jeg er blevet lovet særlig behandling ved mine næste besøg på skadestuen pga. min dårlige oplevelse.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| 3  | Mit første besøg skete via skadestuen, og det var meget positivt og betryggende, at der allerede, da jeg tog fra skadestuen, var planlagte opfølgninger og røntgen.  | Godt                     |
| 4  | Da det er første gang i mit liv, jeg har været på en skadestue, er det svært for mig at vurdere mange af spørgsmålene, men alle var søde og rare. Hvis nogen er utilfredse, skal de nok klage, og min mening er, at pengene til alle disse skemaer burde overføres til de steder, hvor der skal spares.  | Godt                     |
| 6  | Lad vær med at kalde folk ind kl. 8.00. når jeres morgenmøde slutter kl. 8.30!   | Godt                     |
| 7  | Jeg har fået en god behandling og oplevet et imødekomende, venligt, effektivt og professionelt personale. Tilmed et personale med humor og glimt i øjet.   | Virkelig godt            |
| 8  | Mindske ventetiden!  | Godt                     |
| 9  | De var søde og venlige ved modtagelsen.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| 11 | Alt personale, jeg mødte, var venlige, selvom der til tider var mange mennesker.   | Virkelig godt            |
| 12 | Efter få besøg tog NN ansvar for min videre behandling. Jeg kom i ambulatoriet ca. hver anden dag. Når NN havde vagt på skadestuen, blev hun tilkaldt. NN vurderede, at hun sommetider skulle tilse helingen/såret i weekenderne, så jeg tog til skadestuen og fik den nødvendige behandling dér, når hun var på vagt.   | Virkelig godt            |
| 15 | Jeg har haft en utrolig positiv oplevelse, og jeg synes, at jeg blev behandlet rigtig godt af al personale. Der er dog én ting, jeg ikke glemmer: Anden gang jeg skulle opereres, blev min mor i første omgang nægtet adgang, da jeg skulle bedøves. Og i mit tilfælde var jeg utrolig bange, og ville meget gerne have hende med. Og hele situationen blev bare forværret (hun fik dog lov til sidst :)). Den ene ting ville jeg godt have undgået. | Virkelig godt            |















| ID | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Lægen viste det kunstige ankelled der evt. skal indsættes og viste på en ankel, hvor de forskellige dele skulle sidde. Måske er det ikke den bedste løsning med en kunstig ankel, men lægen vil undersøge andre muligheder for at fjerne eller mindske smerten i ankelledet. Det er første gang jeg fornemmer, der er én der virkelig ved, hvad han taler om og som forstår at jeg har virkelig ondt i leddet. | Godt           |
| 6  | De personer, som modtager patienten ved skranken, kunne være med til at forbedre stemningen, hvis de var mere imødekomende og ikke generelt virkede som om, patienten ved almindelig in-   | Godt           |

## Bilag 5



check forstyrrer dem.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|    | 9  | Jeg blev sendt til min egen læge igen.   | Virkelig godt            |
|    | 10 | Henvist fra [andet] sygehus. Det var ok med mig.   | Virkelig godt            |
|    | 12 | De har virkelig gjort alt for, at jeg skulle føle mig godt tilpas. Når jeg skulle have en ny tid til kontrol, tilrettelagde de det sådan, som jeg gerne ville have det. Der opstod lidt komplikationer, efter jeg fik stingene ud. Da jeg ringede til dem, var lægen optaget, men han ringede mig op i løbet af kort tid. Jeg en tid allerede dagen efter, og der blev fulgt grundigt op på det i de efterfølgende uger. Jeg har kun ros til personalet. | Virkelig godt            |
|    | 13 | Jeg følte mig tryk på grund af det dygtige personale.  | Virkelig godt            |
|    | 14 | Ønskeligt med telefonisk kontakt med lægen efter et par uger. Jeg forsøgte, da jeg ønskede en samtale, da jeg var i tvivl om smerteniveau, men blev henvist til egen læge.   | Godt                     |
|    | 15 | Fik en god behandling.   | Godt                     |
|    | 16 | Alle var utrolig søde og forstående. Gav sig tid, og jeg har fået en flot og faglig rigtig behandling af alle.   | Virkelig godt            |
|   | 17 | Alt kører som det skal.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 18 | Overdreven omsorg!   | Godt                     |
|  | 19 | Som før nævnt, jeg har ikke forslag til forbedringer. Er blevet modtaget fantastisk, venligt og med meget professionel tilgang til min behandling.   | Virkelig godt            |
|  | 20 | Jeg kom i fuld narkose [pga. operation]. Inden narkosen sørgede personalet på forbilledlig vis for, at jeg lå i den rigtige stilling og kunne hvile roligt (jeg skulle ligge på siden).  | Godt                     |
|  | 21 | Jeg synes, at personalet var meget kompetente og kunne deres håndværk.   | Virkelig godt            |
|  | 22 | Mener, at det er det bedste sygehus.   | Virkelig godt            |
|  | 23 | Jeg kan ikke beskrive noget, der kan gøres bedre, da forløbet var succesfuldt, men den rolige arbejdsgang på ambulatoriet beroliger, når man står overfor en stor operation, og sygeplejepersonalet var ok.  | Virkelig godt            |
|  | 25 | JEG SYNES, AT ALLE DE ARBEJDENDE PERSONER, SOM JEG HAR VÆRET I KONTAKT MED UNDER MINE BESØG PÅ AMBULATORIET, HAR VÆRET MEGET VENLIGE OG HJÆLPSOMME.  | Virkelig godt            |
|  | 26 | Parkeringsforholdene ved Århus Sygehus, Randersvej er ulidelige, men det ved i jo godt! De læger, jeg havde kontakt med, var helt utroligt tillidsvækkende, og jeg følte mig meget tryk.   | Godt                     |
|  | 27 | Jeg vil gerne give en stor ros til alle.   | Virkelig godt            |
|  | 30 | Alt i alt har jeg altid været tilfreds med behandlingen.   | Godt                     |












-  31 Aktiv handling/beslutning. Tak for det! Godt
-  33 Glemte at give egen læge besked om resultatet. Måtte selv rykke for svar. Ambulatoriet erkendte fejlen. Godt
-  35 Større stuer. Bedre plads. :) Virkelig godt
-  38 Der var rigtig god information fra lægen. Har før fået forkerte informationer fra andet sygehus, så det var rart at få de rigtige svar. Lægen kunne også svare på alle mine spørgsmål, og det gjorde mig tryk, og jeg følte, at han kunne sit fag. Virkelig godt
-  42 Jeg har været yderst tilfreds med Århus Sygehus, og jeg kan kun anbefale det til andre. Virkelig godt
-  44 Jeg var først sat til operation [næste forår], men heldigvis kom der et afbud med en dags varsel, som jeg kunne benytte. Tak for det. Virkelig godt
-  45 Rigtig god behandling! Godt
-  47 Hjemkørsel efter operationen var under al kritik. Kom lige fra sengen og i kørestol og ud. Det var det værste, jeg har været med til. Skulle selv, ved egen hjælp, komme ind på bagsædet med to krykker. Da det var [mit ene] ben, lå jeg med hovedet ved det ene vindue og det raske ben ved det andet, yderst nedværdigende. Chaufføren var fra [en anden by] og kendte ikke byen, anede ikke hvor [gadenavn] var. Jeg måtte i min elendighed hjælpe hende gennem byen. Blev sat af ved gadedøren med et "kan du nu have en god dag". Bor på første sal. Det kan jeg ikke vurdere
-  48 Jeg har følt mig meget tryk i min behandling på sygehuset. Har følt mig behandlet og omgivet af kompetente folk. Og ikke mindst den læge, der både har opereret mig og været min kontaktperson i ambulatoriet, har jeg været utrolig glad for og tryk ved. Ligeledes har sygeplejerskerne været fantastiske! Og receptionspersonalet er både søde og sjove!! Godt
-  49 Brev til patienten efter behandling. Godt med hensyn til, at jeg som patient følte mig respekteret. Godt
-  50 Som sagt ville jeg gerne kunne have undgået [flere] narkoser, undgået at blive " lukket op " [flere] gange ved, at jeg til forundersøgelsen havde underskrevet en erklæring om, at jeg var indforstået med, at jeg risikerede at miste følesansen i den yderste del af det opererede [område]. Når det så er sagt, må jeg sige, det er et meget, meget fint team, som jeg virkelig har megen ros tilovers for. Godt
-  53 I forbindelse med mit uheld var jeg til en second opinion hos læge NN, en meget rar og sympatisk person, som jeg følte tryk ved. Da jeg har dårlig erfaring med [andet sygehus], valgte jeg at få det sidste lavet hos jer. Virkelig godt
-  54 Foreløbig har jeg de [mange] gange (er ikke slut) måttet bede [familiemedlem] fra [by1] køre til [by2] og videre med mig på hele bagsædet til Århus. Hver gang, (har fået [legemsdel] fjernet) og har i den tid gået med stort stativ fra ankel til buksekanten med fire store ringe, [mange] nagler i knoglen, ikke kunnet blive fragtet med patientbefordring, da jeg ikke tilhører [regionen] []. Det har været, og er, frygtelig besværligt. [Familiemedlemmet] skal jo tilbage igen til sin hjemby []. Virkelig godt
-  56 Mens jeg ventede på at komme ind til lægen, kunne jeg høre en anden læge snakke i diktafon, hvor jeg kunne høre ALT om den patient, som jeg lige havde set komme ud der indefra. Det var meget ubehageligt! Virkelig godt

## Bilag 5






| ID  | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit  | Samlet indtryk |
|---|---|----------------|
|  | 2 Et større venteværelse vil ikke gøre noget. Det var ikke særlig rart at sidde derinde. En mand i kørestol, en dame med barnevogn og ikke flere pladser at sidde på. Vi sad oven på hinanden, begge gange jeg var der.                     | Godt           |
|  | 11 Som jeg skrev tidligere, kunne jeg godt ønske, at samme læge så på mig ved besøgene. Jeg fik en udskrift af sekretærerne, da jeg skulle ud at rejse, hvis der blev problemer i scanningen i lufthavnen. Det, synes jeg, var fin service. | Godt           |

## Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?




| ID   | Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | Samlet indtryk           |
|--|---|--------------------------|
|  3    | Lang ventetid.  | Godt                     |
|  4    | Havde ikke fanget, at der skulle tages røntgen.   | Godt                     |
|  9    | Var informeret fra skadestue.   | Godt                     |
|  28   | Var henvist fra skadestue til operation samme dag.  | Godt                     |
| ID   | Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | Samlet indtryk           |
|  1    | Ventetiden er for lang, men fik en afbudstid.   | Godt                     |
|  3    | Nej.  | Virkelig godt            |
|  5  | Fin modtagelse, kom som en af de første patienter, havde spørgsmål, om jeg kunne nå en bestilt togafgang til sjælland eller jeg skulle have en ny tid (havde ringet om det).  | Intet svar               |
|  6  | Det er over et år siden, jeg var der første gang, så jeg husker det ikke helt tydeligt.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  10 | [] Der er tale om et kontrolforløb, hvor jeg kommer hvert andet år og har gjort det de seneste [mange] år [].   | Virkelig godt            |
|  12 | Ventetiden var acceptabel.  | Godt                     |
| ID   | Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade  | Samlet indtryk           |
|  2  | Efter en lang ventetid på behandling [] og et meget problemfyldt forløb, valgte jeg selv at blive behandlet på Århus Universitetshospital frem for [det anviste], hvor alle forhold var kaotiske og hvor lægen trak sig tilbage fra sin stilling. | Virkelig godt            |
|  3  | Jeg blev henvist fra et andet sygehus, så der gik ikke så lang tid - men mener ikke, at jeg selv talte med nogen om en tid.   | Godt                     |
|  5  | Det var forment! :-) Jeg blev ringet op, da der var kommet en ledig tid.  | Virkelig godt            |
|  8  | Jeg var ikke i forbindelse med ambulatoriet før min første undersøgelse, så var allerede bekendt med ventetiden. (Svært forståeligt spørgsmål).   | Virkelig godt            |
|  9  | Kom ind akut, så havde ingen ventetid.  | Godt                     |

## Bilag 5

|   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 10 | Gik noget tid fra lægebesøg/henvisning, til der kom en indkaldelse.  | Godt          |
|  | 14 | Det er så længe siden, at jeg ikke husker det.   | Virkelig godt |
|  | 16 | Som det eneste sted jeg har været henvist til, blev der ikke vedsendt oversigter over ventetider i forbindelse med det frie sygehusvalg! | Godt          |
|  | 24 | Har kun besøgt Idrætsambulatoriet én gang til ambulans undersøgelse.   | Intet svar    |
|  | 29 | Ventetiden var lang.   | Intet svar    |




### **ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium E**

### **Samlet indtryk**

|   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
|  | 3 | Godt man kan ændre tiderne, så det passer!   | Virkelig godt |
|  | 4 | Lang ventetid...   | Godt          |
|  | 5 | Det var lidt svært at finde, da der på indkaldelsen ikke stod indgang. Flere medarbejdere på sygehuset vidste heller ikke, hvor det lå, så jeg løb lidt forvirret rundt med en sygeplejerske og kom derfor for sent. | Godt          |




### **ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Børneambulatorium**

### **Samlet indtryk**

|   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
|  | 3 | Vi havde ikke ventetid. Kom til dagen efter :-)  | Godt          |
|  | 4 | Egen læge mente, at vores søn skulle have en tid hurtigt, da han [var meget lille], og da det kunne gå ud over hans gang. Da vi så fik en tid, var det [flere] måneder senere. Vi ringede, og lægen sendte en ny henvisning, men desværre uden resultat. | Godt          |
|  | 9 | Nemt og uproblematisk.   | Virkelig godt |



### **ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E**
















### **Samlet indtryk**

|   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 1  | Blev ikke informeret om hvor lang tid hun skulle vente. | Intet svar               |
|  | 11 | Venlighed - opmærksomhed.                               | Godt                     |
|  | 17 | Der var ingen information om ventetiden.                | Det kan jeg ikke vurdere |















### **ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Rygambulatorium**

### **Samlet indtryk**

|   |   |   |                          |
|---|---|---|--------------------------|
|  | 2 | I mit første brev var der ventetid på 40 uger, og jeg overvejede i stedet et privathospital, men 2 uger efter fik jeg en tid en uge efter. Det var dejligt. | Godt                     |
|  | 6 | Jeg blev indlagt akut.  | Det kan jeg ikke vurdere |

|   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 9  | Meget frustrerende at efter at have ventet 40 uger, (som ventetiden på en second opinion var på, da henvisningen fra praktiserende læge var modtaget) gik der yderligere otte måneder, hvor man efter flere telefoniske henvendelser ikke kunne få at vide, hvilket nr. man var på ventelisten. Samtalen med lægen tog 15 min., da han var utrolig godt forberedt. Jeg føler ens tid, livskvalitet og smerter er totalt ligegyldige i "systemet". | Godt                     |
| <b>ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium</b>                          |    |   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|    | 8  | Jeg ventede i over to timer!  | Godt                     |
|    | 9  | Jeg kom ind i fra "sidelinjen" og fik derved en "nok" ikke helt almindelig behandling ved modtagelse via telefon. Jeg fik den besked, "sådan kan du ikke komme ind til os", men fik en indkaldelse tre dage senere, og derefter har jeg fået en "rigtig god behandling". Det er min vurdering, at jeg ikke er den rigtige at bruge som måleobjekt til en servicevurdering.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 11 | Ventetiden var til at overkomme, så der var mange mennesker. Hurtig ekspedition.  | Virkelig godt            |
|    | 12 | [I sommeren 2010] bliver jeg opereret på et privathospital []. Efter en uge går der betændelse i såret. Egen læge henviser til skadestue. Har været i ambulatoriet i et forløb på ca. [et par måneder], inden opheling var tilfredsstillende.   | Virkelig godt            |
|  | 14 | Set i skadestue mv. Tid til ambulatorium med i hånden. Meget fint.  | Virkelig godt            |
|  | 15 | Jeg blev grundigt informeret, og ved begge mine besøg behandlede læger og sygeplejerskerne mig utroligt godt!   | Virkelig godt            |
|  | 18 | Jeg var ovre ved radiograferne for at få det røntgenfotograferet! De var rigtig søde!   | Godt                     |
| <b>ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium</b>                        |    |   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|  | 2  | Det var kontrol af et brækket lårben vi kom ind til, så det var fire uger efter, og vi oplevede ikke ventetid.  | Godt                     |
|  | 3  | Mener ikke, jeg fik information herom!  | Godt                     |
|  | 4  | Jeg havde været til forundersøgelse i foråret 2010, der aftalte vi hvornår, jeg ville indkaldes, og det blev som aftalt.  | Virkelig godt            |
|  | 6  | Der informeres ikke om noget.   | Godt                     |
|  | 7  | Jeg fik indkaldelse med tid i ambulatoriet, da jeg lige var blevet akut opereret (jeg fik udleveret indkaldelsen, da jeg kom fra opvågningsafdeling).   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 10 | Fik en aftalt tid, der HOLDT.   | Virkelig godt            |
|  | 19 | Stor ros til personale og ambulatoriet som helhed for gennemført god information, god behandling og ikke mindst et udpræget nærvær. Super service.  | Virkelig godt            |

## Bilag 5

-  21 Jeg havde brækket benet. Blev kørt til skadestuen med ambulance. Tror ikke, der var nogen ventetid. Virkelig godt
-  22 Sygeplejerske NN sørgede for, at man kom hurtigt til rette læge. Perfekt og tidsbesparende, godt og trygt. Virkelig godt
-  23 Henvisningen fra andet sygehus kombineret med frit sygehusvalg gjorde vejen let til operationen. Jeg havde fundet operationen på internettet. Virkelig godt
-  32 Behandlingen, efter at patienten blev udskrevet fra kommunehospitalet efter at [være blevet lagt i gips], har været upåklagelig, men, men, men. Selve behandlingsforløbet, hvor Anna blev overført fra andet sygehus til Kommunehospitalet [i foråret] 2010, var under alt kritik. Hendes [brud] blev konstateret [på andet sygehus i foråret om aftenen], hvorefter hun blev sat i faste samt overført til Århus med ambulance senere samme aften. Først næste aften til midnat efter 30 timers ventetid samt utallige udsættelser blev hun opereret. 30 timer i faste med meget kraftige smerter liggende i sit eget urin i sengen er under alt kritik. Dette har resulteret i, at patienten efterfølgende har været panisk angst, når hun har været til kontrol m.m. Dette er ikke et dansk hospital værdigt i 2010. Godt
-  36 VI ER HENVIST FRA ANDET SYGEHUS, OG DET ER DEM, SOM IKKE HAR VÆRET SÆRLIG GODE TIL AT FORMIDLE DENNE SAG. Dårligt
-  39 Fandt selv en knude i [vinteren 2010]. Gennemgik i løbet af sommeren flere undersøgelser og scanninger på sygehuse - uden resultat. Først da det endelig kom til Århus, kom løsningen. Godt
-  40 Ved ikke, om jeg blev lidt ekstra forfordelt pga. VOLDSOMT OMFATTENDE skadessituation! Hvor jeg i dag er dybt taknemmelig over den meget korrekte og specielle behandling Universitetshospitalet i Århus har budt mig. Vil gerne sige et stort tak. Godt
-  45 Dejligt med sms. Godt
-  46 Blev ringet op af læge mht. orientering. Godt
-  48 Jeg blev første gang indlagt på afdeling efter en overflytning fra andet sygehus, hvor jeg var blevet indlagt efter en trafikulykke. Da jeg blev udskrevet, skulle jeg møde op i ambulatoriet flere gange om ugen, så der var ingen ventetid for mig. Godt
-  50 Ved forundersøgelsen på Kommunehospitalet havde jeg en samtale med en fin og kompetent kirurg, der ud fra MR- og ultralydsscanning forklarede mig risikoen for, at jeg kunne komme til at miste følesansen [på kropsdelen], der skulle opereres for en lille knude. Jeg ville gerne her have skrevet under på, at jeg var bevidst om denne risiko og havde valgt operationen, så den lige så kompetente læge, der opererede mig to gange i fuld narkose, kun behøvede at have opereret mig én gang. Første gang blev jeg meget forbavset, fordi jeg vågnede op fra narkosen til min meget venlige kirurg, der spurgte mig, om jeg var indstillet på at blive opereret for knuden, når der var en stor risiko for, at jeg mistede følesansen []. Det spørgsmål havde jeg jo allerede i forundersøgelsen besvaret. Jeg er virkelig blevet spurgt! Godt
-  51 Ikke aktuelt, da min [protese] gik i stykker og skulle akut repareres. Virkelig godt
-  52 Fra egen læge og til sygehuset var der ca. seks måneders ventetid (for længe). Godt
-  57 Ventetiden var alt, alt for lang. Virkelig godt




| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| ✎  | 3 Jeg føler, at de oplysninger, jeg havde fået gennem de tilsendte informationer, var tilstrækkelige.   | Virkelig godt  |
| ✎  | 5 Et lige møde.   | Virkelig godt  |
| ✎  | 6 Jeg husker det som pr. brev med en tid 11 måneder senere! Efter kontakt med Region Midt Patientklagenævnet fik jeg en tid med 2½ måneds ventetid.   | Virkelig godt  |
| ✎  | 7 Jeg fik en tid, jeg var nødt til at flytte. Derefter fik jeg en tid [i sommeren]. Jeg spurgte, om der ikke var ferie, men det var der ikke. Ca. en halv måned før blev den flyttet pga. ferie [], men ellers var informationen ok.                        | Dårligt        |
| ✎  | 11 Jeg havde fået at vide i Herning, at der ville gå otte dage til jeg skulle til undersøgelse i Århus. Jeg fik hurtigt brev, men blev først indkaldt til undersøgelse 14 dage efter, så det kunne ønskes, at man "læste de samme papirer på skadestuerne". | Godt           |

## Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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



| ID | Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | Samlet indtryk           |
|----|--|--------------------------|
| 4  | Venlig, men præcis ekspedition.  | Godt                     |
| 13 | Super hurtig og venlig betjening.  | Virkelig godt            |
| 15 | Lang ventetid uden information om hvorfor, eller hvor længe, man kunne forvente der skulle gå.   | Godt                     |
| 17 | Jeg kunne ikke få præcist svar på, om jeg kunne opereres på mødedagen. Jeg fik besked på at møde så tidligt som muligt, og så ville patienterne komme til efter først til mølle princippet. Uvisheden gjorde mig utryg.  | Godt                     |
| 19 | Ventede i ti minutter, før damen havde tid til at hjælpe samt rod i, hvor vi skulle gå hen, og hvad der skulle ske. Ydermere står man ved modtagelsen i ambulatoriet helt ved de andre ventende mennesker, så alle kan høre, hvad man er der for. Det skulle være mere adskilt imellem modtagelsen og venterummet. | Godt                     |
| 22 | De er meget venlige og hjælpsomme, trods arbejdspresset.   | Virkelig godt            |
| 27 | Blev mødt med smil og at personalet hilste.  | Godt                     |
| ID | Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | Samlet indtryk           |
| 1  | Nej.   | Godt                     |
| 6  | Modtagelsen var god, men jeg tror, de havde glemt mig, for jeg ventede i halvanden time. En sygeplejerske kom forbi og udtrykte undren over, at jeg sad der endnu. Jeg kom til umiddelbart efter.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| 12 | Personalet i receptionen mangler viden om betydningen af det fremsendte spørgeskema - hvorvidt det bliver anvendt eller ej.  | Godt                     |
| 13 | Blev kontaktet af sygeplejerske inden for fem minutter, hvor hun forklarede, hvad der skulle ske.  | Godt                     |
| ID | Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | Samlet indtryk           |
| 2  | Jeg blev modtaget af et meget venligt og sødt personale.   | Virkelig godt            |
| 5  | Alle var imødekommende og venlige.   | Virkelig godt            |
| 9  | Smilende sygeplejersker.   | Godt                     |
| 11 | Ualmindeligt serviceminded!  | Virkelig godt            |



|   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 22 | God dialog med forklaring på spørgsmål, som var til at forstå. Kompetent, venlig, lyttende. Perfekt. | Virkelig godt |
|  | 26 | Stemningen var virkelig god, venlig og imødekommende.  | Virkelig godt |
|  | 27 | Altid behandlet venligt.   | Virkelig godt |




**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium E**

**Samlet indtryk**

|   |   |  |      |
|---|---|--|------|
|  | 1 | Ingen ventetid og personalet var venlig og smilende. God behandling - god oplevelse. | Godt |
|  | 4 | Super godt!  | Godt |







**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Børneambulatorium**

**Samlet indtryk**

|   |    |   |            |
|---|----|---|------------|
|  | 2  | Det varer ofte lidt, før personalet rent faktisk kontakter dig ved skranken.  | Intet svar |
|  | 4  | Rigtig sød læge, som gav sig tid og forklarede grundigt.  | Godt       |
|  | 11 | Al for lang ventetid. Især når man har et lille barn, som hurtigt bliver utålmodigt. Første besøg resulterede i en ventetid på cirka to timer. Vi forlod derfor venteværelset, da vi ikke havde tid til at vente så længe. Det var for dårligt. | Dårligt    |



**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E**

**Samlet indtryk**

|   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 5  | Fint. Vældig venlig behandling.  | Godt          |
|  | 6  | Søde og rare mennesker, god information.   | Virkelig godt |
|  | 9  | Alle er yderst venlige og imødekommende, man bliver set.                                     | Virkelig godt |
|  | 12 | Kun lang ventetid.   | Virkelig godt |
|  | 14 | Manglende information om ventetiden, som var længere end ventet.                             | Dårligt       |
|  | 15 | Jeg er svagtseende: Brev, skrevet i hånden, så stort jeg kunne læse det, blev sendt til mig. | Godt          |

**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Rygambulatorium**
























**Samlet indtryk**



|   |   |  |      |
|---|---|--|------|
|  | 4 | Sygeplejerskerne var virkelig gode til at informere om forskellige ting.   | Godt |
|  | 7 | På grund af tidspunktet, vi skulle komme på, var der lidt ventetid pga. vagtskifte. MEN, jeg synes, det er ærgerligt, at jeg blev tilsendt et brev, hvori der stod, at jeg skulle komme ind fredag, og da jeg kom ind, sagde de, at jeg først skulle komme søndag, og jeg bor længere væk end Randers. | Godt |

**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium**

**Samlet indtryk**














## Bilag 5



|   |           |   |                          |
|---|-----------|---|--------------------------|
|    | 3         | Venlige og imødekommende.   | Godt                     |
|    | 9         | Sød servicemindet sygeplejerske, der virkede omsorgsfuld.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 11        | God, præcis vejledning om hvad der skulle ske, og hvor man skulle vente.  | Virkelig godt            |
|    | 16        | Personalet var meget venligt.   | Godt                     |
|    | 18        | Sad bare i venteværelset.   | Godt                     |
|   |           |   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium</b>   |                          |
|    | 4         | Jeg blev guidet af en kontaktsygeplejerske. Det, synes jeg, er godt.  | Virkelig godt            |
|    | 5         | Nej, de var rigtig søde mod mig.  | Godt                     |
|    | 6         | Der burde være en kasse, som kaldes "ligegyldig", for modtagelsen i ambulatoriet er, og har altid været, helt ligegyldig og upersonlig - som om de ikke gider deres arbejde ved skranken. | Godt                     |
|    | 7         | Det var svært at høre, da sygeplejersken råbte mit navn.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 12        | Venlige og positive ansatte. Havde altid et smil på læben.  | Virkelig godt            |
|  | 13        | Jeg manglede et kort, som viste, hvor jeg skulle møde.  | Virkelig godt            |
|  | 20        | Den var god og venlig som forventet.  | Godt                     |
|  | 23        | Der blev brugt omhu og tid til at informere mig og min familie.   | Virkelig godt            |
|  | 27        | Sekretærerne er ikke så "hjertelige". Sygeplejersker og læger var meget flinke og empatiske.  | Virkelig godt            |
|  | 31        | Kom ca. 15 min før aftalt tid - og blev kaldt ind til samtale få minutter efter (dvs. før tid).   | Godt                     |
|  | 33        | Fint med at give hånd og sige velkommen.  | Godt                     |
|  | 36        | Det var ikke et særligt imødekommende personale.  | Dårligt                  |
|  | 37        | Lægen var blevet forsinket, blev undersøgt og tilbudt et stykke mad. Meget venligt personale.   | Virkelig godt            |
|  | 39        | Fik fin vejledning.   | Godt                     |
|  | 40        | Venlig, imødekommende og korrekt.   | Godt                     |
|  | 48        | Har kun oplevet søde mennesker.   | Godt                     |
|  | 55        | Alt ok.   | Virkelig godt            |
|  | 56        | Alle var gode til at fortælle, hvad der skulle foregå.  | Virkelig godt            |

| ID  | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit  | Samlet indtryk |
|---|---|----------------|
|  | 7 Noget rodet, da jeg under indtjekning pludselig blev sendt ud i gangen igen. Der var åbenbart en person, der ikke kunne klæde om, når der var andre tilstede.         | Dårligt        |
|  | 9 Det var rigtig godt, at det var en børnevenlig dame ved skranken, som bl.a. gav lakridser til min søn. Det tog det værste af hans nervøsitet for røntgenfotoferingen. | Virkelig godt  |

## Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus


### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID   | Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade  | Håndtering af fejl |
|--|--|--------------------|
|  1    | Min lidelse har en anden årsag. Personalet behandlede mig super :-)  | Intet svar         |
|  7    | Der var ingen ergoterapeuter til stede i [terapien] den dag, jeg fik gips af, så jeg gik det første døgn uden skinne på min nyopererede hånd.  | Godt               |
|  16   | Jeg skulle kaldes ind til en MR-scanning. Efter 14 dage rykkede jeg for denne indkaldelse. Anmodningen om scanning var gået tabt.  | Dårligt            |
|  19   | Manglende tidsbestilling i røntgenafdeling. Men kom til som akut patient.  | Virkelig godt      |
| ID   | Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | Håndtering af fejl |
|  3    | Der blev taget røntgen af det forkerte [organ].  | Virkelig godt      |
|  4  | Man havde glemt mig.   | Virkelig godt      |
|  12 | Jeg oplevede det som en fejl, at jeg efter mit første besøg blev afsluttet i ambulatoriet og sagen lukket. Det krævede en genhenvielse fra egen læge.  | Dårligt            |
|  13 | Første gang var man ikke i røntgen klar over, at jeg skulle komme, selvom jeg havde fået skriftlig indkaldelse. Det gik der en ekstra time med. Forsinkede samtale med læge NN, som måtte komprimere samtalen en smule.  | Godt               |
| ID   | Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | Håndtering af fejl |
|  3  | En lille fejl med bestilling af røntgen, der var ikke bestilt de vigtige billeder (en misforståelse mellem afdelingerne).  | Godt               |
|  7  | Men før jeg kom til [afdelingen], blev jeg set flere gange på andet sygehus. Her fik jeg at vide, at jeg "bare" skulle træne. Det viste sig [på afdelingen], at jeg havde to meniskskader...! Dvs. jeg var ikke tilfreds med første sygehus.   | Intet svar         |
|  14 | En enkelt gang var der en misforståelse vedrørende en aftalt tid.  | Virkelig godt      |
|  18 | Scanneren gik i stykker to dage før, jeg skulle ind. Personalet fik lavet en ny aftale med privathospitalet i en fart - super. :-)   | Godt               |
|  21 | Ved første besøg havde jeg ikke modtaget brev om aflysning af operation. Mødte derfor op til aftalt tid og fik efter megen tumult at vide, at min operation desværre var aflyst. Ved andet besøg var der igen narkosetilsyn til trods for, at jeg havde haft dette ved første besøg, men papirerne var blevet væk. | Virkelig godt      |

-  24 Diagnosen blev ikke fundet, men jeg blev henvist til yderligere undersøgelse. Intet svar
-  25 Jeg fik at vide, at jeg havde [en lidelse], sågar "typisk [lidelse]". Til trods for mine protester og henvisning til manglende sammenhæng med øvrige lægers vurdering og mine smerter. Kun pga. at jeg fik en uvildig fagperson til at skrive hans vurdering, "ikke [denne lidelse]", fik jeg igen et forløb med et andet udgangspunkt. NB: jeg anfægter kun en læges kompetence. Virkelig godt




**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Børneambulatorium**

**Håndtering af fejl**

-  6 Tvivl om, hvorvidt sekretæren skulle give mig ny tid, eller om den skulle sendes til mig. Det er hver gang endt med det sidste, hvilket betyder, at jeg endnu ikke er færdig med undersøgelser, og at der stadig ikke er taget stilling til behandling. Blev henvist af praktiserende læge [i foråret 2010]. Det er for lang tid at vente, når man er [et barn] og har daglige smerter. Virkelig dårligt






**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E**

**Håndtering af fejl**

-  8 Ingen. Intet svar
-  9 Ved informationsmødet [i november] udeblev den person, der stod for mødet. Vi ventede en halv time. Godt
-  13 Fandt det forkerte sted hen og ventede næsten en time, før lægen efterlyste mig. Godt



**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Rygambulatorium**

**Håndtering af fejl**



-  1 Én gang glemt indkaldelse. Vi måtte selv reagere for ikke at blive glemt. Godt
-  3 En del af journalen manglede. Dårligt
-  7 Jeg blev glemt i et par år. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
-  7 Ved ikke om det er deres skyld, men jeg var nødt til at vente i et par år, før jeg blev indkaldt, for jeg var forsvundet fra systemet? Personalet kendte ikke til fejlen(e)
-  11 De/lægen var ikke dygtige nok. De kunne ikke fortælle os noget, og skulle hele tiden ud at spørge en anden. Intet svar

**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium**

**Håndtering af fejl**









-  2 Vi har skrevet en klage, og har været til en god samtale med ledelsen. Godt
-  6 Blev på papiret indkaldt til det forkerte sted. Godt

## Bilag 5

-  13 Ingen. Intet svar
-  17 Blev ringet op dagen efter røntgen, at der var en revne []. Men da jeg efter de ti dage, der skulle gå inden næste røntgen, var der ingen revne, sagde lægen? Intet svar




### **ID    Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium**



### **Håndtering af fejl**

-  2 Vi havde fået at vide af den læge, der opererede vores søn akut, også ville fjerne skrueerne igen i dagkirurgisk, men det var en anden, der mødte op. Dog ok for os alligevel. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
-  13 Hovedgæret faldt ned, da jeg skulle i narkose. Virkelig godt
-  24 Har fået indkaldelse til undersøgelse pr. brev, flere gange som fejl - f.eks. fået to breve med tider med en uges mellemrum ([skulle] kun bruge en tid). Er også blevet indkaldt til kontrol, hvor jeg slet ikke skulle have været kommet (altså kontrol af noget, jeg havde fået gjort før). Virkelig godt
-  26 Da jeg skulle i MR-scanneren blev tidspunktet opgivet pr. telefon. Jeg blev derfor meget nervøs, da det viste sig at være MR-scanneren. Jeg blev spurgt, om jeg havde fået noget beroligende, hvilket jeg ikke havde. Jeg har det dårligt med lukkede rum. Men da personalet var utrolig søde, lykkedes det alligevel! Intet svar
-  28 Efter at lægen havde tilset patienten, blev vi overladt til en sygeplejerske, som, jeg følte, slet ikke havde styr på, hvad hun skulle, og der kom to andre ind i lokalet for at hente ting under behandlingen. Dette påvirker også et [lille] barn. Og jeg måtte sige til sygeplejersken, tror du ikke, vi skal gøre sådan og sådan. Det burde være hende, der havde den faglig viden. Dårligt
-  29 Jeg talte kun med lægen. Intet svar
-  40 Så vidt jeg husker! Fik under mine første ti dage i Danmark lungebetændelse [og andet]. Ikke hensigtsmæssigt i min situation!! Efter [nogle uger i koma i et andet land] plus [nogle dage i koma i Århus] har sygeplejersker åbenbart troet, at jeg kunne spise/drikke. Ifølge min familie plus venner! Jeg blev spurgt om jeg ville have [forskellig mad] - hvor jeg er BEVIDSTLØS!! Måske svært i "koma-tåge". []. Intet svar
-  43 De sidste nye scanningsbilleder var ikke på computer, så lægen kunne se dem under samtalen. Dårligt

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

### **Håndtering af fejl**

-  1 Jeg skal til den tredje modtagelse. Intet svar
-  7 Efter operationen er en eller flere nerver låst, så min []finger er stiv, kan ikke bøjes. Sådan var den ikke før operationen. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
-  8 Har haft en dårlig [fod] i [flere] år. For to år siden var jeg i ambulatoriet to gange uden at få den nødvendige hjælp. Først da jeg igen opsøgte ambulatoriet for nogle måneder siden, fik jeg at vide, at det kunne skyldes, at jeg pronerer i fodleddet, og blev henvist til en fysioterapeut. Det ser ud til at hjælpe med nye såler, som han har foreslået. Personalet kendte ikke til fejlen(e)

-  10 Jeg ved ikke, om det kan kaldes en fejl, men første gang jeg mødte op til operationen, blev jeg sendt hjem, da der var en akut patient. Virkelig godt
-  12 Røntgenbilleder var ikke bestilt/kommet - De var det forkerte sted. Godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade   | Samlet indtryk           |
|----|---|--------------------------|
| 1  | Fra man bliver henvist til man får en tid tager lang tid, "der ligger ventetiden".  | Virkelig godt            |
| 13 | Hurtig behandling, selvom det først var ambulatoriet, herefter røntgen og til sidst ambulatoriet igen.  | Virkelig godt            |
| 15 | Var i røntgenafdelingen flere gange og oplevede stort set ingen ventetid. Røntgenpersonalet var desuden forberedte på deres opgave.   | Godt                     |
| 16 | Jeg kan ikke forstå, at man i dagens Danmark har papirgang mellem afdelingerne. Hvis det var sket elektronisk, var fejlen nok ikke opstået.   | Godt                     |
| 17 | Ville gerne være informeret om, at der fandtes forskellige typer gips, inden jeg fik almindelig gips på. Til kontrollen efter operationen fik jeg kun en letvægtsgips på, fordi jeg selv bad om det pga. en dårlig skulder.   | Godt                     |
| 19 | Lægens behandlingsforløb var rigtig godt og professionelt. Havde styr på sit. Derimod modtagelsen var dårlig, manglende tid og styr på behandlingsforløbet og virkede uinteressert til en vis grad.   | Godt                     |
| 22 | Alle gjorde, hvad de kunne; søde, rare og venlige. Selvom de er under meget stor arbejdsbyrde. DE KAN IKKE løbe stærkere.   | Virkelig godt            |
| 29 | Måske - nej helt sikkert, havde min [] datter undgået et LANGT forløb, hvis hun var kommet på Skejby noget før!   | Godt                     |
| ID | Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade  | Samlet indtryk           |
| 2  | Virkelig godt.  | Virkelig godt            |
| 6  | Bortset fra en glemt røntgenundersøgelse var jeg tilfreds med forløbet af mine flere undersøgelser på afdelingen. Min sidste samtale med læge NN var VIRKELIG god og informativ. Tak for det.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| 7  | Når jeg blev sendt til røntgen, var man klar, plan over hvornår der var fysioterapeut.  | Virkelig godt            |
| 8  | Lægen burde sætte sig mere ind i sygdomsforløbet. Eventuelt læse journalen lidt mere igennem.   | Godt                     |
| 13 | Der var meget travlt, og det bevirkede, at der var personer, som blev undersøgt samtidigt. Det gav nogle afbræk og en forøgelse af den samlede tid i ambulatoriet. Læge NN virkede som om, han ikke helt var på. Sagde pludseligt, at mit hjertekardiogram ikke var helt normalt, men slog det hen igen som uden betydning. Ingen forklaring. Gav mig uro, og jeg har bestilt et nyt kardiogram hos egen læge. Han kunne godt sige farvel da han gik. Han skred bare ud af døren. | Godt                     |



- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 14 | Har gennem de seneste to år fået foretaget tre operationer i [legemsdel]. Første operation var en katastrofe. Er invalideret efterfølgende. | Godt          |
| ✎ | 16 | Jeg har en sygdom, som gør, at der skulle arbejdes sammen mellem to afdelinger, og det gjorde de til og :-)                                 | Virkelig godt |

**ID Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade**

**Samlet indtryk**



- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 4  | Kommunikation mellem jeres læge og specialist manglede. Og så kunne jeg havde undgået et for-gæves besøg hos forkert specialist (det sparer også jer tid). Jeg havde mange spørgsmål om, hvad jeg skulle gøre efter endt behandling hos ambulatoriet, og det følte jeg ikke blev besvaret - der var simpelthen ikke tid. | Intet svar               |
| ✎ | 6  | Første besøg i ambulatoriet resulterede i en MR-scanning. Der oplevede vi lang ventetid, først på at komme til og dernæst få resultatet retur til idrætsklinikken. Personalet begge steder var meget venlige og imødekommende i forbindelse med at få svar på spørgsmål.   | Godt                     |
| ✎ | 13 | Mangler information om genoptræning.   | Godt                     |
| ✎ | 15 | Jeg oplevede meget lidt empati og fokus, når jeg ville prøve at forklare og fortælle om manglen på forhåndsinformation, hvad angår de ubehagelige eftervirkninger af både operationen og genop-træningen... Det er desværre disse oplevelser, der bliver hængende længst.  | Godt                     |
| ✎ | 18 | Man kunne ud fra første konsultation og skadeskonklusion godt have startet genoptræning såle-des, benet ikke når at blive "muskelslap" i forhold til det raske ben.  | Godt                     |
| ✎ | 19 | Er utilfreds med, at de først vil operere til [foråret], ventetid er frygtelig og lang, når man har hen-vedt sig i [sommeren].   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 23 | Virkede i det hele taget som en helhed hvert sted, jeg nu var! Så helt super.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 24 | Beklager. Irrelevant efter kun ét besøg.   | Intet svar               |
| ✎ | 25 | En uegnet læge. Resten fint. Også en stor ros til de sygeplejersker, jeg har mødt. Stort engagement og kompetent vejledning - SUPER.   | Godt                     |
| ✎ | 28 | Fungerede fint. Dog virkede det lidt underligt, at jeg bliver kaldt ind til []undersøgelse på idræts-ambulatoriet, før jeg fik taget røntgen, men det ved jeg ikke, hvem der administrerer.  | Dårligt                  |

**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium E**

**Samlet indtryk**

- |   |   |   |                          |
|---|---|---|--------------------------|
| ✎ | 4 | Fik at vide, at jeg skulle købe indlæg til mine sko i Sahva Care. De virkede SLET IKKE (kostede 500 kr.)! Betalte derefter 2000 kr. for nogle gode indlæg.  | Godt                     |
| ✎ | 6 | Jeg er en sund og rask kvinde med en [] skade i [benet]. Den er der stadig. Synes personalet var meget fokuseret på, at de kom fra ryggen, og derfor bevilgede de en dyr scanning, og ryggen var fin. Fik øvelser to gange, som ikke har hjulpet. Jeg kan ikke forstå, hvorfor jeg ikke kan få en scan-ning, eller hvad der skal til, for at se hele [skadesområdet] indefra. | Det kan jeg ikke vurdere |

## Bilag 5

|   |   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|---|---|--------------------------|
|   | <b>ID    Kommentarer - Ortopædkirurgisk Børneambulatorium</b>   |                          |
|    | 2    Gav ingen mulighed for samtidig operation af to uafhængige lidelser. [Det betød en] ekstra indlæggelse og bedøvelse.   | Intet svar               |
|   | <b>ID    Kommentarer - Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E</b>   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|    | 1    Hendes [problem] blev der slet ikke taget hensyn til!  | Intet svar               |
|    | 7    Går hos jer med både knæ og hofte.   | Godt                     |
|    | 9    Man føler, at afdelingen har en god koordination. Derudover er der et godt klima og humor mellem personalet, hvilket jo kan skyldes en god ledelse af hele afdelingen.   | Virkelig godt            |
|    | 10    STOR TILFREDSHED.   | Virkelig godt            |
|    | 11    Forundersøgelse.  | Godt                     |
|    | 13    Super, fagligt, professionelt.  | Godt                     |
|   | 14    Vedrørende yderligere undersøgelser skal man vente på ny indkaldelse. For lang ventetid fra start til slut.   | Dårligt                  |
|  | 16    Jeg har fået en meget fin behandling i ambulatoriet.  | Virkelig godt            |
|  | 17    Personalet virkede noget stresset, og lægen var noget forsinket.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 19    Den undersøgende læge nævnte ikke med ét ord, at han var 35 minutter forsinket. Jeg kunne LET have klaret at vente en time, hvis han havde kendt til servicebegrebet: "Du må undskyldes, men jeg er blevet forsinket!". DERFOR, blandt andet, lever privathospitaler godt.  | Godt                     |
|   | <b>ID    Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium</b>   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|  | 3    Jeg synes overordnet, at det var et meget positivt forløb.   | Godt                     |
|  | 6    Min første (og anden - den samme) læge på ambulatoriet kunne ikke tolke, hvad der var på mit røntgenbillede. Først da jeg insisterede på, at han målte, hvor meget min brækkede arm vinklede i bruddet, og havde målt efter, ringede han til en, der vidste noget om det. DET GÅR IKKE! Ring først - svar bagefter.  | Godt                     |
|  | 9    Det startede med en almindelig undersøgelse og derefter en ny indkaldelse til ultralydsscanning 2-3 uger senere. Det er utilfredsstillende, da jeg arbejder "langt væk" []. Da jeg kom ind til scanning, opstår problemet igen. Kom tilbage om nogle uger og få resultatet. Jeg forklarede lægen mit problem. Han "fiksede" en hurtig aftale med ambulatoriet, hvor jeg fik en snak med en læge, som ikke var ekspert på det område, sagde han selv. Men han løste mit problem mod smerter, som jeg havde haft i 7-8 uger, og tak for det! Jeg kunne godt ønske mig, at hele forløbet skulle foregå i en rullende proces. Det ville være toppen af service. Min tid er både udgifter for min arbejdsgiver og smerter | Det kan jeg ikke vurdere |

for mit vedkommende.

- ✎

10 Jeg synes, det var meget svært at forstå lægen. Men spurgte så sygeplejerske.

Godt
- ✎

14 Hurtigt og effektivt. Utroligt positivt.

Virkelig godt
- ✎

18 Jeg synes virkelig, lægen bare ville have mig færdig, så han kunne komme videre. Der var ikke rigtig nogen personlig kontakt. Det, synes jeg, var lidt ærgerligt. Jeg havde [brud] og [forstuvelse], så jeg skulle have gipsen af, men ville gerne have lægen til lige at se to sekunder på min [forstuvelse], men det kunne han bare ikke nå!

Godt

**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium**

**Samlet indtryk**

- ✎

1 Meget kompetent læge, der gav sig god tid til at vise, hvad der evt. skulle ske og nødvendigheden af yderligere undersøgelse.

Godt
- ✎

4 Jeg fik en tid før lægerne holdt konference. Dette forlængede tiden af undersøgelsen.

Virkelig godt
- ✎

8 Jeg var henvist fra et andet sygehus, og da jeg kom til sygehuset, fik jeg nærmest skæld ud over, at jeg var der, for jeg fejlede jo ikke noget.

Det kan jeg ikke vurdere
- ✎

14 Samtale med lægen var for hurtigt efter operationen, var knap nok vågnet af narkosen.

Godt
- ✎

19 Alt var planlagt, og jeg skulle praktisk talt bare sørge for at møde op og være på de anførte steder på rette tid. Det være sig røntgen som daghospital.

Virkelig godt
- ✎

20 Jeg følte mig helt tryk og rolig samt i professionelle hænder under hele forløbet.

Godt
- ✎

21 En del af ovenstående spørgsmål virker ikke særligt relevante for mit forløb, som har været et brækket ben, en operation og månedlige check i forbindelse med et forsøgsprojekt [].

Virkelig godt
- ✎

23 Undersøgelsen resulterede i en anbefaling og et valg vedrørende operationen. Operation og optræning/rådgivning og hjælpemidler ok. Operationen har været over forventning.

Virkelig godt
- ✎

25 DER VAR EN PERSON, DER FULGTE MIG OVER PÅ DAGKIRURGISK AFDELING.

Virkelig godt
- ✎

31 Indgreb blev planlagt og fastsat til den følgende dag (vistnok pga. et afbud). Fint!

Godt
- ✎

34 Det var virkelig dejligt, at det var den samme læge, der behandlede mig de to gange, jeg var på ambulatoriet.

Virkelig godt
- ✎

35 Stuerne er temmelig små. Det ville være rart med lidt mere afstand til de andre patienter.

Virkelig godt
- ✎

40 Er meget tilfreds, trods tidligere nævnte fejl.

Godt
- ✎

41 Jeg oplever stor travlhed, meget lidt tid til undersøgelserne og til at sætte patienten ordentlig ind i behandlingen. Man ved ikke, hvor lang tid man har under besøget og oplever, at personalet har travlt til at høre om ens bekymringer/spørgsmål.




Dårligt
- ✎

48 I starten af mit forløb kom jeg ind til flere forskellige læger (tror tre eller fire), som hver især havde

Godt




## Bilag 5

sin egen mening om min behandling og videre forløb. Det gjorde mig meget (!) forvirret, fordi jeg fik simpelthen så mange forskellige ting at vide. Lige fra behandling til mht. hvornår jeg måtte hvad (f.eks. støtte på mit ben osv.) til forventet helingstid. Det var ikke så sjovt. Men da jeg en dag brød sammen over dette og fik snakket med en (meget sød!) sygeplejerske, fik hun det ordnet således, at jeg fremover kun skulle snakke med én læge. Og at det fremover også kun var denne læge, der skulle stå for min behandling. Det var virkelig rart. Og det blev endda den læge, jeg havde "ønsket" at få som "fast" læge - ham jeg følte mig allermest tryk ved!

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 50 | Jeg var meget, meget begejstret for både lægernes og sygeplejerskernes både empatiske og meget professionelle holdninger. Det varme og positive miljø på ambulatoriet fortjener megen ros og anerkendelse. | Godt          |
|  | 51 | Min skade opstod akut og fra jeg ringer i ambulatoriet første gang, oplever jeg kun personale, der sætter himmel og jord i bevægelse for at hjælpe mig. Tak for det.                                       | Virkelig godt |
|  | 55 | Jeg er imponeret over engagement, faglighed og professionalisme. Alt ok. En særlig applaus til to fantastiske sygeplejersker :-). Hvor var I søde og omsorgsfulde, lige det jeg trængte til.               | Virkelig godt |












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

### **Samlet indtryk**
















- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 3  | Jeg var hele tiden informeret om, hvad der skulle ske.   | Virkelig godt |
|  | 6  | Efter at jeg var kaldt ind til den stue/læge, som skulle undersøge mig, gik der 20-30 minutter, inden jeg så ham.  | Virkelig godt |
|  | 11 | JEG SYNES, DER VAR FOR MANGE FORSKELLIGE LÆGER, SOM SKULLE SE PÅ MIG. JEG KUNNE ØNSKE, AT DET MÅSKE I DE FLESTE TILFÆLDE VAR SAMME LÆGE VED ALLE BESØG. JEG KUNNE DA SE, AT DER VAR FLERE LÆGER, SOM JEG HAVDE SET FØR, NÅR JEG VAR TIL UNDERSØGELSE. MEN JEG FIK NY LÆGE HVER GANG. | Godt          |

## Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

| ID  | Kommentarer - Hofteambulatoriet, Tage-Hansens gade   | Samlet indtryk           |
|---|--|--------------------------|
|  1   | Jeg har ikke fået nogle kommentarer af forløbet. Jeg har selv bedt om kopier af journalen.   | Godt                     |
|  5   | Det vigtigste for mig er TILLIDEN til de personer, som jeg er i kontakt med. Den var meget fin, også forklaringen fra læge NN. Det er det vigtigste for mig - tilliden og forklaringer, så man ved, hvad der sker.   | Intet svar               |
|  14  | NN har været forstående, engageret og meget empatisk i et usædvanligt og uheldigt hofteforløb. Har mødt stor forståelse for, at mit liv er drastisk ændret efter et mislykket forløb!  | Godt                     |
|  15  | Måtte ringe op for at få svar på, hvad der skulle ske fremover. Det er for dårligt.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID  | Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade   | Samlet indtryk           |
|  4 | Jeg manglede virkelig snak og råd til, hvad jeg skulle gøre efter endt behandling på ambulatoriet. Skulle jeg søge egen læge igen? Ville det være en god idé med en privat fysioterapeut, der fulgte op på mig?  | Intet svar               |
|  7 | Godt!  | Godt                     |
|  8 | Lægen var virkelig god til at sætte mig ind i min situation. Virkelig rart for mig at få tekniske/medicinske detaljer.   | Virkelig godt            |
|  9 | Jeg har været på ambulatoriet af [flere] omgange. Den anden gang havde jeg en anden læge end første gang. Den anden læge var ikke lige så god som den første læge. Anden læge sagde, at der ikke var noget med mig, men måtte indrømme, at min operation var større end forventet. | Godt                     |
| ID  | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium E  | Samlet indtryk           |
|  6 | Efter min rygscanning, fik jeg øvelser jeg skulle udføre i [et par] måneder. Troede der var en opfølgning på den, men det fik jeg først efter selv at have henvendt mig. Kunne ønske, at der kunne bevilliges nogle fysioterapibehandlinger.                                       | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID  | Kommentarer - Ortopædkirurgisk Knæambulatorium E   | Samlet indtryk           |
|  4 | Lægen NN havde betænkeligheder. Han manglede oplysninger fra [andre sygehuse] om de sygdomme, jeg har/har haft. Alle oplysninger ligger da på computer, hvorfor er det ikke et fælles system?  | Godt                     |
|  9 | Jeg føler mig taknemmelig over at få hjælp for mit problem på en så venlig og opmærksom måde.  | Virkelig godt            |

## Bilag 5

|   |   |  |                          |
|---|---|--|--------------------------|
|    | 13  | Ja, mangler fysisk genoptræning i grupper. Og - hvornår bliver man smertefri? Og bedre gående end før?!!! Nu - fem måneder efter! Usikker på hvilken genoptræning der er bedst!!!  | Godt                     |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Rygambulatorium</b>     |  | <b>Samlet indtryk</b>    |
|    | 2   | Jeg ville ønske at jeg kunne få lidt mere hjælp eller vejledning til, hvordan jeg kunne gøre min ryg bedre osv..   | Godt                     |
|    | 3   | Giv besked om ventetiden!  | Dårligt                  |
|    | 7   | Jeg savnede den gule folder omhandlende min lidelse, som jeg fik af min fysioterapeut dagen efter min operation.   | Godt                     |
|    | 8   | Jeg var til samtale i august måned og lægen lovede at give besked både som brev og telefon i løbet af en uge. Efter næsten to måneder fik jeg brev fra et andet sygehus, at jeg var flyttet dertil. Jeg hørte intet fra Aarhus.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 13  | Det er ofte sket, at der har været alt for lang tid mellem besøgene i forhold til, hvad jeg var lovet.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium</b>   |  | <b>Samlet indtryk</b>    |
|  | 5   | Lægen talte så dårligt dansk, at jeg ikke forstod ret meget af det, han sagde.   | Dårligt                  |
|  | 9   | Nej. Jeg har kommenteret det hele, så godt jeg formår. Jeg har selv begået den fejl, at jeg går til min læge i stedet for at henvende mig på en skadestue. Det er min erfaring, og den fejl begår jeg ikke igen. Den praktiserende læge ser jeg kun som en udgift for samfundet. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 10  | Min læge havde kun fået besked om mit første besøg. Så lægen vidste [besked om bruddet]. Lægen fik ikke besked om andet besøg, så lægen kunne forklare at bruddet var gået i leddene.  | Godt                     |
|  | 18  | Var der kun én gang.   | Godt                     |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Specialambulatorium</b> |  | <b>Samlet indtryk</b>    |
|  | 9   | Meget godt.  | Virkelig godt            |
|  | 11  | Da min mor er dement, er det meget svært at svare på, da hun var meget forvirret og urolig og bange.   | Intet svar               |
|  | 19  | Gennemført professionelt.  | Virkelig godt            |
|  | 22  | Venlig, effektiv, god.   | Virkelig godt            |
|  | 23  | Jeg accepterede tre måneders ventetid fra den ortopædiske operation, til foden igen kunne fungere rimeligt normalt. Der er nu [mere end 90 procents] funktionsduelighed. Der har været god opfølgning undervejs.   | Virkelig godt            |

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| ✎  | 35 Fint, at jeg kunne ringe ind og fik fremskyndet kontrolbesøget, fordi jeg ikke synes, at det artede sig helt rigtigt.  | Virkelig godt            |
| ✎  | 37 En stor tak til alle for en god oplevelse - og hjælp.  | Virkelig godt            |
| ✎  | 39 Havde sygeplejersker til hjælp efter hjemkomst efter flere behandlinger. Efter en tid blev jeg af disse anbefalet efterbehandlinger af [sygdom] på eget sygehus. Men lægen mente det ikke. Modtog skriftligt svar, der var højtideligt, koldt, nærmest nedsættende, fra sekretæren. Dyb skuffelse efter ellers fin behandling.                   | Godt                     |
| ✎  | 40 Glad for den forståelse vedrørende blodsukker mangel og afkræftning, der udmøntede sig adskillige gange i mad/drikke. Hvor det var forskellen mellem besvimelse med mere! Og i periode livsfarligt at falde det mindste.   | Godt                     |
| ✎  | 41 Jeg møder efter min mening alt for mange læger, herunder nogle ikke-speciallæger, som alligevel må tilkalde en speciallægekolega med det resultat, at der bliver brugt flere menneskers tid unødigt. Det ville være alligevel ok at møde mange forskellige, hvis der var en personale, som var gennemgående og var koordinator for behandlingen. | Dårligt                  |
| ✎  | 47 For lang ventetid, næsten to timer, grundet fjernelse af gips, samt afhentning af mig til [k.h.]. Skal være færdig halvanden time før, alt i alt, varede næsten fem timer.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎  | 48 Har haft lidt problemer med at få lov til at beholde mine hjælpemidler længe nok, men mit forløb har også været meget langt. Det gik dog heldigvis i orden. Ellers har jeg kun haft positive oplevelser med samarbejder mellem hospital og f.eks. hjemmesygeplejerske. Det fungerede rigtig godt.  | Godt                     |
| <b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> |   | <b>Samlet indtryk</b>    |
| ✎  | 4 Det var virkelig overraskende at få en skriftlig redegørelse for behandlingen fra den læge, der opererede mit knæ, SUPER!   | Virkelig godt            |
| ✎  | 11 Jeg kunne måske nok i mit tilfælde ønske at komme til en ekstra kontrol efter en periode, da jeg godt kunne tænke mig at se, om bruddet er vokset sammen helt som det skulle, da jeg har haft en del smerter, efter jeg sluttede undersøgelserne på ambulatoriet.  | Godt                     |

## Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

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