

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**ORTOPÆDKIRURGISKE
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	85
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	107
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	575
Besvarelser fra afdelingens patienter:	325
Afdelingens svarprocent:	57%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

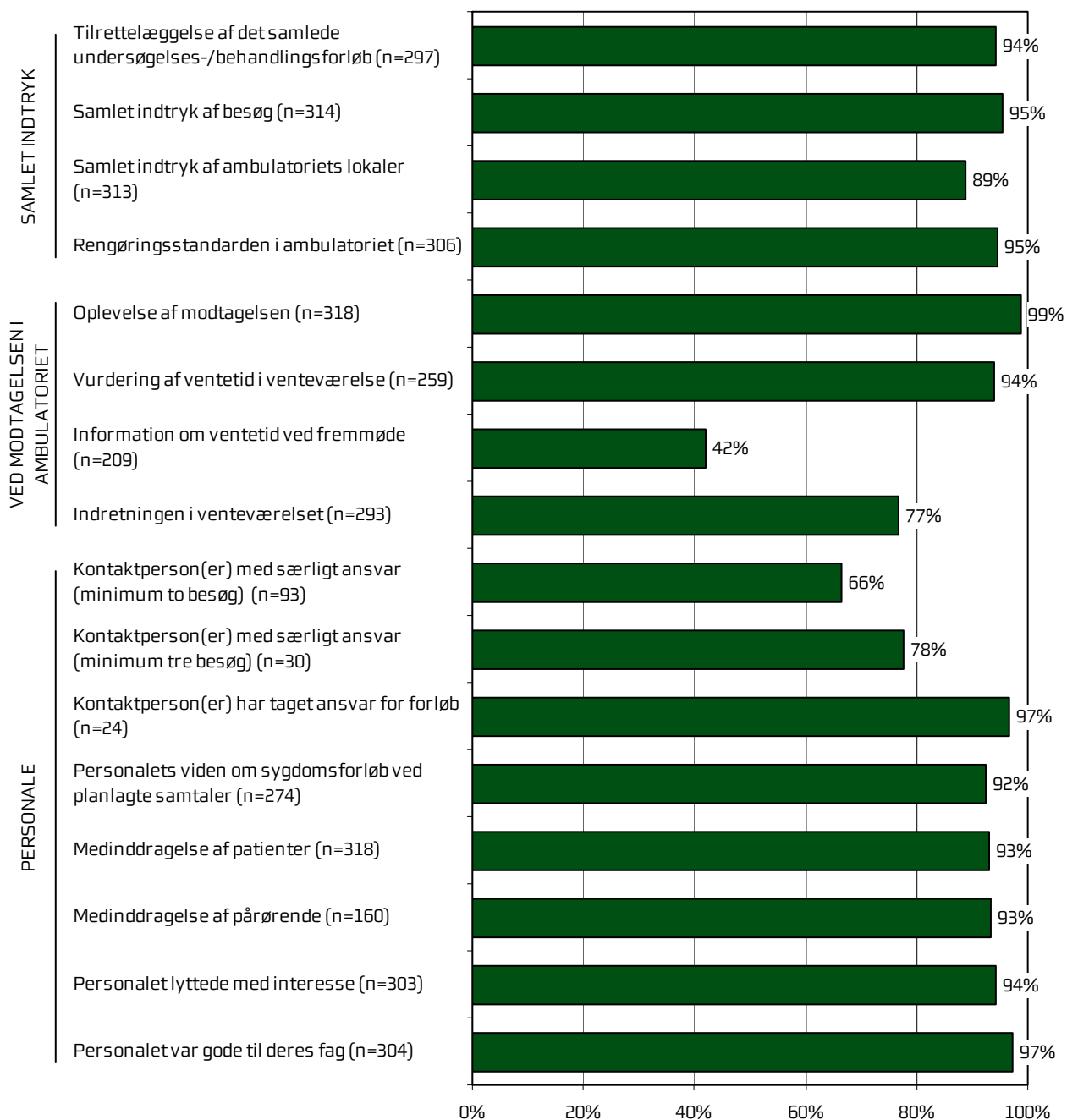
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

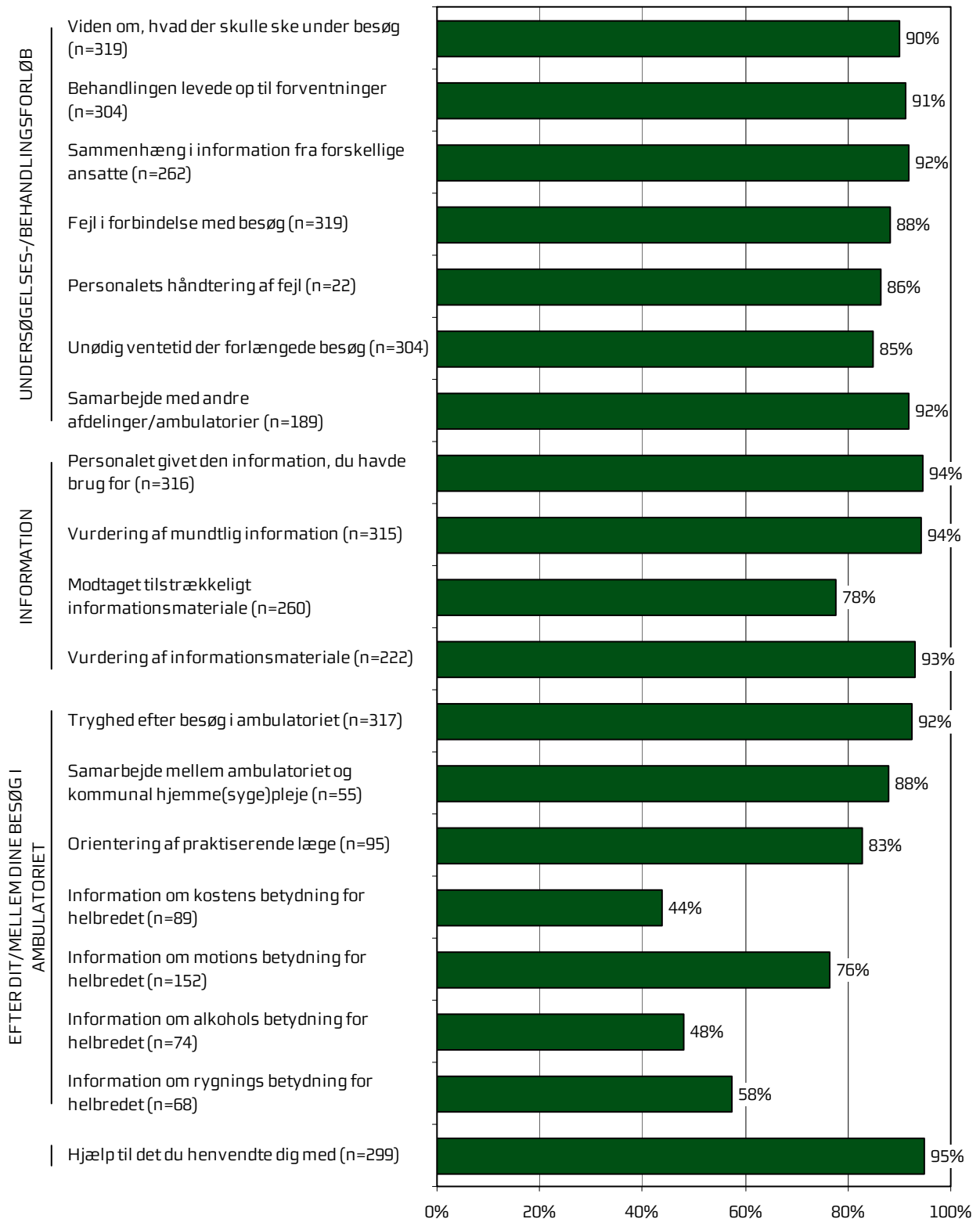
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Ortopædkirurgisk E

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling E

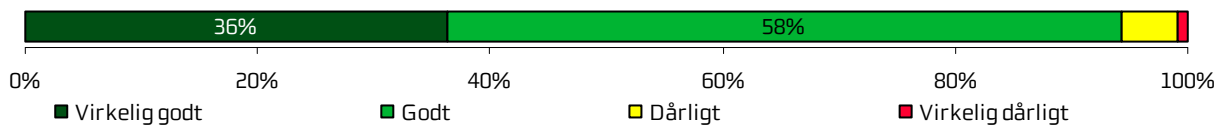
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

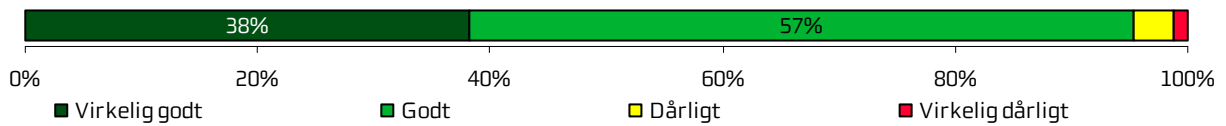
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

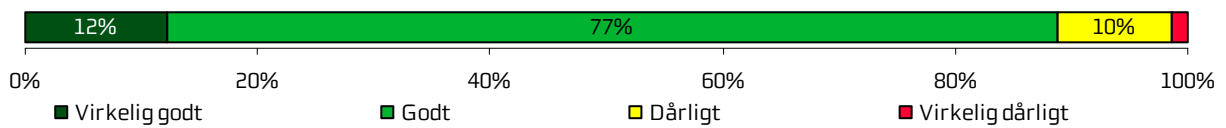
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=297)



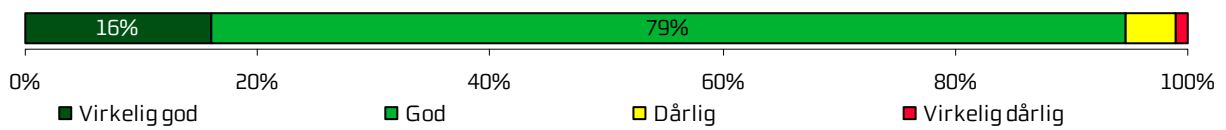
Samlet indtryk af besøg (n=314)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=313)



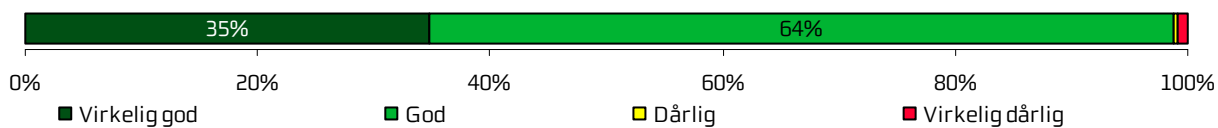
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=306)



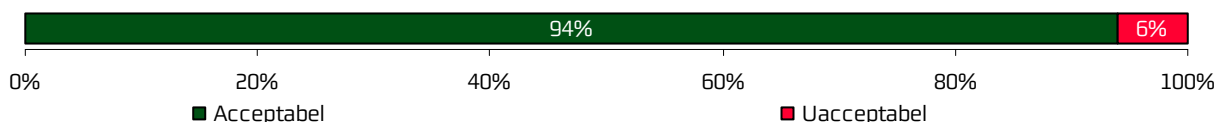
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 %	93 %	99 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	95 %	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	88 %	90 %	98 % *	79 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	96 %	98 % *	100 % *	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

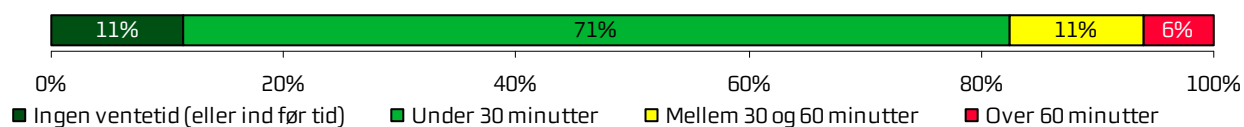
Oplevelse af modtagelsen (n=318)



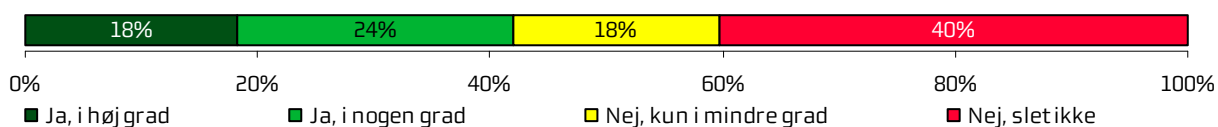
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=259)



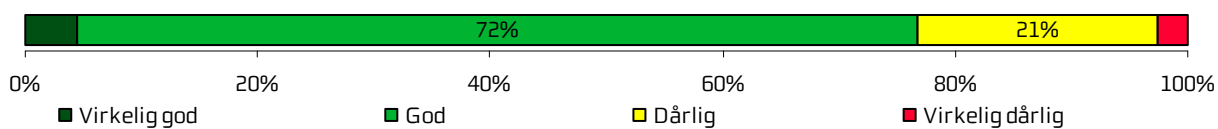
Længde af ventetid i venteværelse (n=244)



Information om ventetid ved fremmøde (n=209)



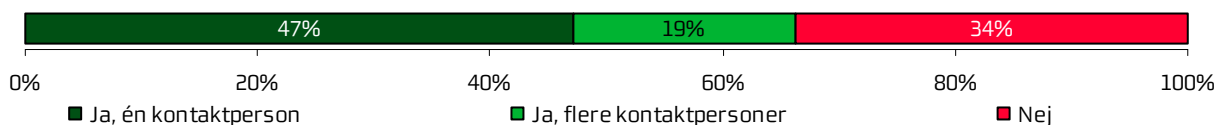
Indretningen i venteværelset (n=293)



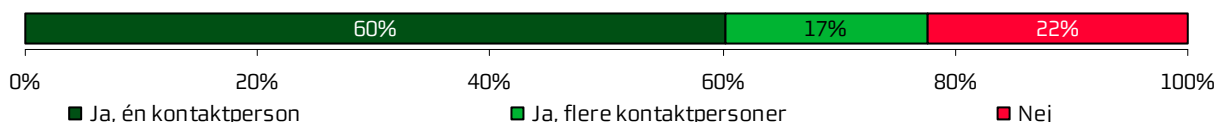
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	87 % *	91 %	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	37 %	43 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77 %	76 %	78 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

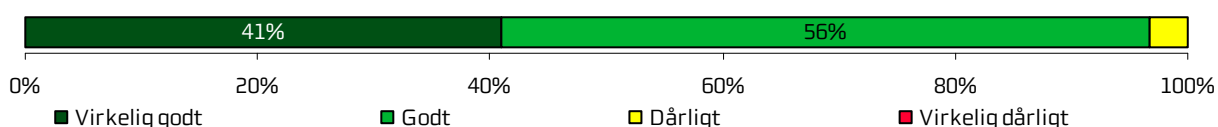
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=93)



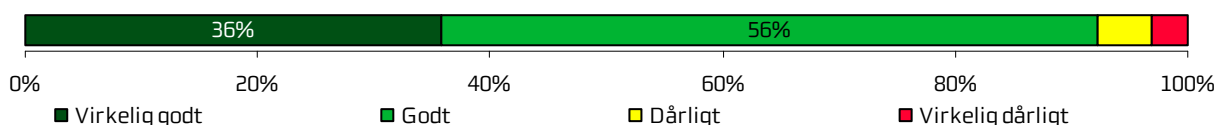
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



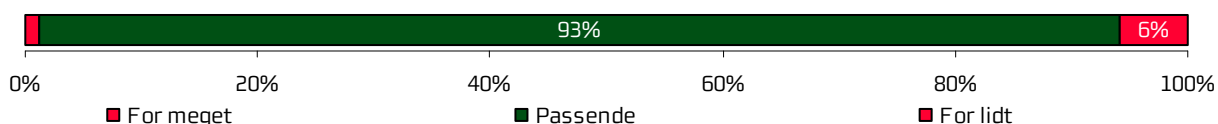
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



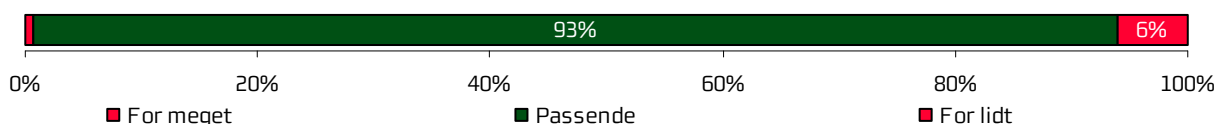
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=274)



Medinddragelse af patienter (n=318)



Medinddragelse af pårørende (n=160)



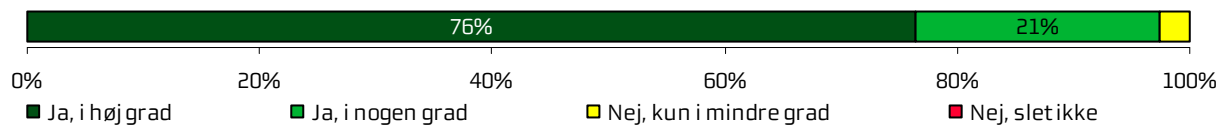
Personalet lyttede med interesse (n=303)



	2013	2012	2011	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)	66 %	78 % *	72 %	87 % *	67 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	87 %	75 %	92 % *	70 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	96 %	100 % *	100 % *	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	91 %	92 %	97 % *	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	91 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	87 %	95 %	85 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	96 %	98 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=304)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	98 %	99 %	95 %	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

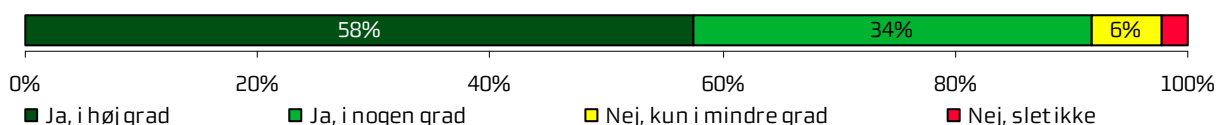
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=319)



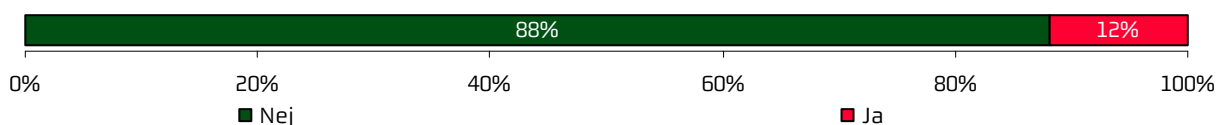
Behandlingen levede op til forventninger (n=304)



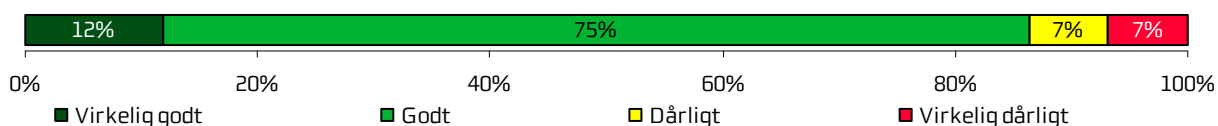
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=262)



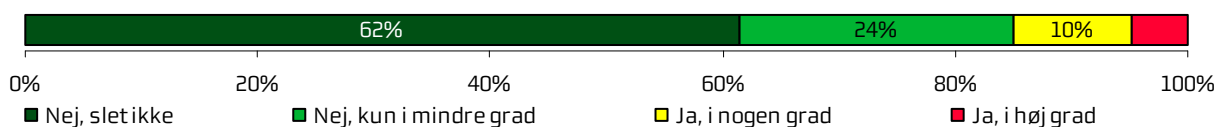
Fejl i forbindelse med besøg (n=319)



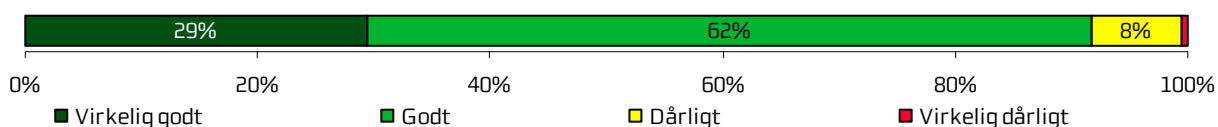
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=304)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=189)



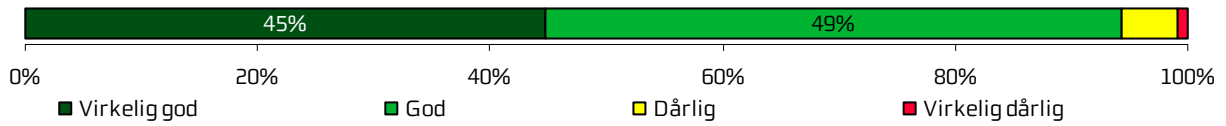
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	85 %	88 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	88 %	91 %	98 % *	88 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	94 %	94 %	96 % *	88 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	89 %	89 %	97 % *	88 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	70 % *	78 %	85 %	44 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	85 %	86 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	87 %	92 %	96 %	89 %	93 %

Information

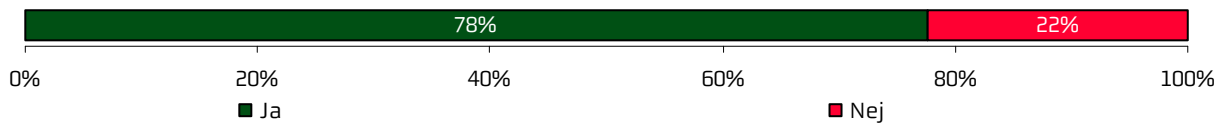
Personalet givet den information, du havde brug for (n=316)



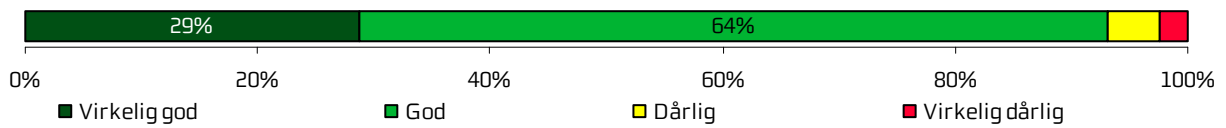
Vurdering af mundtlig information (n=315)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=260)



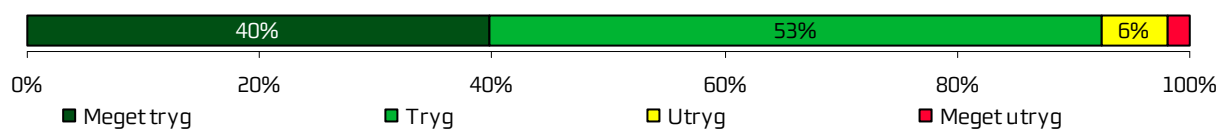
Vurdering af informationsmateriale (n=222)



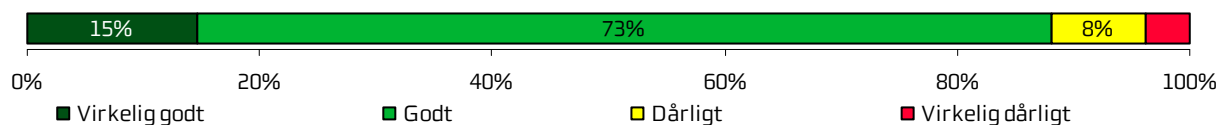
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	90 %	91 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	95 %	95 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	91 % *	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	96 %	88 %	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

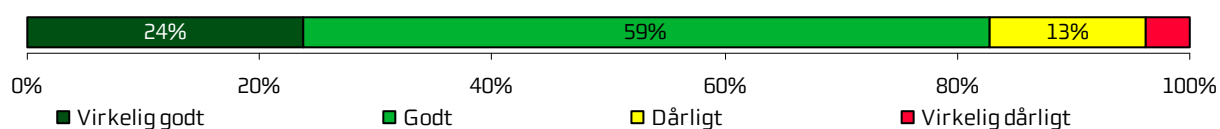
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=317)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



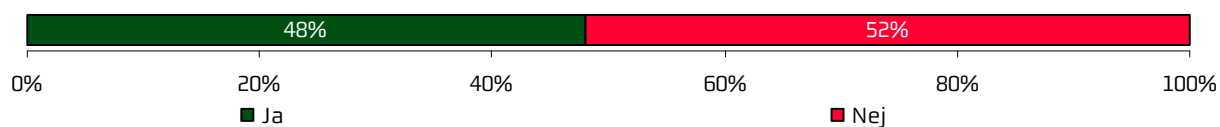
Information om kostens betydning for helbredet (n=89)



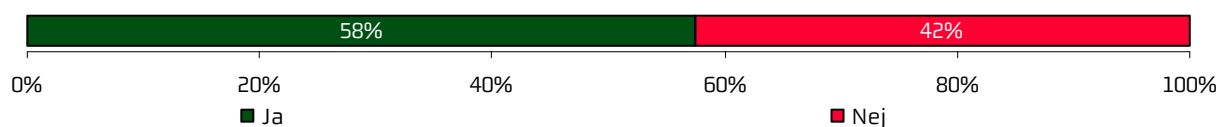
Information om motions betydning for helbredet (n=152)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=74)



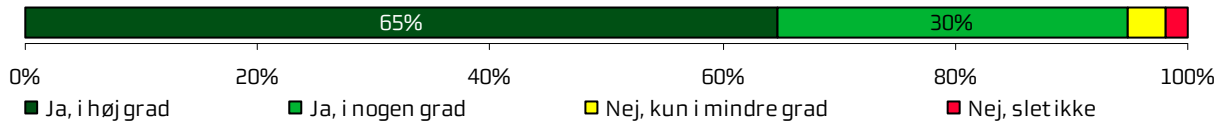
Information om rygningens betydning for helbredet (n=68)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	94 %	96 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	76 %	88 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	84 %	85 %	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	44 %	-	-	79 % *	26 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	84 % *	35 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	48 %	-	-	74 % *	28 % *	57 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	58 %	-	-	82 % *	42 % *	66 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=299)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	94 %	94 %	98 %	91 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Gå til spørgsmål 6
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (Besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	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"/>

LØBENR.: 11111111

PERSONALE

7. 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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					Gå til spørgsmål 9
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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.** >>svar2dato<<. 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**, 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.

>>ou15flet<<

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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.

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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2013 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	57%	100%
Køn		
Mand	43%	46%
Kvinde	57%	54%
Aldersgruppe		
Under 20 år	23%	29%
20-39 år	21%	23%
40-59 år	25%	23%
60-79 år	28%	22%
80 år eller derover	2%	2%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt 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 2013. 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:

² 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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	325		100%	
Køn				
Mand	141		43%	
Kvinde	184		57%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	76		23%	
20-39 år	67		21%	
40-59 år	82		25%	
60-79 år	92		28%	
80 år eller derover	8		2%	
Skema udfyldt af				
Patienten	273		86%	
Pårørende	45		14%	
Modersmål				
Dansk	311		96%	
Ikke dansk	12		4%	
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	22		7%	
Tumor Amb	16		5%	
Traume dagkir NBG	13		4%	
Traume Amb	17		5%	
Skulder Amb	21		6%	
Skadeamb	24		7%	
Ryg Amb	15		5%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4		1%	
Knæ Amb	22		7%	
Idrætsklinikken	17		5%	
Idræt dagkir THG	19		6%	
Idræt Amb	17		5%	
Hofte Amb	22		7%	
Hånd dagkir THG	17		5%	
Hånd Amb	34		10%	
Fod Amb	15		5%	
Børn dagkir NBG	13		4%	
Børn Amb	17		5%	

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	36	58	5	1	297	18
Køn						
Mand	33	62	5	0	130	7
Kvinde	39	55	5	2	167	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	34	62	3	0	69	4
20-39 år	25	64	9	2	61	4
40-59 år	37	56	7	0	78	2
60-79 år	45	52	2	2	84	6
80 år eller derover	54	46	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	56	5	1	252	14
Pårørende	37	61	2	0	40	4
Modersmål						
Dansk	37	57	5	1	287	16
Ikke dansk	20	80	0	0	10	2
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	56	44	0	0	18	3
Tumor Amb	40	53	7	0	15	1
Traume dagkir NBG	58	42	0	0	12	1
Traume Amb	19	81	0	0	16	1
Skulder Amb	42	58	0	0	19	1
Skadeamb	26	68	5	0	19	4
Ryg Amb	27	47	13	13	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Knæ Amb	41	59	0	0	17	3
Idrætssklinikken	18	82	0	0	17	0
Idræt dagkir THG	47	53	0	0	19	0
Idræt Amb	33	60	7	0	15	1
Hofte Amb	45	45	10	0	20	1
Hånd dagkir THG	19	75	6	0	16	0
Hånd Amb	48	52	0	0	33	1
Fod Amb	33	60	7	0	15	0
Børn dagkir NBG	18	73	9	0	11	0
Børn Amb	50	44	6	0	16	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	57	3	1	314
Køn					
Mand	38	59	1	2	134
Kvinde	39	55	5	1	180
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	56	0	3	72
20-39 år	33	57	10	0	67
40-59 år	44	53	4	0	80
60-79 år	35	61	2	2	89
80 år eller derover	41	59	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	38	57	4	1	266
Pårørende	41	57	0	2	43
Modersmål					
Dansk	39	56	3	1	302
Ikke dansk	16	84	0	0	12
Afsnitsnavn					
Tumor dagkir NBG	64	36	0	0	22
Tumor Amb	38	63	0	0	16
Traume dagkir NBG	46	54	0	0	13
Traume Amb	20	80	0	0	15
Skulder Amb	40	55	5	0	20
Skadeamb	17	74	9	0	23
Ryg Amb	13	60	13	13	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Knæ Amb	37	63	0	0	19
Idrætsklinikken	35	65	0	0	17
Idræt dagkir THG	58	42	0	0	19
Idræt Amb	47	47	6	0	17
Hofte Amb	52	43	5	0	21
Hånd dagkir THG	18	82	0	0	17
Hånd Amb	56	44	0	0	34
Fod Amb	29	71	0	0	14
Børn dagkir NBG	18	82	0	0	11
Børn Amb	59	41	0	0	17

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	77	10	1	313
Køn					
Mand	12	78	8	2	135
Kvinde	12	75	11	1	178
Aldersgruppe					
Under 20 år	18	74	7	2	73
20-39 år	11	81	8	0	67
40-59 år	11	71	14	3	81
60-79 år	8	80	11	1	86
80 år eller derover	16	84	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	12	77	11	1	264
Pårørende	17	74	7	2	44
Modersmål					
Dansk	11	78	10	1	301
Ikke dansk	51	48	2	0	12
Afsnitsnavn					
Tumor dagkir NBG	18	73	5	5	22
Tumor Amb	19	69	13	0	16
Traume dagkir NBG	15	69	15	0	13
Traume Amb	6	69	19	6	16
Skulder Amb	15	65	20	0	20
Skadeamb	9	78	13	0	23
Ryg Amb	0	87	7	7	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Knæ Amb	11	72	11	6	18
Idrætsklinikken	7	87	7	0	15
Idræt dagkir THG	32	58	11	0	19
Idræt Amb	18	76	6	0	17
Hofte Amb	5	91	0	5	22
Hånd dagkir THG	0	82	18	0	17
Hånd Amb	6	82	12	0	33
Fod Amb	20	80	0	0	15
Børn dagkir NBG	9	73	18	0	11
Børn Amb	24	76	0	0	17

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	79	4	1	306
Køn					
Mand	21	74	4	1	133
Kvinde	12	82	5	1	173
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	77	2	0	73
20-39 år	25	71	3	0	65
40-59 år	11	77	8	4	78
60-79 år	8	87	5	0	84
80 år eller derover	16	84	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	16	78	5	1	257
Pårørende	16	80	4	0	44
Modersmål					
Dansk	14	81	5	1	294
Ikke dansk	62	25	0	13	12
Afsnitsnavn					
Tumor dagkir NBG	18	73	5	5	22
Tumor Amb	13	88	0	0	16
Traume dagkir NBG	31	69	0	0	13
Traume Amb	13	81	6	0	16
Skulder Amb	11	78	11	0	18
Skadeamb	17	78	4	0	23
Ryg Amb	13	67	7	13	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Knæ Amb	6	94	0	0	18
Idrætsklinikken	7	86	7	0	14
Idræt dagkir THG	42	53	5	0	19
Idræt Amb	31	69	0	0	16
Hofte Amb	15	70	15	0	20
Hånd dagkir THG	18	82	0	0	17
Hånd Amb	16	84	0	0	32
Fod Amb	0	93	7	0	15
Børn dagkir NBG	18	82	0	0	11
Børn Amb	18	82	0	0	17

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	64	0	1	318
Køn					
Mand	29	70	0	1	136
Kvinde	39	59	1	1	182
Aldersgruppe					
Under 20 år	26	73	0	1	75
20-39 år	26	74	1	0	64
40-59 år	45	54	1	0	82
60-79 år	41	58	0	2	90
80 år eller derover	41	59	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	37	62	1	1	268
Pårørende	32	67	0	2	45
Modersmål					
Dansk	35	64	0	1	306
Ikke dansk	44	56	0	0	11
Afsnitsnavn					
Tumor dagkir NBG	55	45	0	0	22
Tumor Amb	31	69	0	0	16
Traume dagkir NBG	69	31	0	0	13
Traume Amb	25	75	0	0	16
Skulder Amb	50	50	0	0	20
Skadeamb	30	70	0	0	23
Ryg Amb	14	79	0	7	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Knæ Amb	38	62	0	0	21
Idrætssklinikken	31	69	0	0	16
Idræt dagkir THG	53	42	5	0	19
Idræt Amb	35	65	0	0	17
Hofte Amb	41	55	5	0	22
Hånd dagkir THG	41	59	0	0	17
Hånd Amb	44	56	0	0	34
Fod Amb	27	73	0	0	15
Børn dagkir NBG	50	50	0	0	12
Børn Amb	24	76	0	0	17

Tabel 12. 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	94	6	259	59
Køn				
Mand	94	6	117	22
Kvinde	94	6	142	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	93	7	67	8
20-39 år	95	5	56	11
40-59 år	94	6	66	15
60-79 år	95	5	67	22
80 år eller derover	-	-	3	3
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	214	53
Pårørende	88	12	39	6
Modersmål				
Dansk	95	5	247	58
Ikke dansk	65	35	11	1
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	100	0	15	7
Tumor Amb	100	0	15	1
Traume dagkir NBG	100	0	10	3
Traume Amb	81	19	16	1
Skulder Amb	100	0	13	6
Skadeamb	90	10	21	3
Ryg Amb	82	18	11	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1
Knæ Amb	100	0	19	2
Idrætsklinikken	92	8	12	5
Idræt dagkir THG	95	5	19	0
Idræt Amb	100	0	15	2
Hofte Amb	83	17	18	4
Hånd dagkir THG	100	0	14	3
Hånd Amb	100	0	22	10
Fod Amb	100	0	12	2
Børn dagkir NBG	90	10	10	2
Børn Amb	100	0	14	3

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	71	11	6	244	8
Køn						
Mand	6	75	11	8	110	6
Kvinde	16	68	12	4	134	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	74	7	11	61	4
20-39 år	14	71	8	7	51	2
40-59 år	11	69	18	2	65	1
60-79 år	14	69	13	4	64	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	72	13	2	203	6
Pårørende	5	73	5	17	35	2
Modersmål						
Dansk	12	72	11	5	233	7
Ikke dansk	2	56	8	35	10	1
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	13	80	7	0	15	0
Tumor Amb	14	86	0	0	14	1
Traume dagkir NBG	10	50	40	0	10	0
Traume Amb	13	60	7	20	15	1
Skulder Amb	0	64	36	0	11	2
Skadeamb	5	76	5	14	21	0
Ryg Amb	0	45	36	18	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Knæ Amb	6	83	11	0	18	1
Idrætsklinikken	8	83	8	0	12	0
Idræt dagkir THG	16	63	21	0	19	0
Idræt Amb	17	83	0	0	12	2
Hofte Amb	6	69	19	6	16	1
Hånd dagkir THG	8	85	8	0	13	0
Hånd Amb	25	70	5	0	20	0
Fod Amb	25	58	17	0	12	0
Børn dagkir NBG	10	50	40	0	10	0
Børn Amb	8	83	8	0	12	0

Tabel 14. 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	18	24	18	40	209	46
Køn						
Mand	17	31	17	35	97	20
Kvinde	19	17	18	45	112	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	24	15	38	54	10
20-39 år	17	13	19	51	49	7
40-59 år	20	29	13	38	53	13
60-79 år	14	29	20	37	51	15
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	18	25	18	40	171	40
Pårørende	19	17	19	44	32	6
Modersmål						
Dansk	18	23	17	42	199	45
Ikke dansk	23	19	38	21	9	1
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	42	33	8	17	12	3
Tumor Amb	8	58	8	25	12	3
Traume dagkir NBG	13	38	38	13	8	1
Traume Amb	0	20	70	10	10	6
Skulder Amb	0	20	0	80	10	3
Skadeamb	14	29	29	29	21	0
Ryg Amb	0	20	20	60	10	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Knæ Amb	27	27	18	27	11	8
Idrætsklinikken	0	38	13	50	8	4
Idræt dagkir THG	31	19	19	31	16	3
Idræt Amb	10	10	20	60	10	4
Hofte Amb	38	25	6	31	16	2
Hånd dagkir THG	33	17	25	25	12	2
Hånd Amb	35	24	6	35	17	4
Fod Amb	18	18	9	55	11	1
Børn dagkir NBG	33	33	0	33	9	0
Børn Amb	31	15	8	46	13	1

Tabel 15. 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	4	72	21	3	293	16
Køn						
Mand	3	74	20	2	128	7
Kvinde	6	71	21	3	165	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	84	10	2	72	3
20-39 år	3	69	25	3	60	4
40-59 år	6	66	23	5	76	3
60-79 år	3	66	30	1	79	6
80 år eller derover	19	81	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	4	71	23	3	243	15
Pårørende	3	80	14	2	44	1
Modersmål						
Dansk	5	72	21	3	281	16
Ikke dansk	0	85	15	0	11	0
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	6	83	11	0	18	2
Tumor Amb	0	86	14	0	14	2
Traume dagkir NBG	0	83	17	0	12	1
Traume Amb	0	71	21	7	14	2
Skulder Amb	5	63	26	5	19	0
Skadeamb	4	57	35	4	23	0
Ryg Amb	0	73	27	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Knæ Amb	0	70	25	5	20	1
Idrætsklinikken	0	69	31	0	13	2
Idræt dagkir THG	5	68	26	0	19	0
Idræt Amb	7	80	13	0	15	1
Hofte Amb	11	74	11	5	19	2
Hånd dagkir THG	0	76	24	0	17	0
Hånd Amb	3	79	17	0	29	1
Fod Amb	7	71	21	0	14	1
Børn dagkir NBG	8	58	25	8	12	0
Børn Amb	6	88	6	0	16	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	19	34	93
Køn				
Mand	45	18	37	38
Kvinde	49	20	31	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	44	18	38	16
20-39 år	49	10	42	21
40-59 år	57	18	26	22
60-79 år	46	24	30	32
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	50	19	31	80
Pårørende	34	26	41	10
Modersmål				
Dansk	48	21	31	86
Ikke dansk	44	0	56	6
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	-	-	-	0
Tumor Amb	-	-	-	4
Traume dagkir NBG	-	-	-	0
Traume Amb	27	36	36	11
Skulder Amb	-	-	-	1
Skadeamb	25	17	58	12
Ryg Amb	0	0	100	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Knæ Amb	60	20	20	5
Idrætsklinikken	50	13	38	8
Idræt dagkir THG	-	-	-	0
Idræt Amb	63	0	38	8
Hofte Amb	40	40	20	5
Hånd dagkir THG	-	-	-	0
Hånd Amb	75	10	15	20
Fod Amb	29	29	43	7
Børn dagkir NBG	-	-	-	0
Børn Amb	71	29	0	7

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	60	17	22	30
Køn				
Mand	70	7	23	12
Kvinde	53	25	22	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	73	0	27	9
40-59 år	48	38	14	8
60-79 år	80	0	20	10
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	63	13	24	29
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	60	18	23	29
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	-	-	-	0
Tumor Amb	-	-	-	1
Traume dagkir NBG	-	-	-	0
Traume Amb	50	17	33	6
Skulder Amb	-	-	-	0
Skadeamb	-	-	-	1
Ryg Amb	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Knæ Amb	-	-	-	1
Idrætsklinikken	-	-	-	2
Idræt dagkir THG	-	-	-	0
Idræt Amb	-	-	-	3
Hofte Amb	-	-	-	1
Hånd dagkir THG	-	-	-	0
Hånd Amb	70	20	10	10
Fod Amb	-	-	-	3
Børn dagkir NBG	-	-	-	0
Børn Amb	-	-	-	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	56	3	0	24	0
Køn						
Mand	43	57	0	0	9	0
Kvinde	40	55	6	0	15	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	6	94	0	0	7	0
40-59 år	32	56	12	0	7	0
60-79 år	76	24	0	0	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	53	3	0	23	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	40	57	3	0	23	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	-	-	-	-	0	0
Tumor Amb	-	-	-	-	1	0
Traume dagkir NBG	-	-	-	-	0	0
Traume Amb	-	-	-	-	4	0
Skulder Amb	-	-	-	-	0	0
Skadeamb	-	-	-	-	1	0
Ryg Amb	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Knæ Amb	-	-	-	-	1	0
Idrætsklinikken	-	-	-	-	2	0
Idræt dagkir THG	-	-	-	-	0	0
Idræt Amb	-	-	-	-	1	0
Hofte Amb	-	-	-	-	1	0
Hånd dagkir THG	-	-	-	-	0	0
Hånd Amb	67	33	0	0	9	0
Fod Amb	-	-	-	-	2	0
Børn dagkir NBG	-	-	-	-	0	0
Børn Amb	-	-	-	-	2	0

Tabel 19. 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	36	56	5	3	274	40
Køn						
Mand	30	64	3	3	123	13
Kvinde	41	50	6	3	151	27
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	57	0	2	64	7
20-39 år	31	53	5	11	58	8
40-59 år	32	60	8	0	74	5
60-79 år	39	52	6	2	73	18
80 år eller derover	17	83	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	55	6	2	234	32
Pårørende	32	65	0	3	36	7
Modersmål						
Dansk	35	57	5	3	263	38
Ikke dansk	59	41	0	0	10	2
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	37	63	0	0	19	3
Tumor Amb	60	33	7	0	15	1
Traume dagkir NBG	50	50	0	0	12	1
Traume Amb	15	69	15	0	13	3
Skulder Amb	37	53	11	0	19	1
Skadeamb	16	79	0	5	19	4
Ryg Amb	30	40	10	20	10	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Knæ Amb	33	67	0	0	15	6
Idrætsklinikken	33	60	0	7	15	2
Idræt dagkir THG	21	74	5	0	19	0
Idræt Amb	42	42	8	8	12	3
Hofte Amb	35	60	5	0	20	1
Hånd dagkir THG	27	67	7	0	15	2
Hånd Amb	48	52	0	0	29	3
Fod Amb	36	55	9	0	11	3
Børn dagkir NBG	40	50	0	10	10	2
Børn Amb	47	53	0	0	17	0

Tabel 20. 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	93	6	318
Køn				
Mand	0	95	5	138
Kvinde	2	91	7	180
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	94	6	74
20-39 år	0	94	6	66
40-59 år	2	89	9	81
60-79 år	3	94	3	90
80 år eller derover	0	93	7	7
Skema udfyldt af				
Patienten	2	94	4	268
Pårørende	0	92	8	45
Modersmål				
Dansk	1	93	6	305
Ikke dansk	0	86	14	12
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	0	100	0	22
Tumor Amb	0	100	0	16
Traume dagkir NBG	0	92	8	13
Traume Amb	0	82	18	17
Skulder Amb	0	100	0	20
Skadeamb	0	91	9	23
Ryg Amb	7	79	14	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4
Knæ Amb	0	95	5	21
Idrætsklinikken	0	100	0	17
Idræt dagkir THG	0	95	5	19
Idræt Amb	0	88	13	16
Hofte Amb	0	100	0	22
Hånd dagkir THG	0	100	0	17
Hånd Amb	3	94	3	34
Fod Amb	7	93	0	14
Børn dagkir NBG	0	100	0	12
Børn Amb	0	94	6	17

Tabel 21. 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	1	93	6	160	158
Køn					
Mand	1	93	6	77	60
Kvinde	0	94	6	83	98
Aldersgruppe					
Under 20 år	2	94	4	65	8
20-39 år	0	87	13	29	37
40-59 år	0	93	7	27	55
60-79 år	0	96	4	37	53
80 år eller derover	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af					
Patienten	1	94	4	118	151
Pårørende	0	97	3	37	7
Modersmål					
Dansk	1	94	5	148	157
Ikke dansk	0	82	18	11	1
Afsnitsnavn					
Tumor dagkir NBG	0	100	0	14	8
Tumor Amb	9	91	0	11	5
Traume dagkir NBG	0	89	11	9	4
Traume Amb	0	86	14	7	10
Skulder Amb	0	90	10	10	10
Skadeamb	0	91	9	11	12
Ryg Amb	-	-	-	4	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	1
Knæ Amb	0	100	0	7	13
Idrætsklinikken	0	100	0	5	12
Idræt dagkir THG	0	100	0	8	11
Idræt Amb	0	100	0	6	11
Hofte Amb	0	100	0	12	10
Hånd dagkir THG	0	88	13	8	9
Hånd Amb	0	94	6	17	17
Fod Amb	0	100	0	6	9
Børn dagkir NBG	0	91	9	11	1
Børn Amb	0	100	0	11	4

Tabel 22. 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	68	26	5	1	303	17
Køn						
Mand	72	25	3	0	129	9
Kvinde	65	27	6	2	174	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	25	0	0	71	3
20-39 år	63	28	9	0	63	3
40-59 år	67	25	6	2	81	1
60-79 år	68	25	5	2	83	8
80 år eller derover	54	46	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	25	5	1	255	15
Pårørende	74	26	0	0	43	2
Modersmål						
Dansk	69	25	5	1	291	16
Ikke dansk	62	38	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	82	18	0	0	22	0
Tumor Amb	87	13	0	0	15	1
Traume dagkir NBG	64	36	0	0	11	2
Traume Amb	59	41	0	0	17	0
Skulder Amb	75	20	5	0	20	0
Skadeamb	40	45	15	0	20	3
Ryg Amb	57	29	7	7	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Knæ Amb	53	41	6	0	17	4
Idrætssklinikken	71	29	0	0	17	0
Idræt dagkir THG	68	26	5	0	19	0
Idræt Amb	80	7	7	7	15	1
Hofte Amb	67	24	10	0	21	1
Hånd dagkir THG	75	25	0	0	16	1
Hånd Amb	73	24	3	0	33	1
Fod Amb	64	36	0	0	14	1
Børn dagkir NBG	58	33	0	8	12	0
Børn Amb	94	6	0	0	16	1

Tabel 23. 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	76	21	3	0	304	14
Køn						
Mand	72	26	2	0	132	6
Kvinde	80	17	3	0	172	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	26	0	0	71	2
20-39 år	69	27	4	0	66	1
40-59 år	80	15	5	0	80	1
60-79 år	81	17	2	0	84	6
80 år eller derover	-	-	-	-	3	4
Skema udfyldt af						
Patienten	80	17	2	0	257	11
Pårørende	69	31	0	0	42	3
Modersmål						
Dansk	78	20	3	0	291	14
Ikke dansk	56	42	2	0	12	0
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	91	9	0	0	22	0
Tumor Amb	81	19	0	0	16	0
Traume dagkir NBG	77	15	8	0	13	0
Traume Amb	75	25	0	0	16	1
Skulder Amb	75	20	5	0	20	0
Skadeamb	52	38	10	0	21	2
Ryg Amb	55	45	0	0	11	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Knæ Amb	67	33	0	0	18	3
Idrætsklinikken	94	6	0	0	17	0
Idræt dagkir THG	79	11	11	0	19	0
Idræt Amb	79	14	7	0	14	1
Hofte Amb	85	15	0	0	20	2
Hånd dagkir THG	100	0	0	0	16	1
Hånd Amb	91	9	0	0	34	0
Fod Amb	73	27	0	0	15	0
Børn dagkir NBG	73	27	0	0	11	1
Børn Amb	88	12	0	0	17	0

Tabel 24. 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	44	46	6	4	319	0
Køn						
Mand	46	43	7	4	138	0
Kvinde	41	50	6	4	181	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	46	3	6	75	0
20-39 år	46	37	15	3	66	0
40-59 år	38	55	5	3	82	0
60-79 år	46	46	5	3	89	0
80 år eller derover	47	53	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	46	6	2	269	0
Pårørende	42	46	5	6	44	0
Modersmål						
Dansk	44	46	7	3	306	0
Ikke dansk	37	49	2	13	12	0
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	64	36	0	0	22	0
Tumor Amb	63	31	0	6	16	0
Traume dagkir NBG	54	38	8	0	13	0
Traume Amb	41	47	6	6	17	0
Skulder Amb	45	45	10	0	20	0
Skadeamb	13	75	8	4	24	0
Ryg Amb	40	47	0	13	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Knæ Amb	42	53	5	0	19	0
Idrætssklinikken	35	47	12	6	17	0
Idræt dagkir THG	58	32	11	0	19	0
Idræt Amb	29	47	18	6	17	0
Hofte Amb	55	41	5	0	22	0
Hånd dagkir THG	53	47	0	0	17	0
Hånd Amb	42	48	6	3	33	0
Fod Amb	60	40	0	0	15	0
Børn dagkir NBG	67	25	8	0	12	0
Børn Amb	76	24	0	0	17	0

Tabel 25. 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	57	35	7	2	304	15
Køn						
Mand	59	35	5	1	130	8
Kvinde	55	34	8	3	174	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	32	3	0	70	5
20-39 år	50	36	12	2	63	2
40-59 år	53	40	4	3	78	4
60-79 år	56	32	9	3	87	3
80 år eller derover	75	25	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	34	7	2	255	13
Pårørende	61	34	4	0	43	2
Modersmål						
Dansk	57	34	7	2	291	15
Ikke dansk	56	43	2	0	12	0
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	76	24	0	0	21	1
Tumor Amb	73	20	7	0	15	1
Traume dagkir NBG	54	38	8	0	13	0
Traume Amb	57	36	7	0	14	3
Skulder Amb	58	32	11	0	19	1
Skadeamb	35	57	9	0	23	1
Ryg Amb	40	40	7	13	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
Knæ Amb	63	26	11	0	19	1
Idrætssklinikken	69	31	0	0	16	0
Idræt dagkir THG	53	37	11	0	19	0
Idræt Amb	60	33	0	7	15	1
Hofte Amb	73	23	5	0	22	0
Hånd dagkir THG	53	20	27	0	15	2
Hånd Amb	58	36	3	3	33	1
Fod Amb	57	29	14	0	14	1
Børn dagkir NBG	64	9	18	9	11	1
Børn Amb	65	29	6	0	17	0

Tabel 26. 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	58	34	6	2	262	57
Køn						
Mand	57	37	6	0	115	24
Kvinde	58	32	6	4	147	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	30	7	0	64	11
20-39 år	54	32	7	6	54	13
40-59 år	65	27	8	0	70	11
60-79 år	44	50	2	4	70	19
80 år eller derover	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	57	35	5	3	223	45
Pårørende	63	30	7	0	34	11
Modersmål						
Dansk	58	34	6	2	250	56
Ikke dansk	46	54	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	85	15	0	0	20	2
Tumor Amb	67	33	0	0	15	1
Traume dagkir NBG	69	31	0	0	13	0
Traume Amb	46	46	8	0	13	4
Skulder Amb	67	33	0	0	15	5
Skadeamb	45	35	20	0	20	4
Ryg Amb	25	50	8	17	12	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Knæ Amb	60	40	0	0	15	5
Idrætsklinikken	85	15	0	0	13	4
Idræt dagkir THG	68	26	5	0	19	0
Idræt Amb	62	23	8	8	13	4
Hofte Amb	44	50	6	0	18	4
Hånd dagkir THG	56	38	6	0	16	1
Hånd Amb	80	16	0	4	25	7
Fod Amb	44	56	0	0	9	6
Børn dagkir NBG	55	36	9	0	11	1
Børn Amb	64	36	0	0	11	6

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	319
Køn			
Mand	87	13	138
Kvinde	89	11	181
Aldersgruppe			
Under 20 år	88	12	75
20-39 år	83	17	67
40-59 år	88	12	81
60-79 år	91	9	89
80 år eller derover	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	268
Pårørende	88	12	45
Modersmål			
Dansk	88	12	306
Ikke dansk	98	2	12
Afsnitsnavn			
Tumor dagkir NBG	100	0	22
Tumor Amb	100	0	16
Traume dagkir NBG	85	15	13
Traume Amb	76	24	17
Skulder Amb	90	10	20
Skadeamb	83	17	24
Ryg Amb	53	47	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4
Knæ Amb	100	0	20
Idrætsklinikken	100	0	17
Idræt dagkir THG	84	16	19
Idræt Amb	88	12	17
Hofte Amb	100	0	21
Hånd dagkir THG	82	18	17
Hånd Amb	94	6	33
Fod Amb	93	7	15
Børn dagkir NBG	92	8	12
Børn Amb	94	6	17

Tabel 28. 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	12	75	7	7	22	9
Køn						
Mand	19	78	1	1	12	3
Kvinde	0	68	16	16	10	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	95	3	3	6	2
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	29	71	0	0	5	3
60-79 år	19	43	19	19	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	62	10	10	15	8
Pårørende	0	94	3	3	6	0
Modersmål						
Dansk	12	75	7	6	21	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	-	-	-	-	0	0
Tumor Amb	-	-	-	-	0	0
Traume dagkir NBG	-	-	-	-	2	0
Traume Amb	-	-	-	-	3	1
Skulder Amb	-	-	-	-	1	1
Skadeamb	-	-	-	-	2	2
Ryg Amb	20	40	20	20	5	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Knæ Amb	-	-	-	-	0	0
Idrætsklinikken	-	-	-	-	0	0
Idræt dagkir THG	-	-	-	-	2	1
Idræt Amb	-	-	-	-	1	0
Hofte Amb	-	-	-	-	0	0
Hånd dagkir THG	-	-	-	-	3	0
Hånd Amb	-	-	-	-	1	1
Fod Amb	-	-	-	-	0	1
Børn dagkir NBG	-	-	-	-	1	0
Børn Amb	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. 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	62	24	10	5	304	9
Køn						
Mand	62	24	10	4	136	1
Kvinde	61	23	10	6	168	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	27	11	7	70	3
20-39 år	69	17	7	7	62	4
40-59 år	68	24	6	1	79	0
60-79 år	57	25	13	4	87	2
80 år eller derover	61	9	30	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	23	7	4	256	6
Pårørende	50	27	22	2	42	3
Modersmål						
Dansk	63	24	9	4	293	7
Ikke dansk	25	17	36	21	10	2
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	95	5	0	0	20	0
Tumor Amb	50	50	0	0	16	0
Traume dagkir NBG	75	17	8	0	12	0
Traume Amb	38	44	19	0	16	1
Skulder Amb	74	11	16	0	19	1
Skadeamb	30	39	22	9	23	0
Ryg Amb	53	27	7	13	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Knæ Amb	65	25	5	5	20	0
Idrætsklinikken	80	13	7	0	15	2
Idræt dagkir THG	53	37	11	0	19	0
Idræt Amb	82	12	0	6	17	0
Hofte Amb	62	19	10	10	21	1
Hånd dagkir THG	56	13	6	25	16	0
Hånd Amb	80	20	0	0	30	2
Fod Amb	73	7	20	0	15	0
Børn dagkir NBG	60	20	20	0	10	1
Børn Amb	69	13	13	6	16	1

Tabel 30. 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	29	62	8	0	189	66
Køn						
Mand	27	66	7	0	78	35
Kvinde	31	59	9	1	111	31
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	58	12	2	43	19
20-39 år	30	60	9	0	39	16
40-59 år	30	64	6	0	45	14
60-79 år	29	67	5	0	59	16
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	30	64	6	1	163	53
Pårørende	29	54	17	0	23	12
Modersmål						
Dansk	30	62	8	0	181	62
Ikke dansk	23	77	0	0	8	4
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	43	57	0	0	7	7
Tumor Amb	23	69	8	0	13	1
Traume dagkir NBG	33	67	0	0	6	4
Traume Amb	17	75	8	0	12	0
Skulder Amb	40	53	7	0	15	1
Skadeamb	27	67	7	0	15	2
Ryg Amb	33	44	22	0	9	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Knæ Amb	38	62	0	0	13	3
Idrætssklinikken	14	86	0	0	7	8
Idræt dagkir THG	33	56	11	0	9	4
Idræt Amb	27	64	9	0	11	5
Hofte Amb	27	67	0	7	15	2
Hånd dagkir THG	38	50	13	0	8	2
Hånd Amb	32	68	0	0	22	8
Fod Amb	9	91	0	0	11	3
Børn dagkir NBG	40	60	0	0	5	4
Børn Amb	50	25	25	0	8	7

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	42	4	2	316
Køn					
Mand	47	51	2	1	139
Kvinde	58	34	5	3	177
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	50	0	1	75
20-39 år	47	40	11	2	66
40-59 år	60	32	7	2	81
60-79 år	54	44	0	2	87
80 år eller derover	53	47	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	57	37	5	2	265
Pårørende	43	55	0	2	45
Modersmål					
Dansk	52	42	4	1	303
Ikke dansk	71	16	0	13	12
Afsnitsnavn					
Tumor dagkir NBG	77	23	0	0	22
Tumor Amb	56	38	6	0	16
Traume dagkir NBG	62	38	0	0	13
Traume Amb	35	65	0	0	17
Skulder Amb	65	35	0	0	20
Skadeamb	29	67	4	0	24
Ryg Amb	27	40	13	20	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Knæ Amb	60	35	0	5	20
Idrætsklinikken	59	41	0	0	17
Idræt dagkir THG	58	42	0	0	19
Idræt Amb	69	19	13	0	16
Hofte Amb	60	40	0	0	20
Hånd dagkir THG	76	24	0	0	17
Hånd Amb	85	12	3	0	33
Fod Amb	36	64	0	0	14
Børn dagkir NBG	42	58	0	0	12
Børn Amb	41	59	0	0	17

Tabel 32. 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	45	49	5	1	315
Køn					
Mand	41	56	3	1	138
Kvinde	48	44	7	1	177
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	59	2	1	73
20-39 år	41	49	9	1	65
40-59 år	58	34	8	0	80
60-79 år	42	54	2	2	90
80 år eller derover	53	47	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	48	46	5	1	266
Pårørende	33	62	3	2	44
Modersmål					
Dansk	44	50	5	1	303
Ikke dansk	60	27	13	0	12
Afsnitsnavn					
Tumor dagkir NBG	73	27	0	0	22
Tumor Amb	50	50	0	0	16
Traume dagkir NBG	54	46	0	0	13
Traume Amb	24	76	0	0	17
Skulder Amb	65	35	0	0	20
Skadeamb	35	48	17	0	23
Ryg Amb	29	50	14	7	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Knæ Amb	43	57	0	0	21
Idrætsklinikken	47	53	0	0	17
Idræt dagkir THG	58	37	0	5	19
Idræt Amb	13	73	13	0	15
Hofte Amb	48	48	5	0	21
Hånd dagkir THG	59	41	0	0	17
Hånd Amb	75	25	0	0	32
Fod Amb	33	67	0	0	15
Børn dagkir NBG	25	67	8	0	12
Børn Amb	53	47	0	0	17

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	78	22	260	57
Køn				
Mand	75	25	104	32
Kvinde	79	21	156	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	58	16
20-39 år	68	32	56	10
40-59 år	76	24	69	12
60-79 år	91	9	72	17
80 år eller derover	100	0	5	2
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	220	47
Pårørende	61	39	35	10
Modersmål				
Dansk	77	23	249	56
Ikke dansk	100	0	11	1
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	95	5	20	2
Tumor Amb	83	17	12	4
Traume dagkir NBG	100	0	10	3
Traume Amb	83	17	12	4
Skulder Amb	80	20	15	5
Skadeamb	65	35	20	3
Ryg Amb	50	50	10	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2
Knæ Amb	100	0	18	3
Idrætsklinikken	75	25	12	5
Idræt dagkir THG	89	11	19	0
Idræt Amb	71	29	14	3
Hofte Amb	88	12	17	3
Hånd dagkir THG	88	12	17	0
Hånd Amb	97	3	29	4
Fod Amb	80	20	10	5
Børn dagkir NBG	90	10	10	2
Børn Amb	54	46	13	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	64	5	2	222	27
Køn						
Mand	24	72	2	2	88	12
Kvinde	32	59	6	3	134	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	34	58	2	6	49	4
20-39 år	16	74	11	0	45	9
40-59 år	15	76	7	3	57	10
60-79 år	41	57	2	0	66	4
80 år eller derover	49	51	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	66	6	1	190	24
Pårørende	34	57	0	9	30	2
Modersmål						
Dansk	27	65	5	2	211	27
Ikke dansk	58	42	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	21	79	0	0	19	0
Tumor Amb	33	56	11	0	9	2
Traume dagkir NBG	33	67	0	0	9	1
Traume Amb	9	73	9	9	11	1
Skulder Amb	11	78	11	0	9	5
Skadeamb	43	57	0	0	14	5
Ryg Amb	17	67	0	17	6	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Knæ Amb	53	47	0	0	17	0
Idrætsklinikken	0	91	9	0	11	0
Idræt dagkir THG	21	63	16	0	19	0
Idræt Amb	9	82	9	0	11	2
Hofte Amb	19	75	6	0	16	1
Hånd dagkir THG	25	75	0	0	16	1
Hånd Amb	39	61	0	0	28	1
Fod Amb	29	71	0	0	7	3
Børn dagkir NBG	0	100	0	0	10	0
Børn Amb	63	25	0	13	8	2

Tabel 35. 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	40	53	6	2	317
Køn					
Mand	40	54	3	2	136
Kvinde	39	52	7	2	181
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	57	4	1	74
20-39 år	36	54	7	3	65
40-59 år	48	43	6	2	80
60-79 år	37	56	5	2	91
80 år eller derover	38	55	7	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	41	51	6	2	267
Pårørende	36	56	6	2	45
Modersmål					
Dansk	39	53	6	2	305
Ikke dansk	54	44	2	0	12
Afsnitsnavn					
Tumor dagkir NBG	55	41	5	0	22
Tumor Amb	50	44	0	6	16
Traume dagkir NBG	62	31	8	0	13
Traume Amb	35	53	12	0	17
Skulder Amb	45	55	0	0	20
Skadeamb	26	70	4	0	23
Ryg Amb	20	60	13	7	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Knæ Amb	33	57	10	0	21
Idrætsklinikken	35	59	6	0	17
Idræt dagkir THG	61	28	11	0	18
Idræt Amb	50	38	6	6	16
Hofte Amb	29	67	5	0	21
Hånd dagkir THG	59	35	6	0	17
Hånd Amb	58	39	3	0	33
Fod Amb	33	60	7	0	15
Børn dagkir NBG	42	50	8	0	12
Børn Amb	41	47	6	6	17

Tabel 36. 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	15	73	8	4	55	19	244
Køn							
Mand	5	91	1	4	27	10	101
Kvinde	23	58	15	4	28	9	143
Aldersgruppe							
Under 20 år	3	96	1	0	12	7	54
20-39 år	23	60	0	16	15	7	45
40-59 år	11	61	27	0	11	2	67
60-79 år	23	68	9	0	13	2	76
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1	2
Skema udfyldt af							
Patienten	16	70	9	4	48	15	206
Pårørende	3	95	3	0	7	4	33
Modersmål							
Dansk	15	75	6	4	48	17	241
Ikke dansk	12	62	26	0	7	2	3
Afsnitsnavn							
Tumor dagkir NBG	-	-	-	-	2	1	19
Tumor Amb	0	60	0	40	5	0	11
Traume dagkir NBG	-	-	-	-	3	0	10
Traume Amb	20	80	0	0	5	2	10
Skulder Amb	0	83	17	0	6	1	13
Skadeamb	20	60	20	0	5	4	14
Ryg Amb	0	80	20	0	5	1	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	1
Knæ Amb	-	-	-	-	3	0	18
Idrætsklinikken	-	-	-	-	4	1	12
Idræt dagkir THG	-	-	-	-	3	3	13
Idræt Amb	-	-	-	-	0	0	17
Hofte Amb	-	-	-	-	3	1	16
Hånd dagkir THG	-	-	-	-	1	1	15
Hånd Amb	-	-	-	-	3	2	29
Fod Amb	-	-	-	-	2	0	13
Børn dagkir NBG	-	-	-	-	0	1	11
Børn Amb	-	-	-	-	2	1	13

Tabel 37. 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	24	59	13	4	95	221
Køn						
Mand	11	75	12	3	38	100
Kvinde	34	47	15	4	57	121
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	65	6	4	21	52
20-39 år	23	45	21	11	20	47
40-59 år	23	59	18	0	25	55
60-79 år	21	66	12	1	27	62
80 år eller derover	-	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af						
Patienten	23	57	15	5	81	186
Pårørende	31	58	11	0	12	32
Modersmål						
Dansk	23	60	14	4	89	215
Ikke dansk	45	51	4	0	6	6
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	17	67	8	8	12	10
Tumor Amb	0	40	40	20	5	11
Traume dagkir NBG	80	0	20	0	5	8
Traume Amb	-	-	-	-	4	13
Skulder Amb	11	67	22	0	9	11
Skadeamb	33	67	0	0	6	17
Ryg Amb	29	57	14	0	7	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2
Knæ Amb	20	80	0	0	5	15
Idrætsklinikken	-	-	-	-	2	15
Idræt dagkir THG	40	20	40	0	5	14
Idræt Amb	-	-	-	-	3	14
Hofte Amb	0	89	0	11	9	10
Hånd dagkir THG	0	40	60	0	5	12
Hånd Amb	38	50	0	13	8	26
Fod Amb	-	-	-	-	1	14
Børn dagkir NBG	-	-	-	-	1	11
Børn Amb	50	50	0	0	6	10

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	44	56	89	226
Køn				
Mand	52	48	40	96
Kvinde	37	63	49	130
Aldersgruppe				
Under 20 år	32	68	17	54
20-39 år	27	73	19	48
40-59 år	48	52	20	60
60-79 år	58	42	31	59
80 år eller derover	-	-	2	5
Skema udfyldt af				
Patienten	49	51	79	189
Pårørende	13	87	10	32
Modersmål				
Dansk	45	55	85	218
Ikke dansk	-	-	4	8
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	-	-	4	18
Tumor Amb	57	43	7	8
Traume dagkir NBG	-	-	2	11
Traume Amb	40	60	5	12
Skulder Amb	33	67	6	14
Skadeamb	0	100	6	17
Ryg Amb	0	100	5	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2
Knæ Amb	64	36	11	9
Idrætsklinikken	-	-	1	16
Idræt dagkir THG	29	71	7	12
Idræt Amb	-	-	1	16
Hofte Amb	79	21	14	7
Hånd dagkir THG	33	67	6	11
Hånd Amb	80	20	5	29
Fod Amb	-	-	3	11
Børn dagkir NBG	-	-	1	11
Børn Amb	-	-	3	12

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	76	24	152	162
Køn				
Mand	79	21	71	65
Kvinde	74	26	81	97
Aldersgruppe				
Under 20 år	83	17	34	37
20-39 år	77	23	40	27
40-59 år	66	34	35	45
60-79 år	75	25	38	51
80 år eller derover	89	11	5	2
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	129	138
Pårørende	83	17	20	22
Modersmål				
Dansk	76	24	144	158
Ikke dansk	80	20	8	4
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	71	29	7	15
Tumor Amb	100	0	8	7
Traume dagkir NBG	-	-	4	9
Traume Amb	86	14	7	10
Skulder Amb	56	44	9	11
Skadeamb	50	50	12	11
Ryg Amb	64	36	11	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1
Knæ Amb	85	15	13	6
Idrætsklinikken	100	0	7	9
Idræt dagkir THG	79	21	14	5
Idræt Amb	100	0	9	8
Hofte Amb	88	13	16	5
Hånd dagkir THG	57	43	7	10
Hånd Amb	100	0	8	26
Fod Amb	20	80	5	10
Børn dagkir NBG	80	20	5	7
Børn Amb	100	0	7	8

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	48	52	74	241
Køn				
Mand	59	41	35	101
Kvinde	38	62	39	140
Aldersgruppe				
Under 20 år	19	81	7	64
20-39 år	40	60	19	48
40-59 år	54	46	22	58
60-79 år	58	42	23	67
80 år eller derover	-	-	3	4
Skema udfyldt af				
Patienten	48	52	70	198
Pårørende	-	-	4	38
Modersmål				
Dansk	50	50	70	233
Ikke dansk	-	-	4	8
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	17	83	6	16
Tumor Amb	-	-	4	11
Traume dagkir NBG	-	-	2	11
Traume Amb	-	-	2	15
Skulder Amb	-	-	4	16
Skadeamb	0	100	5	18
Ryg Amb	43	57	7	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2
Knæ Amb	63	38	8	12
Idrætsklinikken	-	-	0	17
Idræt dagkir THG	33	67	9	10
Idræt Amb	-	-	1	16
Hofte Amb	71	29	14	7
Hånd dagkir THG	-	-	3	14
Hånd Amb	-	-	4	30
Fod Amb	-	-	2	12
Børn dagkir NBG	-	-	0	12
Børn Amb	-	-	1	14

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	58	42	68	246
Køn				
Mand	67	33	32	103
Kvinde	49	51	36	143
Aldersgruppe				
Under 20 år	19	81	7	63
20-39 år	54	46	20	47
40-59 år	57	43	20	60
60-79 år	74	26	20	70
80 år eller derover	-	-	1	6
Skema udfyldt af				
Patienten	58	42	65	203
Pårørende	-	-	3	38
Modersmål				
Dansk	60	40	64	238
Ikke dansk	-	-	4	8
Afsnitsnavn				
Tumor dagkir NBG	-	-	4	18
Tumor Amb	-	-	4	11
Traume dagkir NBG	-	-	2	11
Traume Amb	-	-	3	14
Skulder Amb	-	-	4	16
Skadeamb	17	83	6	17
Ryg Amb	50	50	6	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2
Knæ Amb	100	0	5	15
Idrætsklinikken	-	-	0	17
Idræt dagkir THG	38	63	8	11
Idræt Amb	-	-	1	16
Hofte Amb	75	25	12	9
Hånd dagkir THG	-	-	3	14
Hånd Amb	100	0	5	29
Fod Amb	-	-	2	12
Børn dagkir NBG	-	-	0	12
Børn Amb	-	-	1	13

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	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	65	30	3	2	299	18
Køn						
Mand	62	34	2	1	129	9
Kvinde	66	27	4	3	170	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	28	2	2	70	4
20-39 år	52	41	8	0	66	1
40-59 år	59	37	0	4	75	5
60-79 år	74	20	4	2	83	6
80 år eller derover	100	0	0	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	2	250	17
Pårørende	55	42	2	0	44	1
Modersmål						
Dansk	65	30	3	2	287	18
Ikke dansk	68	32	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Tumor dagkir NBG	77	23	0	0	22	0
Tumor Amb	71	21	7	0	14	2
Traume dagkir NBG	85	15	0	0	13	0
Traume Amb	44	56	0	0	16	0
Skulder Amb	68	26	5	0	19	1
Skadeamb	48	52	0	0	21	1
Ryg Amb	29	43	14	14	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
Knæ Amb	82	12	6	0	17	3
Idrætssklinikken	63	31	6	0	16	1
Idræt dagkir THG	63	37	0	0	19	0
Idræt Amb	76	18	0	6	17	0
Hofte Amb	84	16	0	0	19	2
Hånd dagkir THG	73	27	0	0	15	2
Hånd Amb	74	26	0	0	34	0
Fod Amb	69	23	0	8	13	2
Børn dagkir NBG	60	30	10	0	10	2
Børn Amb	71	24	6	0	17	0

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			25
Kommunikation og information			11
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			15
Pleje			6
Relationer til personale			15
Ventetid			4















ORTOPÆDKIRURGISKE**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Tumor dagkir NBG	Modtagelsen
2	Venteværelset var et udefineret område. Der var ingen toilette på toiletterne. Og fra indgangen og hen til ortopædkirurgisk modtagelse fik jeg følelsen af, at stedet ikke var holdt rent (jeg sammenligner med andet sygehus, da jeg ofte har været der). Ellers et flinkt personale og rar sygeplejerske og læge, jeg talte med.	God
3	God atmosfære på afdelingen.	Virkelig god
5	Søde, venlige, imødekomende, professionelle :-)	Virkelig god
9	Ingen ventetid. Jeg følte mig ventet.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Tumor Amb	Modtagelsen
5	Når man kommer udefra, mangler der ekstra skiltning ved skranken til lægevagt/skadestuen. Mangler et ekstra skilt med ortopædkirurgisk afdeling E.	God
6	Der kan med fordel kun tilknyttes ét venteværelse. Det virker "gammeldags" og signalerer, at vi skal tilpasse os hospitalet, når vi går fra et venteværelse til et andet. Sygeplejerskerne er usynlige og virker overflødig.	God
7	En ligeglad sekretær tager imod, men sygeplejerskerne er altid venlige og imødekomende.	God
ID	Kommentarer - Traume dagkir NBG	Modtagelsen
1	Hurtig og professionel betjening.	Virkelig god
3	Ikke noget at påpege der, den var god, og det gik hurtigt.	Virkelig god
4	Meget venlig og informativ.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Traume Amb	Modtagelsen
2	Jeg har været ved den samme læge hver gang. DET ER GODT.	Virkelig god
3	Personalet var søde og rare, men alle de gange jeg var der, var IT-systemet nede, hvilket gav en del ventetid.	God
8	Jeg stod med to meget dårlige ben og et par krykker og støttede mig til skranken. Hvorefter den ene bag skranken koldt sagde, at jeg skulle stille mig bag i køen og vente. Mit eneste spørgsmål var, om jeg ventede det rette sted, hvilket jeg ikke gjorde. Der var dog en anden venlig kvinde, som lidt efter svarede mig, og ledte mig videre i systemet.	God
ID	Kommentarer - Skulder Amb	Modtagelsen
1	Kørte [en lang tur] for en samtale på [få minutter]. Aarhus havde ikke indhentet papirerne fra andet sygehus, så jeg måtte køre hjem igen og har ikke hørt noget siden.	Uoplyst
2	Ikke de hyggeligste rammer. Specielt ikke at man går forbi operationsstuer. Der er lidt gris på vej til slagterhus over det :-)	God
7	Det var en god oplevelse og søde mennesker.	God
ID	Kommentarer - Skadeamb	Modtagelsen
1	Lægen var dødtræt efter en lang vagt, hvilket i mit tilfælde [] måske betød, at lægen ikke havde flere kræfter til at [udføre en behandling]. [Der er sket komplikationer]. Kan dog ikke bevise, at der er en sammenhæng. Lægen var sød og venlig. Man bør kigge på de lange vagter, måske	God








	ville dette mindske evt. fejl.	
✎ 7	Kom fra skadestuen.	Virkelig god
✎ 8	Blev mødt med dejligt omsorgsfuldt personale.	Virkelig god
✎ 9	Den var meget venlig.	Virkelig god
✎ 10	Men det var temmelig besværligt at skulle omkring de forskellige bygninger (røntgen, bygning 7 m.fl.) med en gangbesværet dreng!	God
✎ 12	Modtagelsen var lettere rutinepræget. Ventetiden kunne godt være lang, selvom der ikke var kø ved skranken.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ryg Amb	Modtagelsen
✎ 1	Ok.	God
✎ 3	Lægen var god til at forklare tydeligt, hvad jeg fejler. Konsekvenser osv.	Virkelig god
✎ 4	Jeg burde overhovedet ikke være i ambulatoriet afdeling E. Derfor bliver mine vurderinger dårlige.	Virkelig dårlig
✎ 5	Ventetiden er for lang.	God
✎ 6	Blev overflyttet fra andet sygehus og var lagt i narkose. Derfor ved jeg ikke, hvordan modtagelsen i Aarhus var.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
✎ 1	Dårlig angivelse af hvor man skulle henvende sig. Lang kø. Langsom betjening.	Virkelig dårlig
✎ 4	Folk var lidt forvirrende, fordi der var lidt godt besøgt. Flere sygeplejersker som bare sad og kiggede og sagde, de ikke gad hjælpe deres kollegaer.	God
ID	Kommentarer - Knæ Amb	Modtagelsen
✎ 4	Personalet hjalp mig venligst med at få opladet min mobiltelefon. Det var jeg meget glad for.	God
✎ 5	Alle opleves venlige og kompetente.	Uoplyst
✎ 6	Den var god.	Virkelig god
✎ 7	Kompetent, saglig, venlig.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Idrætsklinikken	Modtagelsen
✎ 2	Læge og fysioterapeut virkede utrolig kompetente.	Virkelig god
✎ 3	En lidt trist receptionist, men ellers fin behandling.	God
✎ 4	Rigtig godt.	Virkelig god
✎ 6	Jeg havde fået en indkaldelse, hvor der stod, at man ved ankomsten skulle udfylde et skema. Det bad jeg så om, og fik. Men da jeg havde udfyldt det halve, kunne jeg efterhånden forstå, at det kun var relevant, når man skal opereres. Spild af tid pga. standardtekst i indkaldelsen. Ingen spurgte efter at få skemaet. Og jeg er meget ærgerlig over tv i venteværelset. En lille rolig pause er []. Andre kan [] bruge deres [].	God
ID	Kommentarer - Idræt dagkir THG	Modtagelsen
✎ 3	Blev informeret til fulde om hele forløb, venligt og smilende personale. Top "betjening".	Virkelig god
✎ 4	Jeg synes, modtagelsen var fin nok, men noget upersonlig. Der var ikke meget information, blot en henvisning til at sætte sig i venteværelset.	God

7	Fik mødetid [om morgenen]. Besked om at tage plads i venteværelset, men blev ikke registreret som ankommet! Lidt uheldigt, da jeg derved fik længere ventetid og andre kaldt ind før mig.	God
9	Damen i modtagelsen snakkede i telefon og kiggede ikke op på mig, førend jeg havde stået der tre minutter og ventet. Hun kunne godt have været meget mere imødekommende, hjælpende og smilende.	Dårlig
11	Jeg ventede i 30 minutter for så at få af vide, at der gik yderligere 30 minutter, før de var klar til mig.	God
13	Dejligt med så mange smil :-).	Virkelig god
15	Professionelt.	Virkelig god
16	Ind imellem kan de godt være bagud. Jeg har ventet op til 20 minutter.	God
ID Kommentarer - Idræt Amb		Modtagelsen
5	Ok.	God
6	Sød, venlig og hjælpsom.	Virkelig god
8	Mødte stor omsorgsfuldhed. Tryghed ved at have sin egen kontaktsygeplejerske.	Virkelig god
ID Kommentarer - Hofte Amb		Modtagelsen
2	Min ankomst var ventet. Følte mig velkommen:)	Virkelig god
4	Det var meget professionelt. Der var tjek på vejledningen.	Virkelig god
6	De virkede ikke særligt venlige. Kun få gange fik man en venlig bemærkning. En enkelt havde et stresset smil på.	Dårlig
7	Der er altid en dejlig stemning og ro, også selv om der er meget travlt indimellem.	Virkelig god
ID Kommentarer - Hånd dagkir THG		Modtagelsen
4	Blev mødt af sødt og venligt personale.	Virkelig god
8	Altid smilende personale. Og de var gode til at vejlede.	Virkelig god
ID Kommentarer - Hånd Amb		Modtagelsen
3	Jeg var noget nervøs.	God
4	Nej, det har altid været i orden.	Virkelig god
7	Altid modtaget af smilende og venligt personale.	Virkelig god
14	Det er ikke altid, der er nogen til stede ved skranken. I op til flere minutter. Lidt ærgerligt.	God
15	For få stole. Ofte ventetid.	God
16	Meget god oplevelse.	Virkelig god
ID Kommentarer - Børn dagkir NBG		Modtagelsen
2	Alle var søde og forstående.	Virkelig god
ID Kommentarer - Børn Amb		Modtagelsen
1	Mangler smil, ellers ok.	God
5	Der blev taget rigtig fint imod os.	Virkelig god

ORTOPÆDKIRURGISKE**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID Kommentarer - Tumor dagkir NBG	Fejlhåndtering	
6	Ingen.	Uoplyst	
	ID Kommentarer - Traume dagkir NBG	Fejlhåndtering	
	2	Ikke i selve behandlingen, men der var ikke altid styr på det, der skulle ske.	Godt
	6	At operationen ikke var god i forhold til vores forventninger, fordi barnet skal til operation igen.	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - Traume Amb	Fejlhåndtering	
	1	Lægen tjekkede for en anden skade, end den jeg havde. Han havde selv opereret. Jeg måtte fortælle ham om, hvor min operation var lavet. Ingen information om, hvornår skinnen måtte tages af i bad, når jeg sov osv. Det måtte jeg selv spørge om. Ved udskrivelsen fra sygehuset fik jeg intet at vide om, hvornår agraffer skulle fjernes. Første kontrol var seks uger efter operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	4	Jeg havde en infektion i en hæftet arm, der var repareret med beslag/skruer. Det tog efter min mening for lang tid, før det blev konstateret og behandlet med penicillin.	Godt
	5	Misforståelser vedrørende røntgen medførte to gange røntgen.	Virkelig godt
	7	Vi blev sendt til det forkerte sted. Først skulle vi egentligt have være til røntgen, men det stod ikke i henvisningsbrevet.	Godt
	ID Kommentarer - Skulder Amb	Fejlhåndtering	
	3	Måske. Efter en scanning modtog jeg først et brev med indkaldelse til svar og samtale. Efter nogle dage modtog jeg et nyt brev, hvor første brev blev annulleret, og "jeg" blev afsluttet fra ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	4	Jeg blev indstillet til operation efter forambulant undersøgelse. Her blev det aftalt, at jeg blev ringet op dagen før operation med henblik på tid for operation. Det blev jeg ikke og ringede derfor selv til ambulatoriet. Her fik jeg at vide, at jeg skulle møde [om morgenen] og på som første patient. Jeg kom på som sidste patient [om eftermiddagen]. Ventetiden her kunne jeg have brugt hjemme.	Godt
	ID Kommentarer - Skadeamb	Fejlhåndtering	
	1	Gipsen var for lang og for stram. Undrer mig over, at sygeplejersker ikke er opmærksom på dette, da fysioterapeuten med klar tale kunne fortælle, at de stod overfor at undervise om det emne fremadrettet. Det virker som om de forskellige faggrupper ikke lige får talt sammen, hvilket jo kan få konsekvens for patienten. Om det er hierarkiets svøbe skal være usagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	7	Der står i journalen, at jeg havde takket nej til at låne en enhånds-rollator. Det er forkert. Jeg har aldrig hørt, at der findes sådan en.	Uoplyst
	10	De forskellige læger var ikke helt enige. Dels i forhold til hvad der var på røntgenbilledet, men også i forhold til, hvordan genoptræningen skulle foregå (forløb m.m.). Dog var vi meget tilfredse med den genoptræningsplan, vi fik tilbudt efter det sidste besøg.	Godt
	12	Min don joy skinne blev monteret / samlet forkert tre ud af fire gange, dvs. den trykkede på skadestedet eller skavede / gnavede på bagsiden af benet. Det virkede ikke som om, personalet helt vidste, hvordan skinnen skulle sidde korrekt.	Godt
	13	Billedet på væggen i venteværelset hang skævt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

ID	Kommentarer - Ryg Amb	Fejlhåndtering
2	Scanningssvar var ikke kommet til samtalen.	Virkelig godt
4	Min læge havde bestilt en MR-scanning af min ryg. Den undersøgelse havde man egenhændigt ændret til en [anden undersøgelse] uden at have taget kontakt til min læge desangående. Med min ryghistorie skulle jeg have været til neurokirurgerne efter MR-scanningen. Jeg er tidligere opereret to gange hos neurokirurgerne.	Virkelig dårligt
7	Der indsendes skriftlig klage af undertegnede:-):-{	Uoplyst
9	Manglende indkaldelse til røntgen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Jeg skulle indkaldes til kontrolundersøgelse efter [nogle] måneder efter [] undersøgelsen. Det blev jeg ikke, måtte selv kontakte afdelingen for [at få] en tid. Det var åbenbart sket en fejl.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Der var ingen, som fortalte mig, hvornår jeg skulle møde ind, fik intet brev, ingen indkaldelse til udtagning af sting. Dette var på Dagkirurgisk afdeling. Det går alt for stærkt, ingen information blev der givet, følte bare, jeg skulle sendes hurtigt ud.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Knæ Amb	Fejlhåndtering
6	Ingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Idræt dagkir THG	Fejlhåndtering
1	Infektion i ar ved første del af operationen. Ved anden operation glemte lægen at mindske/skære tidligere ar væk for at gøre det pænere.	Godt
7	Jeg havde [en morgentid], men blev ikke meldt ankommet trods personlig kontakt med en sundhedspersonale. Derfor kom jeg til at vente længe.	Godt
9	Jeg havde inden første operation [] fået at vide, at jeg skulle opereres i begge knæ for identiske []skader. Ved første operation fik jeg papirerne på information vedrørende artroskopi af knæleddet og []skaden. Ved opfølgning af første operation og aftale for anden operation, fik jeg papirerne med mig på information vedrørende irriteret slimhinde i knæet. Altså ikke identiske operationer. Og jeg må indrømme ved nærmere læsning af begge informationspapirer, kan jeg mest nikke genkendende til symptomer fra de sidste papirer, jeg fik med mig. Så enten vil de operere mig for to forskellige ting, som jeg fra start fik at vide var identiske skader, ellers har de givet mig de forkerte papirer, og ellers har de opereret mig for det forkerte første gang og vil operere mig for det rigtige anden gang! Jeg er forvirret, og en anelse utryk.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Idræt Amb	Fejlhåndtering
1	Forkert information omkring fasten.	Godt
3	Ved mit første besøg ventede jeg i 35 minutter for så at finde ud af/få at vide, at de ikke havde modtaget mine røntgenbilleder/scanning. Viste, at de på ingen måde havde sat sig ind i, hvorfor jeg kom. Men gik meget bedre ved sidste besøg.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hånd dagkir THG	Fejlhåndtering
1	Sekretæren i røntgen glemte at ankomstregistrere mig, hvilket resulterede i en times ekstra ventetid.	Godt
5	[Blev i første omgang] fejldiagnosticeret med kræft med dødelig udgang. Heldigvis viste det sig, at lægen tog fejl, inden det fik store konsekvenser for min nærmeste familie.	Godt
ID	Kommentarer - Hånd Amb	Fejlhåndtering
6	Under behandlingen [skete noget uventet], hvilket medførte at rekreationstiden blev længere end forventet.	Uoplyst

	9	Blev injiceret med binyrebarkhormon direkte i nerve. Der blev IKKE anvendt scanner for at udelukke det.	Godt
	14	Har været set af tre forskellige læger over en periode, men nu har jeg valgt kun at se den samme. Jeg har fået mange forskellige behandlinger. En sendte mig hjem og sagde, at der ikke var noget. En gav mig en sprøjte, og sidste læge foreslog kikkertundersøgelse. Tre meget forskellige vurderinger på samme problem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	ID	Kommentarer - Fod Amb	Fejlhåndtering
	3	Jeg havde/har smerter i min hofte, men den blev ikke røntgengraferet?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	ID	Kommentarer - Børn dagkir NBG	Fejlhåndtering
	5	Skulle have fysioterapi umiddelbart efter operationen. Selvom vi kontaktede afdelingen [flere] gange, blev terapien først igangsat [flere] uger efter operationen.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Børn Amb	Fejlhåndtering
	3	Gipsen flækkede et par af gangene, men det tænker vi ikke som en fejl, da vi var blevet advaret om, at det kunne ske [].	Uoplyst
	4	Ved ikke om det er en fejl, men NNs gips skulle holde [længere end normalt] pga. [ferie]. Han endte med [men som følge heraf], som vi og personalet blev noget forskrækket over. Kunne være undgået, hvis der havde være ferieafløsere i stedet for et lukket ambulatorium (Ponseti klinikken), Aarhus Kommunehospital.	Godt
	5	Vi troede, det var sidste gang, vi var der, da vi efter sidste besøg (sidste år) havde fået opfattelsen af, at vi bare skulle tjekkes for sidste gang.	Uoplyst

ORTOPÆDKIRURGISKE

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Tumor dagkir NBG	Samlet indtryk
4	God modtagelse, fint behandlingsforløb. Jeg var glad for telefonisk opfølgning dagen efter.	Virkelig godt
5	Der gik et år fra henvisningen [fra andet hospital], til der var tid. Den fedtknude, [jeg havde, voksede til over dobbelt størrelse]. Så skiftet mellem de to afdelinger var langt.	Virkelig godt
7	Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg efter operation havde fået talt med læge NN for at høre, hvordan det var gået efter hans vurdering. Inden jeg blev sendt hjem, kunne man også have set, om det havde blødt for meget. Måtte søge hjælp på eget sygehus dagen efter, da det soppede meget med blod.	Godt
ID	Kommentarer - Tumor Amb	Samlet indtryk
3	Har kun oplevet undersøgelsesforløbet. Behandlingen blev aflyst/udskudt til senere.	Godt
7	"Min" læge NN varetager min sag godt, og jeg føler mig i trygge hænder. Alt andet personale skifter konstant, så det er aldrig det samme to besøg i træk.	Godt
ID	Kommentarer - Traume dagkir NBG	Samlet indtryk
5	Meget tilfreds, professionelt!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Traume Amb	Samlet indtryk
1	Der er ingen kontakt med traumesektoren og Marselisborg Genoptræningscenter.	Godt
2	Nej.	Godt
4	Jeg synes, der har været for mange læger med delvis divergerende meninger involveret i mit forløb.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skulder Amb	Samlet indtryk
3	Jeg manglede en grundigere klinisk undersøgelse af min skulderproblematik. Jeg blev efter røntgen sendt til scanning uden særlig meget undersøgelse af min skulder.	Dårligt
5	Jeg oplevede det som meget professionelt og effektivt. Der var så godt som ingen ventetid, og tiderne blev overholdt meget præcist. Alt i alt en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skadeamb	Samlet indtryk
1	Jeg var ikke tilknyttet en kontaktperson/sundhedsperson.	Godt
3	Nej!	Godt
8	Jeg kan kun sige, at den behandling jeg har fået i ambulatoriet samt skadestuen, når ambulatoriet var lukket, var super super. Jeg går faktisk rundt og fortæller om mine positive oplevelser derinde.	Virkelig godt
9	Jeg er stadig i behandling.	Godt
11	Det var rigtig fint. En enkelt detalje, som kunne gøre afslutningen og overdragelsen til genoptræning ved Aarhus Kommune endnu mere effektiv: Jeg fik efter første kontrolbesøg på skadeambulatoriet tilsendt min behandlingsplan. Den behandlingsplan, der blev tilsendt kommunen så åbenbart anderledes ud: af denne fremgik mit telefonnummer ikke. Dette var en medvirkende årsag til, at min genoptræning hos fysioterapeut blev ca. [halvanden uge] forsinket. Fra Sundhed og omsorg skrev man et brev til mig og bad mig indtelefonere mit telefonnummer, hvilket jeg straks gjorde. Men jeg måtte selv rykke tre-fire gange for at få initieret be-	Virkelig godt

handlingen, fordi man glemte at tale sammen. Kunne I ikke sikre, at der er et telefonnummer-felt på den formular, der benyttes ved overdragelse af genoptræningsplan til kommunen?

- ✎ 12 Jeg mødte fire forskellige læger på fire besøg. Det var utrygt, især fordi én af dem gav utryk for, ikke at havde tilstrækkelig viden omkring min skade. Dårligt

ID Kommentarer - Ryg Amb

Samlet indtryk

- ✎ 1 Aarhus Universitets hospital har et problem med at overholde aftalte tidspunkter. Når man har møder med advokater, revisorer eller tid ved fysioterapeut overholdes aftalte tider inden for få minutter. Læger har stadig, den gamle hvide kittel: at man kommer til når det passer dem. Tidsplanlægningen lider af S.O.S (Slask og slendrian). Der er et klart forbedringspotentiale. Godt
- ✎ 4 [I foråret] bestilte min læge en MR-skanning. Fordi man havde intervenseret i dette, fik jeg først lavet den [sidst på sommeren], altså med [nogle] måneders forsinkelse. Virkelig dårligt
- ✎ 7 Ja, der indsendes skriftlig klage :-)-{. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- ✎ 1 Ventede i over en time. Lægen vidste ikke, hvorfor vi var der. Lægen kunne ikke kontakte den afdeling, vi skulle på. Virkelig dårligt
- ✎ 2 Dagkirurgisk skal måske give lidt mere tid til at fortælle om efterforløbet. Godt
- ✎ 4 Dem på opvågningen var super søde. Godt

ID Kommentarer - Idrætsklinikken

Samlet indtryk

- ✎ 6 Det havde været en fordel at vide lidt om, hvad undersøgelsen ville gå ud på. Jeg havde f.eks. løbesko og tøj med, da jeg troede det ville omfatte en løbetest. Mentalt er det også rart at være forberedt på, om man skal stikkes i. Virkelig godt

ID Kommentarer - Idræt dagkir THG

Samlet indtryk

- ✎ 3 Eneste "klage" var, at der ikke stod skrevet noget om min [] brok i forhold til narkose på trods af, at det var oplyst før operation. Dog meget tilfredsstillende, at jeg også blev spurgt inden operationen. Virkelig godt
- ✎ 5 1. Der opstod komplikation i forbindelse med knæoperation, og jeg oplevede en del vanskeligheder med rette smertebehandling. Godt
2. Måtte opsøge lægevagt på grund af kraftige smerter samt egen læge af flere omgange.
- ✎ 8 Samarbejdet mellem Idrætsambulatoriet og Operationsafdelingen (samme etage) var skidt i forhold til det at få snak med læge NN. Sygeplejersken fra Idrætsambulatoriet sagde direkte ved forsinkelse: "Gå selv derhen, det virker ikke, når jeg er med." Godt
- ✎ 9 NN lægen, der skulle tjekke op på operationen en måned efter første operation, fik mig til at føle, at samtalen bare skulle gå stærkt og overstås. Det var bare ind, og så ville han stort set bare vide, om jeg syntes, operationen havde hjulpet, hvornår jeg ville have dato for [] næste operation [], ikke engang kigge på mit nyligt opererede [sted], og så ud igen. Han fik mig til at føle, at det hele (patienterne) kørte på samlebånd! Godt
- ✎ 10 Lyder måske lidt forkert, men det var en yderst positiv oplevelse. Virkelig godt
- ✎ 13 Da jeg kom ind på operationsstuen, var der lige pludselig mange mennesker om mig. Jeg var allerede mega nervøs i forvejen, og det forvirrede mig lidt, selvom de alle var mega søde. Der var en, der lagde drop, en anden snakkede til mig og sådan. Virkelig godt
- ✎ 14 Rigtig god information fra sygeplejersketeamet. Lægen må gerne være opmærksom på, at det er patientens første operation... Virkelig godt
- ✎ 15 Meget professionelt. Virkelig godt

ID	Kommentarer - Idræt Amb	Samlet indtryk
1	Meget dygtig læge.	Virkelig godt
3	Det var dårligt, fordi kommunikationen ikke var i orden den pågældende dag.	Godt
5	Er ikke enig i diagnosen []. Er sikker på endnu en [anden diagnose] :-{.	Dårligt
7	Vi er meget tilfredse :-)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hofte Amb	Samlet indtryk
1	Røntgenafdeling havde forlagt de papirer, jeg havde med på afdelingen, så jeg måtte vente halvanden time, før jeg kunne komme videre.	Virkelig godt
2	Oplevede et godt flow ved besøget. God sammenhæng mellem røntgen, læge, sygeplejerske og narkoselæge.	Virkelig godt
6	Stemning i ambulatoriet er generelt anspændt og trist.	Dårligt
7	Jeg har kun godt at sige om de læger, jeg er inde [ved]. Det er kun dem, jeg har snakket med. Jeg har kun godt at sige om jeres afdeling. Det er den bedste, jeg har oplevet på de forskellige sygehuse, jeg har været på. Tak for det.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hånd dagkir THG	Samlet indtryk
2	Jeg blev lovet af sygeplejersken, at hun ville kontakte min pårørende. Dette skete ikke, og det var knap tre timer, min pårørende sad i uvished.	Godt
3	Der var meget lang ventetid ind til ergoterapeuten (over en time).	Godt
5	Da man først havde fundet ud af, hvad jeg fejlede, havde jeg et godt behandlingsforløb.	Godt
ID	Kommentarer - Hånd Amb	Samlet indtryk
5	Meget tilfredsstillende!	Godt
6	Flinkt personale generelt.	Godt
8	Nej.	Virkelig godt
9	Desværre gik der stafylokokker i operationssåret. Samt meget lille bedring i fingrene, som dog ikke bebrejdes hospitalet.	Godt
10	Jeg har kun været til undersøgelse. Jeg besluttede at droppe operation.	Virkelig godt
14	Jeg oplevede, at man satte alle i samme bås. Mine problemer blev ikke taget seriøst, da svaret var "mange har problemer som dine, det er ikke unormalt".	Godt
15	Min ergoterapeut har været den bedste.	Godt
16	Virkelig kompetente personer.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Fod Amb	Samlet indtryk
5	Undersøgelser- og behandlingsforløbet har været rigtig godt, men jeg har savnet en mere nøjagtig prognose for rekonvalescensen, som har været meget længere, end jeg forventede, og derfor har medført nogen frustration.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børn Amb	Samlet indtryk
3	Det ville være rart, hvis man fra starten fik beskrevet/vist et forløb og fik forklaret, hvad man helt præcist skal. Jeg ved godt, at noget er individuelt, f.eks. tiden i gips, men bare i store træk.	Virkelig godt
5	Efter der blev taget billeder, gik vi op til Ortopædkirurgisk Afdeling, og der var ingen ventetid.	Virkelig godt

Fint, de to afdelinger samarbejder med ingen ventetid.

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

ID	Kommentarer - Tumor dagkir NBG	Samlet indtryk
5	Fra første besøg på sygehuset (første vurdering i Aarhus efter henvisning fra andet sygehus) fik jeg indtryk af, at jeg skulle til Aarhus for at scannes for fedtknude. Det materiale om kræft osv. var VOLD SOMT at få tilsendt i betragtning af, at lægen tog to minutter med hænderne for at "tro" på fedtknude (men det var vist anden afdeling).	Virkelig godt
7	Ville gerne have fået at vide, hvad jeg kunne forvente af gener efter operation, da jeg måtte skæres igen, da der stod blod derinde.	Godt
9	Det eneste u hensigtsmæssige for min information var, at der både var sendt information om fasteregler og information om operation i lokalbedøvelse. Jeg skulle bare have fjernet dimser på en arm :-).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Tumor Amb	Samlet indtryk
1	Vi var sendt fra et andet sygehus til Århus, men blev meget chokeret over beskeden i Århus, som handlede om, at NN måske havde knoglekræft. Det var slet ikke det, vi var forberedte på at skulle høre. Vi følte IKKE, at det første sygehus havde klædt os ordentligt på.	Godt
6	Jeg blev bedre forberedt efter at have set filmen. Og så følte jeg mig mindre nervøs over, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
7	Har kun modtaget information fra lægen. Ikke fra andet sundhedspersonale.	Godt
ID	Kommentarer - Traume dagkir NBG	Samlet indtryk
5	Virkelig god DVD, der forklarede min datter om narkose og det, der skulle ske i DKA.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Traume Amb	Samlet indtryk
6	Oplevede, at det er op til den enkelte læge, hvordan behandlingen er. F.eks. om man skal sys sammen [] eller ej. Og kunne godt bruge en pjece med hele behandlingsplanen. [].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skulder Amb	Samlet indtryk
2	Jeg husker ikke rigtig at have fået noget informationsmateriale. Måske er det fordi, at det er operation nummer to, hvor der blot skulle fjernes noget arvæv og ikke den oprindelige []. I forhold til information under besøget, så er det vigtigt for mig måske at få lidt mere information om, hvad de forskellige drop gør, og hvad vi gør nu. At man hele tiden bliver taget i hånden. Det var lang tid siden, jeg havde været inde til snakken om narkose og var derfor ikke helt skarp på det. I forhold til kontaktperson under besøget, så var der ikke en, som fulgte mig fra før, under og efter operation. De skiftede tre gange, og det var ok, men det havde været bedre endnu, hvis der var en med hele vejen.	Godt
ID	Kommentarer - Skadeamb	Samlet indtryk
2	Fik ikke noget informationsmateriale, og der blev heller ikke fortalt noget om smertestillende medicin. Ved selv, at en bestemt type medicin] ikke er godt, når man har brækket noget, men den information gav I ikke.	Dårligt
3	Nej!	Godt
5	Fik først [en bestemt pjece] ved sidste besøg [(efter mange uger)].	Godt
6	Manglende information om helingsfaser, teknik til at gå med krykker, øvelser til genoptræning af foden.. Hvad er skyggebeklastning?	Godt
7	OVER FORVENTNING, selvom jeg stillede et par ekstra spørgsmål til et par ting, som jeg ikke	Virkelig godt

helt havde [været] ude på, da jeg havde læst om det på nettet.

- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 10 | Det var ok til en start med de genoptræningsøvelser, vi fik fra fysioterapeuten. | Godt |
| ✎ 12 | Jeg har ikke modtaget noget informationsmateriale omkring min skade. | Dårligt |
| ✎ 14 | Jeg har ikke modtaget noget. | Godt |

ID Kommentarer - Ryg Amb

Samlet indtryk

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 4 | Ingen tog ansvar for min fejlplacering på anden afdeling og ændringen af den bestilte MR-skanning til et almindeligt røntgenbillede[], selvom jeg protesterede. | Virkelig dårligt |
| ✎ 6 | For mig var det rigtig godt med tegningerne. | Godt |
| ✎ 7 | Intet modtaget. | Dårligt |
| ✎ 10 | Jeg fik ikke noget materiale overhovedet, kun lidt mundtlig information. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|------------------|
| ✎ 1 | Vi fik absolut ingen information. | Virkelig dårligt |
| ✎ 2 | Jeg har INTET fået at vide om genoptræning eller noget i den dur. Det er dårligt. | Godt |
| ✎ 3 | Modtog ingen skriftlig materiale, men følte heller ikke, jeg havde behov for det. Fik god mundtlig information. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Knæ Amb

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|-----------------------------------|---------|
| ✎ 2 | For dårlig information fra læger. | Uoplyst |
|-----|-----------------------------------|---------|

ID Kommentarer - Idrætsklinikken

















Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 5 | Jeg fik to sider om [min sygdom] og den tilhørende operation, jeg skulle have haft (men som senere blev aflyst). De er ganske gode og informative. Men der står i de to sider, at man ikke skal dyrke idræt i 6-8 uger, hvor jeg mener, at personalet i ambulatoriet sagde noget andet. (I stil med 2-3 uger). | Virkelig godt |
| ✎ 6 | I forhold til "Det hele sundhedsvæsen", kan jeg slet ikke mærke det. Behandlingen var topprofessionel. Men hvorfor samarbejder man ikke med fysioterapeut eller lignende, så folk kan få et forslag til træningsprogram med på skrift, i banale sager som for eksempel et løberknæ. Det kan sikre succesen. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Idræt dagkir THG

Samlet indtryk








- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 2 | Der var en fejl i telefonnummeret til fysioterapien. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Angående pjecer og andet information kunne det være rart med information omkring, hvilken type 'genoptræning' og øvelser man bør udføre efter endt operation. Heldigvis havde jeg en meget kompetent læge, der pænt informerede mig om det umiddelbart inden OG efter operation. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Ville gerne have haft information om mulige komplikationer og hvordan, jeg skulle tackle dem. | Godt |
| ✎ 9 | Første gang jeg var inde til undersøgelse hos en [] sygeplejerske inden første operation, fik jeg en fin modtagelse og fin information. | Godt |
| ✎ 11 | Jeg fik folderen for en lignende behandling og ikke det, som var aktuelt for mig. | Godt |
| ✎ 12 | Første indkaldelse var på forældet indkaldelsespapir, dvs., at telefonnumrene ikke stemte. | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Man er altid påvirket mentalt op til en operation, så dagen efter havde jeg et spørgsmål angående tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Jeg vidste ikke helt, hvem jeg skulle ringe til. Jeg prøvede dog at finde svaret i den pjece, jeg fik. | Virkelig godt |

	14	Information om tiden efter operation udleveres først på operationsdagen. Kunne med fordel udleveres tidligere for at reducere usikkerhed.	Virkelig godt
	16	Jeg har været rigtig glad for det formøde, jeg havde inden min operation, hvor der var tid til at stille en masse spørgsmål og tanker omkring ting, man var usikker på eller nervøs for.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Idræt Amb	Samlet indtryk
	1	Der skulle foretages en sjælden operation, og derfor var der ikke noget materiale til rådighed.	Virkelig godt
	3	Det var ikke særligt fyldestgørende, når man ingen viden har indenfor området.	Godt
	5	Følte mig ikke hørt i forhold til oplevede gener. Fik ingen tilbud om opfølgning eller skanning.	Dårligt
	8	Jeg føler mig tryk ved, at jeg altid har mulighed for at maile med den opererende læge, og jeg har erfaring med, at han svarer hurtigt tilbage.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Hofte Amb	Samlet indtryk
	3	Jeg fik ikke nogle materialer.	Godt
	7	Hvis jeg ikke fik det på skrift, har vi snakket om det med lægen.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Hånd dagkir THG	Samlet indtryk
	1	Jeg efterlyser information om genoptræningsforløb efter behandling.	Godt
	4	Jeg ville gerne have haft lidt mere informationsmateriale med hjem efter operationen. Sådan jeg kunne lære hvornår og hvad, jeg måtte bruge hånden til. [].	Godt
	ID	Kommentarer - Hånd Amb	Samlet indtryk
	11	Ikke aktuelt. Som skrevet, meget kort besøg. Krævede ikke særlig information.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Fod Amb	Samlet indtryk
	3	Føler og har fortsat smerter i min hofte, men så må jeg vel til lægen igen.	Uoplyst
	ID	Kommentarer - Børn dagkir NBG	Samlet indtryk
	1	Man kunne godt uddybe diverse foldere, så patienten bliver mere tryk ved forløbet.	Godt
	ID	Kommentarer - Børn Amb	Samlet indtryk
	1	Har aldrig modtaget noget, men har skiftet læge, da jeg ikke synes om samarbejdet med den første læge. Har selv søgt informationer over nettet og snakket med andre i samme situation.	Godt
	3	Ikke helt. Men jeg fik svar, når jeg spurgte.	Virkelig godt
	5	Vi kunne godt have brugt noget materiale om børnehofte [].	Virkelig godt

ORTOPÆDKIRURGISK E

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














ID	Kommentarer - Tumor dagkir NBG	Samlet indtryk
1	Min praktiserende læge modtog ikke resultatet af undersøgelsen (han vidste ikke, [hvad jeg fejlede], da jeg senere talte med ham, længe efter at jeg havde fået [] besked).	Virkelig godt
2	Jeg fik at vide, at jeg ville blive ringet op dagen efter (efter weekenden), fordi man ville tjekke op på mig. Men jeg modtog intet opkald. Det var underligt.	Virkelig godt
5	De var SÅ søde, så jeg var tryk. Blev forskrækket over, at det var en "rigtig" operation, men de var bare RIGTIG, RIGTIG søde til at hjælpe mig!!!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Tumor Amb	Samlet indtryk
4	Sidste gang blev jeg ikke kaldt ind til samtale/konsultation/møde omkring operationen, men fik bare et brev med datoen, jeg skulle opereres. Dette var ikke godt nok og skabte megen forvirring.	Godt
ID	Kommentarer - Skulder Amb	Samlet indtryk
2	Jeg er ikke nået til dette punkt endnu, så jeg kan ikke vurdere overgangen fra region til kommune.	Godt
5	Jeg savner, at henvisninger gives digitalt. Det er forældet med et stykke papir, man skal holde styr på.	Virkelig godt
6	Var utryk ved for tidlig hjemsendelse efter operation.	Godt
ID	Kommentarer - Skadeamb	Samlet indtryk
2	I ventesalen havde jeg en kørestol, som en sygeplejerske ret uvenligt bad om. Jeg spurgte, om jeg så kunne låne et par krykker, da jeg ellers ikke kunne komme ned til lægen. "Man kan ikke bare låne krykker her," sagde hun og gik! Efter flere timer i ventesalen og også røntgen kom jeg ned på en ISKOLD stue med åbent vindue og skulle vente på lægen og hans svar efter røntgen. Derefter ventede jeg på en sygeplejerske, som kom med ROM Walker, men ingen information om, hvad jeg måtte, burde, skulle osv.	Dårligt
14	Det er tydeligt, at de læger, som har lavet kontrol, var under uddannelse eller oplæring. De var i tvivl og skulle konferere med andre læger. Ofte var sygeplejersken mere informativ end lægen.	Godt
ID	Kommentarer - Ryg Amb	Samlet indtryk
4	[En dag] lå der et brev angående tilbud om operation med indlæggelse på Afdeling E [få dage efter]. Der var et telefonnummer, jeg kunne ringe til ved afmelding. Jeg sad to timer ved telefonen uden at kunne få kontakt! Efterfølgende ringede jeg til sygeplejerske NN på afdelingen og afmeldte min operation. Herefter vidste jeg ingenting om, hvorvidt jeg enten var afskrevet som patient, eller om man efter mit ønske havde henvist mig til anden afdeling.	Virkelig dårligt
7	Der indsendes skriftlig klage :-)/:-{.	Dårligt
ID	Kommentarer - Knæ Amb	Samlet indtryk
7	God kommunikation. Imponerende hygiejne på operationsafdelingen!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Idrætsklinikken	Samlet indtryk
6	Jeg var lidt i tvivl om min genoptræning, da jeg dels ikke kan huske præcis, hvad lægen havde anbefalet, og dels oplevede tilbagefald. Men den slags forventer man ikke, man kan ringe og spørge om.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Idræt Amb	Samlet indtryk
 2	Det kunne være rart i mit tilfælde med lidt opfølgning eller mulighed for dette, hvis man ikke føler, at man helt er i bedring, som man ønsker (overrevet korsbånd).	Godt
 5	Fik ikke tilbudt opfølgning.	Dårligt
ID	Kommentarer - Hånd dagkir THG	Samlet indtryk
 7	Jeg vil lige tilføje, at på operationsstuen fik jeg en behandling til UG. Lægen og sygeplejersken var utrolig søde, også i opvågning. UG. TAK.	Godt
ID	Kommentarer - Hånd Amb	Samlet indtryk
 2	Jeg synes, at informationens niveauet mellem ambulatoriet og det sygehus jeg hører til er kritisabelt, da jeg bliver sendt hjem til min egen ergoterapeut med de forkerte genoptræningsøvelser. Dette har resulteret i sen bevægelighed i min finger, som har bevirket, at min genoptræning er blevet længere.	Godt
 12	Ingen ventetid, super godt :-).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Fod Amb	Samlet indtryk
 4	Kunne godt have brugt mere information om genoptræning.	Godt
ID	Kommentarer - Børn Amb	Samlet indtryk
 5	Vi skal vente et år med at tage stilling til, om der skal gøres noget. Det sætter mange tanker i gang. Men ved lægerne gør, hvad der er bedst!	Virkelig godt

ORTOPÆDKIRURGISKE















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

ID	Kommentarer - Tumor dagkir NBG	Samlet indtryk
1	Men automaten er ikke til at finde ud af! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Hos ambulante i Aarhus = tip-top!	Virkelig godt
8	En særlig stor tak til den sygeplejerske, som holdt mig i hånden under hele operationen. Det var jeg meget taknemlig for, da jeg var noget nervøs. Og en stor tak til den dygtige læge, som jeg desværre ikke fik takket, da han fulgte op på det og ringede dagen efter operationen. Kan ikke huske navnene på dem, men tusind tak for en rigtig god behandling. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
ID	Kommentarer - Tumor Amb	Samlet indtryk
2	Personalet virker meget rare og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
3	Planlagt behandling skulle have fundet sted kun to måneder efter forundersøgelsen. Undrer mig lidt over, at man efter at have aflyst operationen, først kunne finde en ny tid fem måneder senere (blev informeret om alternative valg). Min skavank er relativ lille og sandsynligvis ufarlig, men alligevel. [Ventetid]	Godt
5	FRI kaffe :-) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Traume dagkir NBG	Samlet indtryk
3	Måske nogle blade, der ramte de unge lidt bedre. Enten var der familiejournalen eller så var der Anders And blade, for eksempel. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Kedeligt venteværelse, især for børnene. God kommunikation med min datter på seks år. Det har været en god oplevelse for hende, trods alt. Hun var vild med NN, sygeplejersken i gibsstuen var også helt fantastisk. Effektiv og venlig sekretær. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Synes, at venteværelset var alt for lille, specielt når der var et barn med. Fantastisk klovn med utrolig god situationsfornemmelse. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Traume Amb	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at det at have den samme læge hver gang er godt. Jeg fik skadet mit [] ben på arbejdet [i foråret]. Har været til kontrol mange gange. Det har lige været lukket op igen, fordi det ikke vil gro sammen. Jeg er meget godt tilfreds. [Pleje]	Godt
3	Var på det gamle KH i Aarhus på ortopædisk Ambulatorium. Alt trænger i høj grad til maling, rengøring og læsestof i venteværelset mangler. Ventetiden var en gang to timer ellers mellem en halv til en hel time. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
4	Flere gange i løbet af mit forløb udviklede min arm sig anderledes end forventet, så jeg blev nødt til at ringe til ambulatoriet for at høre, hvordan jeg skulle forholde mig. I de tilfælde følte jeg flere gange, at det var ubelejligt, at jeg ringede, selvom jeg hver gang blev opfordret til at ringe, hvis der skete noget uventet. [Kommunikation og information]	Uoplyst

	6	Rigtig dejligt at komme ind til fysioterapeut. Her fik jeg meget information om min skade [] og om, hvordan jeg skulle genoptræne fremover. En meget omhyggelig og fagligt dygtig fysioterapeut. TAK. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skulder Amb		Samlet indtryk
	4	Venteværelse trækker i den grad ned. Er ikke i tvivl om, at det er en gammel sengestue. Og der er tætpakket med mennesker. Bedre at stå på gangen for luft. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skadeamb		Samlet indtryk
	1	Søde og venlige. [Relationer til personale]	Godt
	2	Informere om ventetid. Være mere opmærksom på, om patienten selv kan komme fra venteværelset og ned til vagtlægen/lægen. Kolde stuer til patienter i shorts, tænk over det! (Jeg kom ind akut [efter skade i forbindelse med sport] og havde ikke vintertøj på!). [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Dårligt
	3	Bedre stole! [Fysiske rammer]	Godt
	4	Toiletterne var snavsede. [Fysiske rammer]	Godt
	6	Tydelig skranke, hvor man henvender sig i stedet for at skulle ind på et kontor.. [Fysiske rammer]	Godt
	7	Al personalet var meget venligt og imødekommende, så man fik svar på alt. F.eks. da lægen sad med røntgenbilledet og sagde, at hun ikke kunne sige, om mine tommelfingre var brækkede, for der var så svær artrose i leddene, hvad jeg jo godt vidste, at en eventuel fraktur ikke kunne ses på røntgen. Men nu blev fingrene plastret op for at aflaste dem nogle dage. Dejligt at få en besked, man kan forstå. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	10	Da vi kom på Skadestuen, da uheldet skete, fik vi voksenkrykker, da der ikke var nogen til børn! Det lykkedes os dog at få nogle børnekrykker i ambulatoriet, men de var desværre i en dårlig kvalitet. Det er vigtigt med gode hjælpemidler, så patienterne ikke får yderligere skader. Vi var selv ude at leje en kørestol i perioden. [Fysiske rammer]	Godt
	12	Jeg savner at blive betragtet som et helt menneske og ikke kun som en skade. Jeg synes, det er rigtigt ærgerligt, at lægen skal bruge så meget tid på at læse på en computerskærm i stedet for at gennemføre en ordentlig samtale med patienten. Dette kunne være undgået, hvis jeg havde haft en mere gennemgående læge/kontaktperson. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Dårligt
	13	[Barnets] mor tilføjer: Da det gik op for personalet, at [vores barn har særlige behov], blev det noteret i journalen. Efterfølgende talte personalet meget tydeligt og konkret til [vores barn], så han selv kunne deltage og kommentere på sin tilstand. Han forstod alt, der blev sagt (uden at det medførte, at man talte ned til ham). Utrolig FLOT! [Pleje, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Ryg Amb		Samlet indtryk
	3	Rengøring: gulve, stuerne, toiletterne og dørene. Man har en oplevelse af, at man er i et venteværelse på togstationen! [Fysiske rammer]	Godt
	4	Det er utilstadeligt, at man ændrer en undersøgelse bestilt af egen læge uden at tage kontakt til ham. Jeg kan nu først blive opereret [om noget tid], og det har kostet mig mange måneder med smerter og begrænsninger i min hverdag. []. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt

✎ 5	Når man venter så længe, mangler der noget der kan drikkes og spises, købe med kort, og nyde noget at læse, blad/avis. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 8	Det ville være dejligt, hvis der stod vand/saft fremme til fri afbenyttelse. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Knæ Amb	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg mangler lidt bedre information omkring simple hjælpemidler i eget hjem. Beskeden var, at midlertidigt bevilger hospitalet ikke så simple ting som en toiletforhøjer. Fulgte ikke med eller henvisning til, hvordan man kunne klare dette problem (dårlig vejledning). [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 3	Jeg skriver virkelig dårligt i [et tidligere spørgsmål], men det er jo fordi, at det er et gammelt sygehus.	Virkelig godt
✎ 6	Man bliver modtaget godt af flinkt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 7	Jeg er meget, meget imponeret. Min eneste anke er, at jeg fik pålagt, at jeg SKULLE spise langt mere bedøvende medicin, end jeg havde brug for. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 8	Jeg synes, at orienteringsdagen med samtale med læge og sygeplejersker og læge NN var en super dag. [Kommunikation og information]	Godt
ID	Kommentarer - Idrætsklinikken	Samlet indtryk
✎ 1	NN er fantastisk. Giv ham lønforhøjelse :-). [Relationer til personale]	Godt
✎ 6	1. Væk med tv'et. 2. Bedre information i indkaldelse om, hvad undersøgelsen KONKRET går ud på (stik eller ej) (spørg evt. patienten, hvordan man skriver, så denne ved, hvad der skal ske). 3. Bedre sammenhæng mellem læge og genoptræningsfysioterapi, evt. bare en skriftlig seddel om anbefalet genoptræning (jeg ved kun noget om løberknæ, hvilket jo er banalt). 4. Super, super professionel behandling af lægen. Tak for det :-) [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Idræt dagkir THG	Samlet indtryk
✎ 3	Super information. Personalet var i top. Det eneste minus var, at den information, som jeg oplyste angående min andre sygeforløb, ikke blev videregivet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 4	Jeg synes, det føles som at gå tilbage i tiden, når man træder ind i ambulatoriet. Det virker ikke til at være up-to-date, og lokalerne virker gamle og slidte. Det har stor betydning for ens forventning til behandlingen. Dårlige lokaler er lig med dårlig behandling. Dog vil jeg sige, at alt personale virker kompetent, og jeg ved godt, man ikke renoverer, fordi man flytter ambulatoriet til Skejby. Men stadig dårlig oplevelse med lokalerne! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 5	- Jeg føler mig set og hørt og taget alvorligt. Mødt med faglig og effektiv professionalisme. - Oplevede frustration over, hvad jeg opfattede som utilstrækkelig smertebehandling, og hvornår smerter og hævelse ville aftage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 6	Jeg har under mit forløb følt mig godt tilpas. Både læger og sygeplejerskerne har været yderst professionelle, og de har lyttet til mine spørgsmål. Så alt i alt en dejlig oplevelse, som jeg ønsker alle får :-).	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling]	
10	Overvej telemedicin/telefonkonferencer. Især mødet med lægen NN forud for operationen kunne have foregået via telefon i stedet for personlig fremmøde.	Virkelig godt
13	I er dejlige, imødekommende, og selv om jeg var [voksen], da jeg blev opereret, var jeg nervøs som et lille barn, og ville have min kæreste med, hvilket I ikke gjorde grin med men derimod forstod, hvorved jeg følte mig tryk. TAK! [Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
14	Generelt god oplevelse, men tiden fra henvisning fra egen læge til operation (fem til seks måneder) er for lang! [Ventetid]	Virkelig godt
15	Der brude være to venteværelser. Et til før og et til efter omklædning. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Idræt Amb	Samlet indtryk
1	Lægerne var meget dygtige og professionelle. Sygeplejerskerne var forvirrende og gav forkerte informationer, da det ikke er en almindelig operation, så de kendte ikke meget til forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Min kontakt med ambulatoriet var speciel lægeorienteret, og fik den bedste undersøgelse/behandling samt samtale om prognose og evt. videre behandling. Gik fra ambulatoriet SMERTEFRI. Andet hospital i regionen havde afsagt dom: Ingen behandlingstilbud. Og det var så det. Havde haft [] smerter i [flere] år. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Lytte til min oplevelse/erfaring med problemet OG henvise mig til en scanning af knæet!	Dårligt
ID	Kommentarer - Hofte Amb	Samlet indtryk
5	Jeg var i ambulatoriet [først på efteråret], henvisning til CT. CT blev udført i efteråret. I dag [en måned senere] har jeg endnu ikke fået svar på CT og min videre behandling.	Virkelig godt
6	Det ville være opmuntrende, hvis tonen var afslappet og venlig, og der var bedre tid til alting. Stress smitter. Der mangler farver på væggene, flotte plakater eller planter. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
7	Jeg syntes ikke, der er noget.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hånd dagkir THG	Samlet indtryk
4	Søde og venligt personale, der var parat til at hjælpe, da jeg ringede med spørgsmål efter operationen. [Relationer til personale]	Godt
5	Inden jeg fik den første diagnose (kræft), burde lægen have ventet på laboratoriets svar på de prøver, der blev taget, inden de stillede en fejl diagnose, som gjorde, at min mand gik totalt ned med flaget. [Kvalitet i behandling]	Godt
6	Efter undersøgelsen [] kunne patienten have sparet et ambulatoriebesøg ved, at bestille tid til operation med det samme efter svaret fra [undersøgelsen]. Så havde patienten sparet en ventetid på to måneder. [] [Ventetid]	Godt
7	Var i de [] timer, hvor jeg sad og ventede, til jeg skulle ind, i et LILLE lokale, hvor der var livlig aktivitet, såsom personale, der rendte frem og tilbage hele tiden og talte med andre patienter om, hvad der skulle foregå, plus der blev uddelt medicin. Der var uro. Grunden til, at jeg sad så længe, var, at der var en mand, der skulle behandles først på grund af en ulykke, men det kan jeg også godt forstå. Men jeg manglede et lille tilbud om en kop kaffe. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Hånd Amb	Samlet indtryk

	1	Meget fin betjening. Lægen var hurtig til at sende mig videre med det samme med henvisning til ambulans operation på en dato, jeg havde ønsket nogle måneder frem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	12	Jeg var i telefonisk aftale med lægen. Synes, at det er en god aftale, da jeg ikke skal tage en hel dag fri og nogle gode samtaler med lægen med hensyn til operation. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
	13	Ok.	Virkelig godt
	14	Ringede med opfølgende spørgsmål til en læge, og han ringede mig op dagen efter og lyttede til mig og mine problemer og gav mig en tid til undersøgelse 14 dage efter. Meget positivt! :-) [Kommunikation og information]	Godt
ID Kommentarer - Fod Amb			Samlet indtryk
	1	Gammelt blod på armlæn på stole, snavsede stole og borde. [Fysiske rammer]	Godt
	2	Man fik en god og frisk behandling af personalet hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
	3	Lægen var ok. Informativ, behagelig og venlig. Dog er det en 'ommer', da jeg jo fortsat har smerter i min hofte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
ID Kommentarer - Børn dagkir NBG			Samlet indtryk
	2	Venteværelset er ret kedeligt, når man er en [et barn]. [Fysiske rammer]	Godt
	3	Der kunne godt være et større venteværelse. Det virkede hurtigt meget fyldt, og man sad utrolig tæt, især når man som pårørende gerne ville tale indbyrdes. [Fysiske rammer]	Godt
	4	Afdelingen bærer præg af hurtigt ind, hurtigt ud. Det virkede stressende. Det hele gik meget stærkt, og var det ikke fordi, at vi har været der flere gange tidligere, kunne det i højere grad have været en dårlig oplevelse. [Pleje]	Godt
	5	Der er meget lidt plads, når der kommer mange mennesker med kørestole/rollatorer etc. Der, hvor man skal henvende sig, ligger i modsatte ende af lokalet i forhold til indgangen. Det betyder, at man skal gennem hele rummet, forbi kørestole m.v. Ganglinjerne fyldes med kørestole. [Fysiske rammer]	Uoplyst
ID Kommentarer - Børn Amb			Samlet indtryk
	2	Stor ros til personalet (specielt sygeplejerske NN)! Dygtig, rar, kompetent og behagelig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	3	Meget imødekommende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	5	Der var et toilet, der var stoppet. Vi kontaktede personalet, som gjorde noget ved det med det samme! :-) [Fysiske rammer]	Virkelig 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 på afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

