

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling 0
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	92
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	673
Besvarelser fra afdelingens patienter:	402
Afdelingens svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

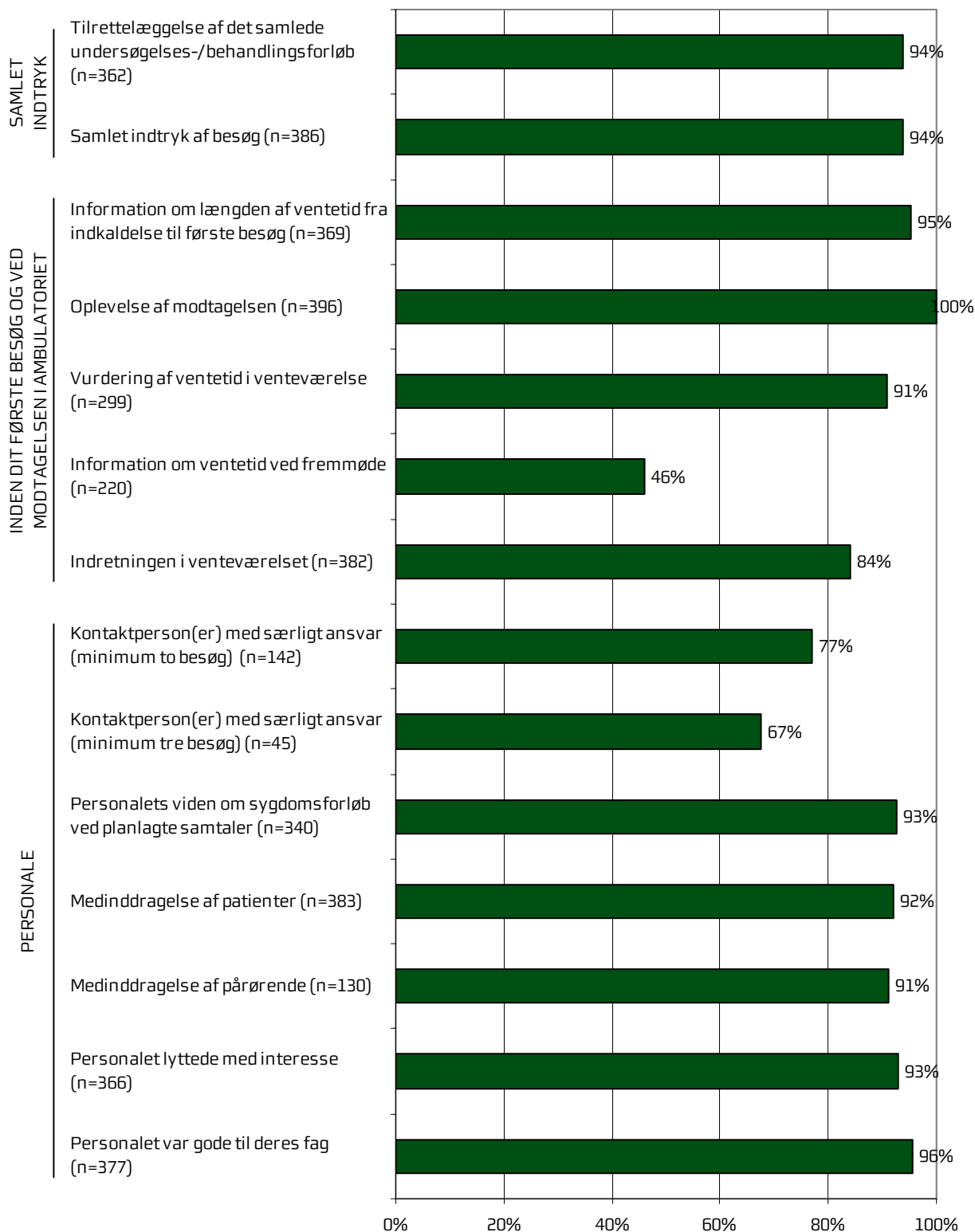
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

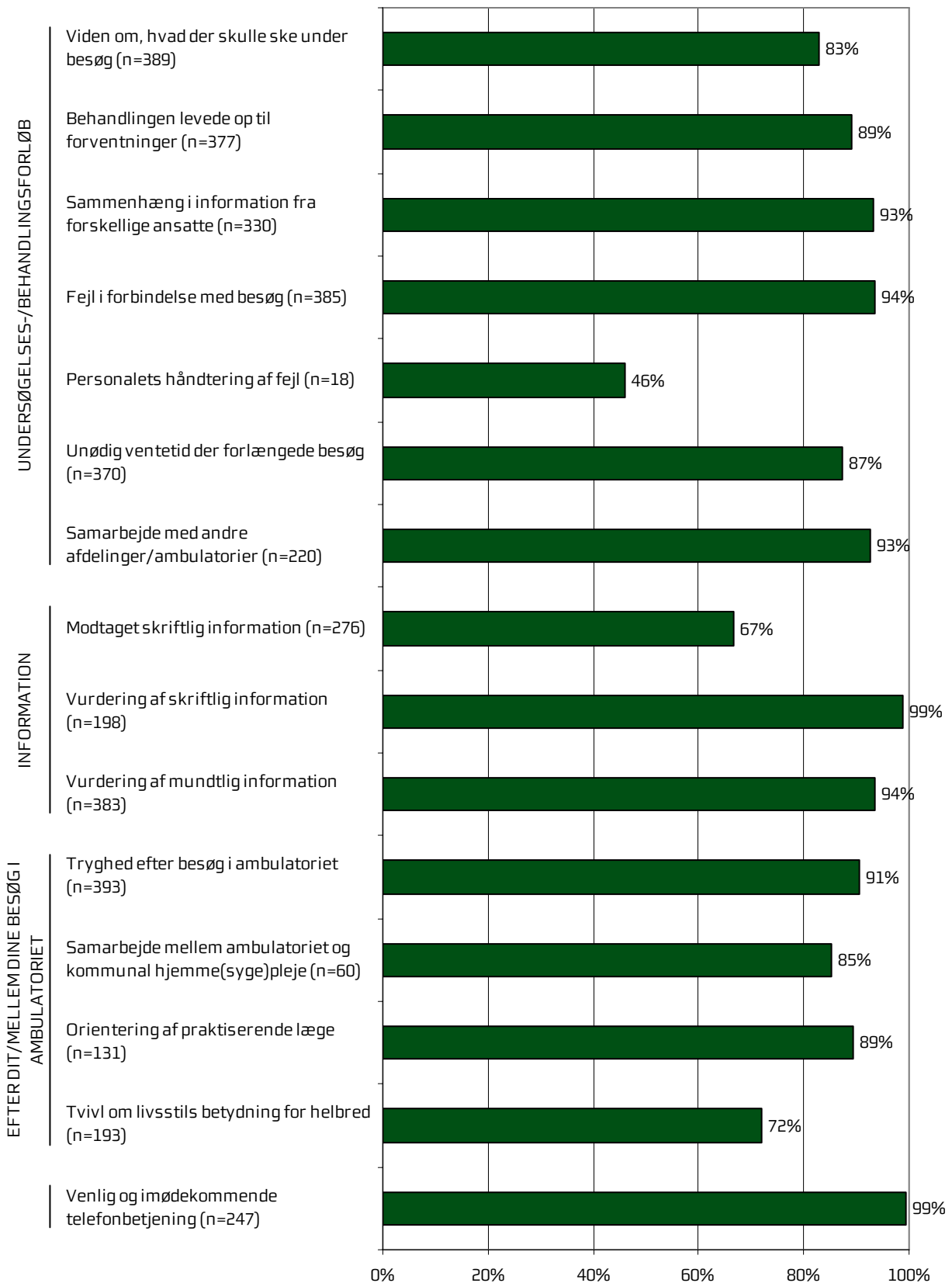
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

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

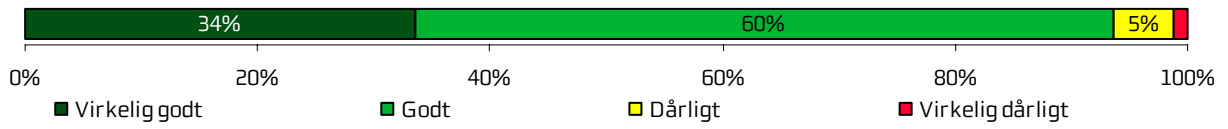
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

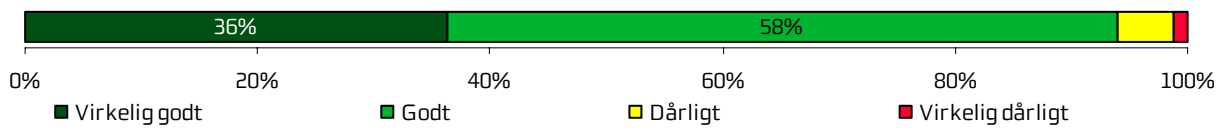
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=362)



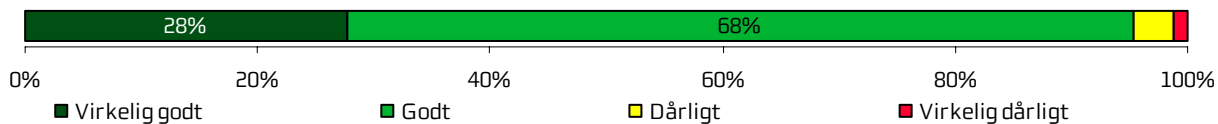
Samlet indtryk af besøg (n=386)



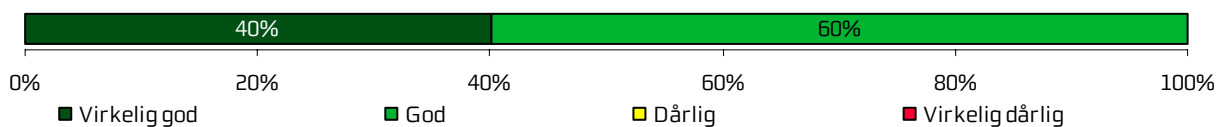
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	95 %	99 % *	95 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	95 %	100 %	96 %	98 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

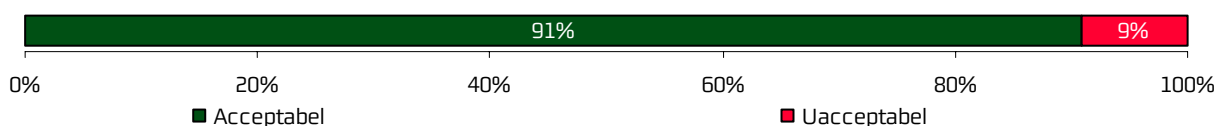
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=369)



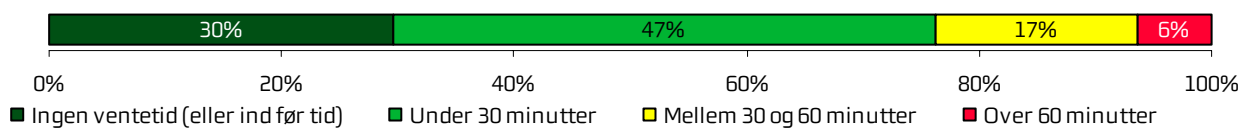
Oplevelse af modtagelsen (n=396)



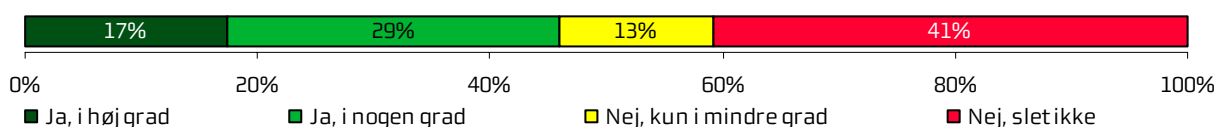
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=299)



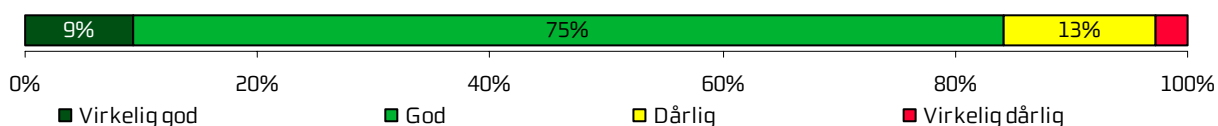
Længde af ventetid i venteværelse (n=390)



Information om ventetid ved fremmøde (n=220)



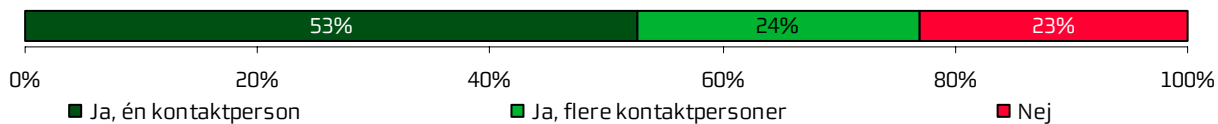
Indretningen i venteværelset (n=382)



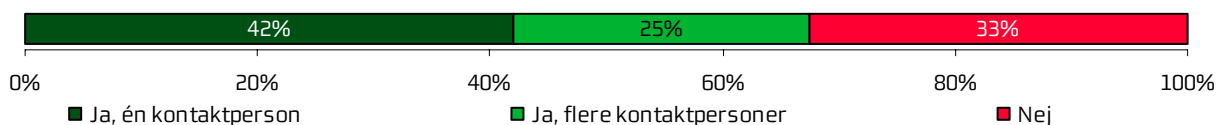
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	95 % *	87 %	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?		46 %	37 %	68 % *	38 %	50 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		84 %	80 %	92 % *	78 %	87 %

Personale

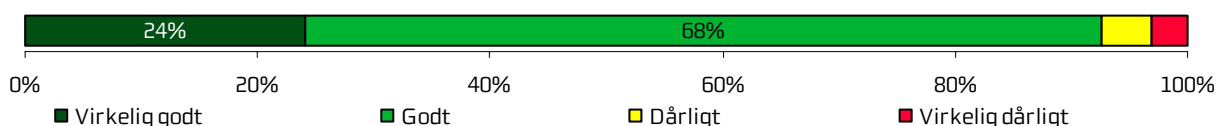
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=142)



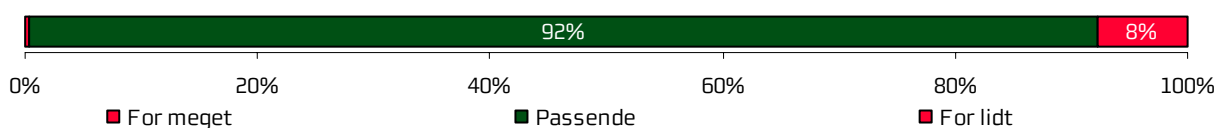
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=45)



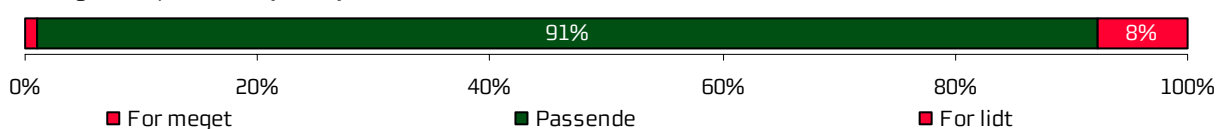
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=340)



Medinddragelse af patienter (n=383)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



Personalet lyttede med interesse (n=366)



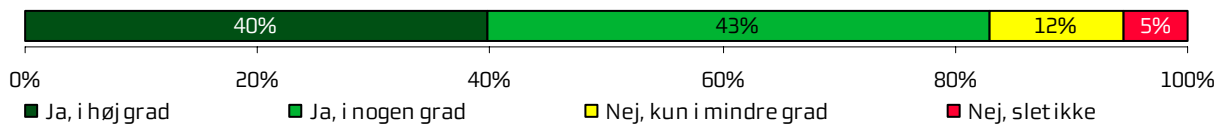
Personalet var gode til deres fag (n=377)



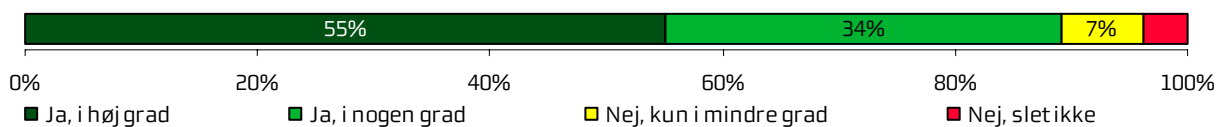
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		77 %	72 %	91 % *	71 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		67 %	-	92 % *	72 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	89 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	91 %	97 % *	93 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	87 %	98 % *	89 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	94 %	99 %	97 % *	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	96 %	99 % *	97 %	99 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=389)



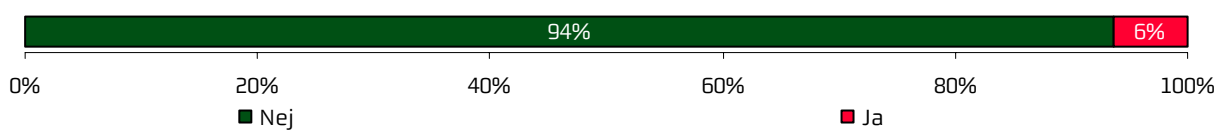
Behandlingen levede op til forventninger (n=377)



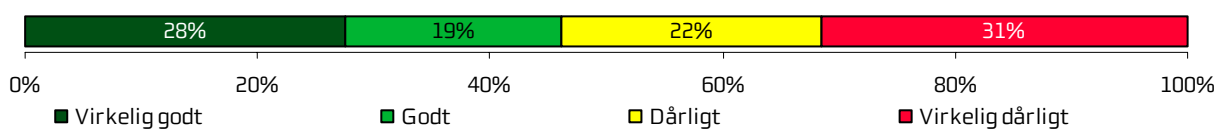
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=330)



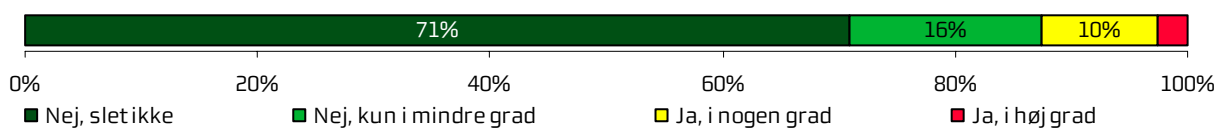
Fejl i forbindelse med besøg (n=385)



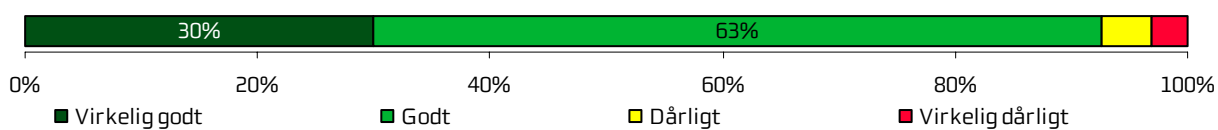
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=370)



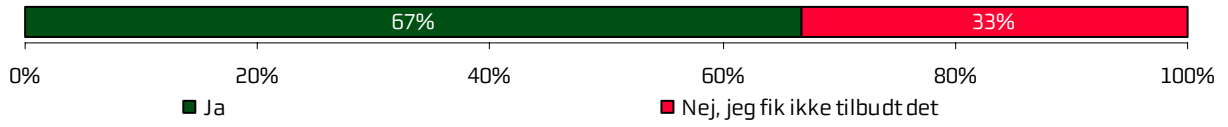
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=220)



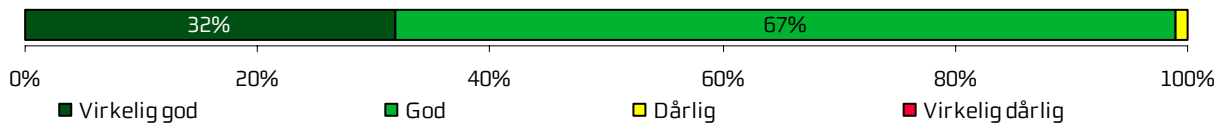
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		83 %	87 %	93 % *	81 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	88 %	96 % *	90 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	91 %	97 % *	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	95 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		46 %	-	86 % *	50 %	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	91 %	96 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	94 %	96 %	87 %	93 %

Information

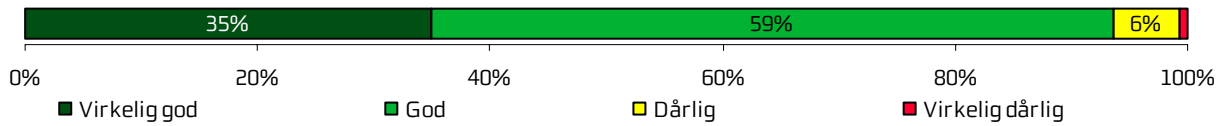
Modtaget skriftlig information (n=276)



Vurdering af skriftlig information (n=198)



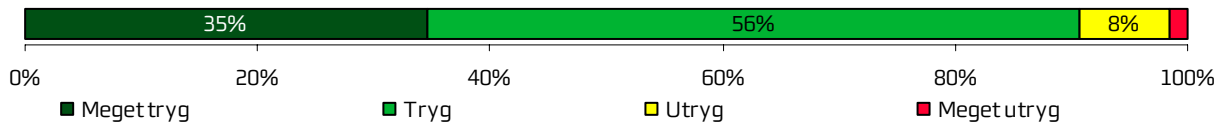
Vurdering af mundtlig information (n=383)



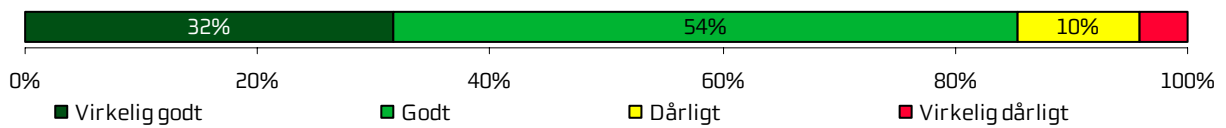
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	81 % *	60 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	95 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	94 %	98 % *	95 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

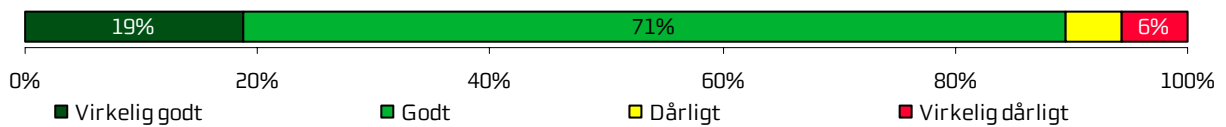
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=393)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=60)



Orientering af praktiserende læge (n=131)



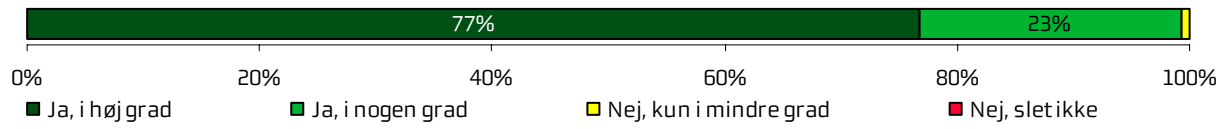
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=193)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	92 %	96 % *	92 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	92 %	98 %	88 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	89 %	92 %	82 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	76 %	85 % *	70 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=247)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	97 %	100 %	98 %	99 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
7. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>	
8. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
9. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

10. 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
11. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
12. I hvilket omfang blev du 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"/>	
13. 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"/>
14. 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"/>
15. 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

16. 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"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 22

21. 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"/>	
22. 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"/>	
23. 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"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>løbnr<<

INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. 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"/>	

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 i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <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 ambulatoriebesøg)?	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. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. 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.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

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

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	60%	100%
Køn		
Mand	42%	46%
Kvinde	58%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	10%	14%
20-39 år	11%	17%
40-59 år	37%	37%
60-79 år	37%	29%
80- år	5%	4%

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

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

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 bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	402		100%	
Køn				
Mand	169		42%	
Kvinde	233		58%	
Aldersgruppe				
0-19 år	40		10%	
20-39 år	45		11%	
40-59 år	148		37%	
60-79 år	148		37%	
80- år	21		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	365		94%	
Pårørende	24		6%	
Modersmål				
Dansk	385		97%	
Ikke dansk	13		3%	
Diagnose				
DM161	15		60%	
DM171	10		40%	
DS720-722	0		0%	
Afsnitsnavn				
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	46		11%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	239		59%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	117		29%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	60	5	1	362	28
Køn						
Mand	35	58	6	1	154	12
Kvinde	33	62	4	1	208	16
Aldersgruppe						
0-19 år	30	61	9	0	32	7
20-39 år	28	72	0	0	41	4
40-59 år	32	58	8	2	140	5
60-79 år	34	61	3	1	132	11
80- år	56	44	0	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	5	1	333	23
Pårørende	26	65	9	0	18	5
Modersmål						
Dansk	33	61	5	1	349	27
Ikke dansk	48	35	17	0	11	1
Diagnose						
DM161	29	71	0	0	14	0
DM171	40	60	0	0	10	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	47	51	2	0	43	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	31	62	6	1	211	18
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	52	47	1	0	108	8

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	36	58	5	1	386
Køn					
Mand	38	55	7	0	164
Kvinde	35	59	3	2	222
Aldersgruppe					
0-19 år	32	58	10	0	38
20-39 år	29	68	0	3	44
40-59 år	36	56	7	1	144
60-79 år	38	58	3	1	141
80- år	52	48	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	38	57	4	1	352
Pårørende	22	67	11	0	23
Modersmål					
Dansk	36	58	5	1	372
Ikke dansk	45	43	12	0	12
Diagnose					
DM161	36	64	0	0	14
DM171	50	50	0	0	10
DS720-722	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	57	43	0	0	46
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	33	60	6	1	226
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	60	40	0	0	114

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	68	3	1	369	16
Køn						
Mand	28	67	4	1	160	4
Kvinde	27	68	3	1	209	12
Aldersgruppe						
0-19 år	18	74	8	0	32	6
20-39 år	28	70	1	0	42	2
40-59 år	17	80	1	2	139	5
60-79 år	38	55	6	1	140	2
80- år	44	56	0	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	67	3	1	342	10
Pårørende	8	85	7	0	19	4
Modersmål						
Dansk	27	68	4	1	356	16
Ikke dansk	42	46	0	12	12	0
Diagnose						
DM161	43	57	0	0	14	0
DM171	50	50	0	0	10	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	39	61	0	0	46	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	25	70	4	1	218	10
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	46	51	3	0	105	6

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	60	0	0	396
Køn					
Mand	38	62	0	0	167
Kvinde	42	58	0	0	229
Aldersgruppe					
0-19 år	29	71	0	0	39
20-39 år	27	73	0	0	45
40-59 år	39	61	0	0	147
60-79 år	49	51	0	0	147
80- år	42	58	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	42	58	0	0	362
Pårørende	22	78	0	0	23
Modersmål					
Dansk	41	59	0	0	382
Ikke dansk	36	64	0	0	12
Diagnose					
DM161	14	86	0	0	14
DM171	50	50	0	0	10
DS720-722	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	67	33	0	0	46
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	35	65	0	0	235
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	72	28	0	0	115

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	299	93
Køn				
Mand	93	7	131	37
Kvinde	89	11	168	56
Aldersgruppe				
0-19 år	85	15	34	5
20-39 år	95	5	36	9
40-59 år	90	10	110	36
60-79 år	92	8	105	40
80- år	92	8	14	3
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	270	87
Pårørende	76	24	20	4
Modersmål				
Dansk	91	9	286	92
Ikke dansk	100	0	11	1
Diagnose				
DM161	100	0	8	5
DM171	100	0	6	4
DS720-722	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	97	3	36	10
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	90	10	191	41
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	97	3	72	42

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	47	17	6	390	1
Køn						
Mand	29	51	17	4	167	1
Kvinde	30	43	18	8	223	0
Aldersgruppe						
0-19 år	18	46	29	7	38	0
20-39 år	19	63	15	2	45	0
40-59 år	28	48	20	4	146	0
60-79 år	38	38	15	10	144	1
80- år	32	59	2	6	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	46	17	5	355	1
Pårørende	10	50	28	11	24	0
Modersmål						
Dansk	30	47	17	6	376	1
Ikke dansk	32	43	25	0	12	0
Diagnose						
DM161	38	54	8	0	13	0
DM171	70	20	0	10	10	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	43	33	20	4	46	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	27	48	19	7	230	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	53	41	4	3	114	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	29	13	41	220	28
Køn						
Mand	19	32	12	37	99	11
Kvinde	16	26	14	44	121	17
Aldersgruppe						
0-19 år	1	31	14	54	23	6
20-39 år	16	24	6	55	28	4
40-59 år	17	32	18	32	84	9
60-79 år	21	26	13	40	75	7
80- år	32	25	0	43	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	18	29	14	39	196	24
Pårørende	15	24	7	54	16	3
Modersmål						
Dansk	17	28	14	41	212	27
Ikke dansk	28	27	0	45	6	1
Diagnose						
DM161	25	50	0	25	8	0
DM171	-	-	-	-	2	1
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	26	52	4	17	23	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	15	28	14	44	149	20
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	50	29	8	13	48	5

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	75	13	3	382	11
Køn						
Mand	8	78	10	3	166	1
Kvinde	10	72	15	2	216	10
Aldersgruppe						
0-19 år	14	78	4	4	38	1
20-39 år	2	74	23	1	43	2
40-59 år	6	79	11	4	143	3
60-79 år	12	71	16	2	140	4
80- år	20	73	7	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	75	13	3	347	11
Pårørende	18	65	11	6	24	0
Modersmål						
Dansk	9	75	13	3	368	11
Ikke dansk	30	58	12	0	12	0
Diagnose						
DM161	14	64	21	0	14	0
DM171	10	90	0	0	10	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	16	70	11	2	44	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	8	75	14	3	229	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	19	76	4	1	109	5

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	24	23	142
Køn				
Mand	51	25	24	57
Kvinde	54	24	22	85
Aldersgruppe				
0-19 år	73	6	21	10
20-39 år	44	41	15	19
40-59 år	53	18	29	49
60-79 år	52	24	24	57
80- år	52	32	16	7
Skema udfyldt af				
Patienten	51	25	24	129
Pårørende	51	24	24	9
Modersmål				
Dansk	52	25	23	137
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
DM161	43	43	14	7
DM171	-	-	-	4
DS720-722	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	83	0	17	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	53	24	23	92
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	41	32	27	44

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	25	33	45
Køn				
Mand	37	32	32	24
Kvinde	48	19	33	21
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	41	36	22	7
40-59 år	56	20	23	20
60-79 år	40	21	40	15
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	41	25	34	41
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	38	27	35	43
Ikke dansk	-	-	-	1
Diagnose				
DM161	-	-	-	2
DM171	-	-	-	0
DS720-722	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	-	-	-	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	44	24	32	25
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	28	39	33	18

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	68	4	3	340	47
Køn						
Mand	25	67	5	3	143	19
Kvinde	23	70	4	3	197	28
Aldersgruppe						
0-19 år	30	60	6	4	32	5
20-39 år	11	80	9	0	36	8
40-59 år	24	64	6	6	133	11
60-79 år	25	72	1	1	127	17
80- år	29	71	0	0	12	6
Skema udfyldt af						
Patienten	24	69	4	3	312	41
Pårørende	26	58	9	8	18	5
Modersmål						
Dansk	23	69	5	3	328	45
Ikke dansk	57	43	0	0	10	2
Diagnose						
DM161	15	77	8	0	13	1
DM171	33	67	0	0	9	1
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	32	63	5	0	41	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	23	69	5	4	199	31
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	34	63	3	0	100	11

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	92	8	383
Køn				
Mand	1	90	9	161
Kvinde	0	93	7	222
Aldersgruppe				
0-19 år	3	86	10	39
20-39 år	0	84	16	43
40-59 år	0	91	9	145
60-79 år	0	97	3	140
80- år	0	93	7	16
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	8	350
Pårørende	0	92	8	22
Modersmål				
Dansk	0	92	8	369
Ikke dansk	12	72	16	12
Diagnose				
DM161	0	86	14	14
DM171	0	100	0	10
DS720-722	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	0	93	7	45
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	0	91	8	230
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	0	97	3	108

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	130	258
Køn					
Mand	2	89	9	60	103
Kvinde	0	93	7	70	155
Aldersgruppe					
0-19 år	4	87	9	30	9
20-39 år	0	82	18	8	37
40-59 år	0	91	9	38	108
60-79 år	0	93	7	46	93
80- år	0	100	0	8	11
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	7	103	250
Pårørende	0	86	14	17	7
Modersmål					
Dansk	0	92	8	123	251
Ikke dansk	29	63	8	5	7
Diagnose					
DM161	-	-	-	4	10
DM171	-	-	-	4	6
DS720-722	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn					
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	0	92	8	13	33
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	1	90	9	82	151
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	0	100	0	35	74

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	34	5	2	366	25
Køn						
Mand	56	38	4	2	154	11
Kvinde	61	31	6	2	212	14
Aldersgruppe						
0-19 år	52	36	9	4	38	2
20-39 år	56	34	3	7	42	2
40-59 år	51	41	5	2	139	6
60-79 år	65	30	5	0	132	11
80- år	91	9	0	0	15	4
Skema udfyldt af						
Patienten	60	34	5	2	334	22
Pårørende	42	45	6	6	22	2
Modersmål						
Dansk	58	35	5	2	353	24
Ikke dansk	72	28	0	0	11	1
Diagnose						
DM161	43	50	0	7	14	0
DM171	89	11	0	0	9	1
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	75	25	0	0	40	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	56	36	6	2	218	16
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	73	24	3	0	108	4

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	22	2	2	377	11
Køn						
Mand	70	24	3	3	162	2
Kvinde	76	21	2	1	215	9
Aldersgruppe						
0-19 år	66	26	5	3	38	0
20-39 år	71	19	6	3	44	0
40-59 år	67	27	2	3	141	3
60-79 år	80	19	0	1	138	6
80- år	91	9	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	74	22	2	2	346	10
Pårørende	73	19	1	6	21	0
Modersmål						
Dansk	73	23	2	2	364	10
Ikke dansk	87	13	0	0	11	1
Diagnose						
DM161	64	29	7	0	14	0
DM171	100	0	0	0	10	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	86	14	0	0	43	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	72	24	2	3	225	7
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	85	12	3	0	109	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	43	12	5	389	8
Køn						
Mand	38	44	12	6	165	3
Kvinde	41	42	11	5	224	5
Aldersgruppe						
0-19 år	24	43	18	15	39	1
20-39 år	23	47	23	7	44	1
40-59 år	39	47	11	3	147	0
60-79 år	50	36	8	6	141	5
80- år	41	52	6	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	43	11	4	354	8
Pårørende	22	32	28	18	24	0
Modersmål						
Dansk	40	43	12	6	375	8
Ikke dansk	30	55	12	3	12	0
Diagnose						
DM161	38	46	15	0	13	1
DM171	70	20	0	10	10	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	65	26	4	4	46	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	37	45	13	6	233	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	55	37	4	5	110	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	34	7	4	377	15
Køn						
Mand	52	37	9	2	160	7
Kvinde	58	32	6	5	217	8
Aldersgruppe						
0-19 år	47	38	4	10	38	1
20-39 år	45	34	14	7	45	0
40-59 år	47	42	8	4	141	4
60-79 år	65	27	6	1	135	9
80- år	80	20	0	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	34	7	3	344	14
Pårørende	48	32	6	13	23	1
Modersmål						
Dansk	54	34	7	4	364	14
Ikke dansk	65	28	0	7	11	1
Diagnose						
DM161	54	38	0	8	13	1
DM171	50	50	0	0	10	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	73	23	2	2	44	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	52	36	8	4	221	10
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	75	19	4	2	112	4

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	36	4	2	330	54
Køn						
Mand	57	39	2	2	144	20
Kvinde	57	34	6	3	186	34
Aldersgruppe						
0-19 år	43	44	4	9	32	7
20-39 år	53	43	0	4	39	6
40-59 år	51	41	5	3	129	16
60-79 år	66	28	5	0	117	19
80- år	72	28	0	0	13	6
Skema udfyldt af						
Patienten	57	36	5	2	303	47
Pårørende	45	45	2	9	18	6
Modersmål						
Dansk	57	36	4	3	316	54
Ikke dansk	45	40	15	0	12	0
Diagnose						
DM161	62	38	0	0	13	1
DM171	70	30	0	0	10	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	71	24	3	3	38	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	54	39	5	3	189	41
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	76	21	2	1	103	7

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	385
Køn			
Mand	96	4	162
Kvinde	92	8	223
Aldersgruppe			
0-19 år	95	5	38
20-39 år	86	14	45
40-59 år	93	7	143
60-79 år	95	5	141
80- år	100	0	18
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	352
Pårørende	93	7	23
Modersmål			
Dansk	94	6	371
Ikke dansk	88	12	12
Diagnose			
DM161	100	0	14
DM171	100	0	10
DS720-722	-	-	0
Afsnitsnavn			
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	96	4	45
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	93	7	227
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	95	5	113

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	19	22	31	18	5
Køn						
Mand	32	21	21	26	7	1
Kvinde	25	17	23	35	11	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	29	35	0	35	5	1
40-59 år	19	20	31	31	8	0
60-79 år	-	-	-	-	4	2
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	19	22	31	18	3
Pårørende	-	-	-	-	0	2
Modersmål						
Dansk	30	20	16	34	17	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DM161	-	-	-	-	0	0
DM171	-	-	-	-	0	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	-	-	-	-	2	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	25	17	25	33	12	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	-	-	-	-	4	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	16	10	3	370	16
Køn						
Mand	72	14	9	5	155	7
Kvinde	70	18	11	1	215	9
Aldersgruppe						
0-19 år	58	12	23	7	38	0
20-39 år	68	18	14	0	42	3
40-59 år	78	16	5	1	134	6
60-79 år	67	20	10	4	138	6
80- år	81	6	13	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	17	9	2	337	16
Pårørende	65	10	13	12	22	0
Modersmål						
Dansk	72	16	10	2	357	15
Ikke dansk	55	17	14	14	11	1
Diagnose						
DM161	92	0	8	0	13	1
DM171	88	13	0	0	8	2
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	90	10	0	0	42	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	69	17	11	3	220	9
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	83	12	2	3	108	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	63	4	3	220	106
Køn						
Mand	33	57	5	4	105	40
Kvinde	27	67	3	2	115	66
Aldersgruppe						
0-19 år	23	72	6	0	24	10
20-39 år	37	58	5	0	26	13
40-59 år	21	67	4	9	81	39
60-79 år	36	59	5	0	79	40
80- år	43	57	0	0	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	62	5	3	200	97
Pårørende	26	74	0	0	11	8
Modersmål						
Dansk	30	63	4	3	212	102
Ikke dansk	50	33	17	0	6	4
Diagnose						
DM161	22	78	0	0	9	3
DM171	33	67	0	0	6	2
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	25	75	0	0	24	14
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	29	63	5	3	146	48
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	50	50	0	0	50	44

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	67	33	276	108
Køn				
Mand	69	31	115	51
Kvinde	65	35	161	57
Aldersgruppe				
0-19 år	46	54	31	9
20-39 år	66	34	36	9
40-59 år	72	28	106	39
60-79 år	72	28	95	44
80- år	47	53	8	7
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	251	98
Pårørende	39	61	17	7
Modersmål				
Dansk	68	32	264	106
Ikke dansk	55	45	11	1
Diagnose				
DM161	67	33	9	5
DM171	-	-	4	6
DS720-722	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	98	2	42	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	63	37	153	74
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	81	19	81	30

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	67	1	0	198	2
Køn						
Mand	33	66	2	0	85	0
Kvinde	31	68	0	0	113	2
Aldersgruppe						
0-19 år	35	65	0	0	13	2
20-39 år	15	85	0	0	26	0
40-59 år	26	71	3	0	83	0
60-79 år	42	58	0	0	73	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	68	1	0	188	2
Pårørende	50	50	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	31	68	1	0	191	2
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Diagnose						
DM161	17	83	0	0	6	0
DM171	-	-	-	-	4	0
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	40	58	3	0	40	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	29	70	1	0	94	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	47	53	0	0	64	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	59	6	1	383
Køn					
Mand	36	59	5	1	164
Kvinde	34	59	6	1	219
Aldersgruppe					
0-19 år	35	47	18	0	39
20-39 år	22	70	8	0	41
40-59 år	31	63	4	2	142
60-79 år	39	58	3	0	143
80- år	60	40	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	35	61	4	1	350
Pårørende	38	39	24	0	24
Modersmål					
Dansk	35	59	5	1	370
Ikke dansk	32	55	12	0	12
Diagnose					
DM161	29	64	7	0	14
DM171	40	60	0	0	10
DS720-722	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	45	55	0	0	44
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	32	61	6	1	225
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	58	39	3	0	114

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	56	8	1	393
Køn					
Mand	37	52	10	1	168
Kvinde	33	59	6	2	225
Aldersgruppe					
0-19 år	19	63	14	3	40
20-39 år	28	58	14	0	44
40-59 år	36	55	7	2	146
60-79 år	39	53	6	1	145
80- år	40	60	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	37	55	7	1	358
Pårørende	17	63	14	6	24
Modersmål					
Dansk	35	56	8	2	379
Ikke dansk	42	43	15	0	12
Diagnose					
DM161	21	71	7	0	14
DM171	50	50	0	0	10
DS720-722	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	62	38	0	0	45
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	31	58	9	2	233
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	52	43	4	0	115

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	32	54	10	4	60	24	296
Køn							
Mand	23	54	18	4	30	7	124
Kvinde	39	53	4	4	30	17	172
Aldersgruppe							
0-19 år	22	60	18	0	7	3	29
20-39 år	20	80	0	0	8	0	37
40-59 år	30	48	0	22	13	9	119
60-79 år	32	50	18	0	26	9	102
80- år	50	50	0	0	6	3	9
Skema udfyldt af							
Patienten	33	53	9	5	55	20	270
Pårørende	-	-	-	-	3	3	18
Modersmål							
Dansk	32	55	11	2	57	23	287
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	8
Diagnose							
DM161	-	-	-	-	3	2	9
DM171	-	-	-	-	3	0	7
DS720-722	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	60	40	0	0	5	2	38
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	30	55	11	5	44	17	168
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	55	45	0	0	11	5	90

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	71	5	6	131	259
Køn						
Mand	22	64	7	7	65	100
Kvinde	16	77	3	4	66	159
Aldersgruppe						
0-19 år	31	42	14	14	8	32
20-39 år	18	78	4	0	7	38
40-59 år	6	84	3	7	50	95
60-79 år	21	68	5	5	60	82
80- år	50	50	0	0	6	12
Skema udfyldt af						
Patienten	17	74	4	5	120	235
Pårørende	34	34	16	16	8	16
Modersmål						
Dansk	18	72	5	6	125	251
Ikke dansk	24	71	0	5	5	7
Diagnose						
DM161	20	80	0	0	5	9
DM171	14	86	0	0	7	3
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	42	58	0	0	12	34
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	16	73	5	6	80	153
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	33	59	5	3	39	72

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	17	21	7	193	194
Køn						
Mand	53	17	21	9	86	81
Kvinde	56	17	22	5	107	113
Aldersgruppe						
0-19 år	49	30	14	7	18	22
20-39 år	53	11	27	9	18	27
40-59 år	53	13	30	4	79	64
60-79 år	61	17	15	7	73	68
80- år	40	40	0	20	5	13
Skema udfyldt af						
Patienten	55	14	23	7	179	173
Pårørende	16	78	5	0	7	16
Modersmål						
Dansk	54	17	22	7	185	187
Ikke dansk	95	0	5	0	6	6
Diagnose						
DM161	40	30	10	20	10	5
DM171	60	0	40	0	5	5
DS720-722	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	86	0	9	5	22	23
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	52	18	23	7	114	116
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	70	11	14	5	57	55

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	77	23	1	0	247	119	21
Køn							
Mand	74	26	0	0	109	54	4
Kvinde	79	20	1	0	138	65	17
Aldersgruppe							
0-19 år	68	32	0	0	14	20	6
20-39 år	80	20	0	0	30	11	3
40-59 år	74	25	2	0	96	41	6
60-79 år	78	22	0	0	95	42	5
80- år	90	10	0	0	12	5	1
Skema udfyldt af							
Patienten	76	23	1	0	231	105	17
Pårørende	75	25	0	0	12	9	3
Modersmål							
Dansk	78	21	1	0	239	116	20
Ikke dansk	32	68	0	0	7	3	1
Diagnose							
DM161	82	18	0	0	11	1	1
DM171	100	0	0	0	7	2	1
DS720-722	-	-	-	-	0	0	0
Afsnitsnavn							
Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	87	13	0	0	31	12	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	75	24	1	0	140	78	13
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	87	13	0	0	76	29	7

Bilag 5: Kommentarsamling

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


















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

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	Samlet indtryk
1	Dagkirurgisk friklinik i Grenå er et virkelig behageligt sted at opholde sig. Man møder kun flinke og kompetente personaler. Jeg har kun ros at sige om dette sted.	Virkelig godt
2	Upersonlig samtale med lægen før operationen. Samtalen foregik i VENTEVÆRELSET, hvor andre patienter kunne følge min samtale med lægen.	Godt
5	Jeg synes, at ambulatorierne er besat med meget kompetente og imødekommende mennesker, og jeg har ikke forslag til forbedringer.	Godt
6	Blev glad, da operationen kunne foregå på Grenaa Sygehus, da jeg bor i Grenaa. Første operation blev ikke tilbudt her, men en skuffelse, at lægen ikke havde "tid" til mig! Tid/penge/personale til udarbejdelse af spørgeskemaundersøgelser kunne bruges bedre!!!	Dårligt
9	Det var skønt, at samvittighedsfulde fik [patienten] "ind i systemet", således at han fik foretaget sin operation [kort tid] efter den trælse oplevelse på andet hospital [med mislykket operation]. To dage efter den dag gik alting glat, og [patienten] blev opereret i [efteråret] ([flere måneder] efter sin skade).	Godt
11	De gjorde det særligt GODT. Meget tilfreds.	Virkelig godt
12	Eftersom jeg ventede i to timer, kunne det have været dejligt, at der var stole til alle. Kedeligt at stå eller sidde på gulvet med dårligt knæ! God stemning på afdelingen, behageligt personale:-)	Virkelig godt
14	De gjorde, at der var ro og tid til ikke kun mig, men også de andre patienter.	Virkelig godt
15	Den personlige kontakt var positiv. Afdelingen virkede stille og rolig, og der var tjek på opgaverne. Hvis jeg senere får brug for behandling, vil jeg gerne komme til Grenå.	Godt
16	En rigtig god oplevelse. Venlige, hjælpsomme personaler. Når jeg tænker på de store sygehuse, hvor travlt de har, så virker det til, der er god tid på Grenå Sygehus til patienter, og stille og roligt.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
5	Måske der kunne laves et slags nummersystem, da man ikke ved, om man er blevet kaldt på, hvis jeg har haft et toiletbesøg.	Godt
6	Fik desværre ikke en forklaring på mit samlede sygdomsforløb. Hvordan ville det se ud til næste besøg, hvad var den OVERORDNEDE plan.	Dårligt
7	Jeg har hos alle mødt venlighed og empati. Ligesom man som patient oplever en god og positiv tone hos personalet indbyrdes.	Godt














Bilag 5

	8	Jeg savnede en kop kaffe i venteværelset :-)	Godt
	9	Det ville være dejligt med mindre ventetid. Ellers føler jeg mig tryk efter en professionel og meget venlig behandling.	Virkelig godt
	10	Som før skrevet var mit besøg meget hurtigt ekspederet.	Godt
	12	Tak for en god behandling.	Virkelig godt
	15	Jeg havde en fin oplevelse, fordi min datter var med, og hun fik lov at blive hos mig under behandlingen. Tak for det.	Virkelig godt
	18	Alt i alt en god oplevelse jeg har haft i forløbet.	Godt
	19	Information omkring ventetid. Vi var bare glade for, at vi kunne vente :-) Intet akut.	Virkelig godt
	20	På trods af der manglede personale den dag, hvor jeg blev opereret, virkede personalet yderst venlige og slet ikke stressede. De var meget professionelle. Men jeg kunne ønske, at jeg havde fået mere at vide om lige præcis hvor meget der blev fjernet af menisken og hvorhen, og om jeg skal tage nogle forholdsregler for det i fremtiden. (Jeg mangler jo lidt af en støddæmper). Det kunne have været fint at få at vide i en senere samtale. I alt har det været en meget god oplevelse.	Virkelig godt
	22	Jeg har været på Randers Central Sygehus før og det er det samme positive indtryk; virkelig godt.	Virkelig godt
	26	Højtaler til opråb af patient. Og et lysende skilt til undersøgelsesrummet.	Virkelig godt
	27	Lægen skal orientere sig, læse/se journalen inden han går ind til sine patienter, og selvom tiden er kort, virke lyttende og have tid til en.	Det kan jeg ikke vurdere
	28	Altid venlig og i godt humør, som kunne smitte af på en syg.	Godt
	29	Kan ikke sætte finger på noget. Det fungerede bare :-) Ros :-)	Godt
	30	Jeg har fået en god behandling. Jeg har ikke noget at klage over.	Godt
	32	Brækket [kropsdel] med først en tung gips. Efter den blev skiftet til lettere gips syntes jeg ved hjemkomsten, at den strammede [], og jeg kontaktede telefonafdelingen næste morgen. De var meget venlige og bad mig komme med det samme, så de kunne kigge på det. Noget af gipsen blev klippet af, og det hjalp med det samme. Meget venlig og professionel behandling.	Virkelig godt
	34	Havde en tid [over middag]. Der blev ringet til mig, om jeg kunne komme en time før []. Jeg var der til [den nye tid], men kom først til [nogle timer senere]. Det var for dårligt.	Intet svar
	36	Jeg er ikke færdigbehandlet og kan derfor ikke skrive, hvordan det går herfra, men når jeg blot ser på forløbet indtil nu, så skrider det i øjnene. Det er elendig planlægning. Det er muligt, at det tilgodeser sygehuset, men det er i hvert fald ikke patienten i centrum. Hvis det havde været i det private erhvervsliv, ville man formodentlig som minimum gøre følgende: Tillade, at praktiserende læger kan initiere visse undersøgelses-/behandlingsforløb, når specialisten ikke engang undersøger. Man kan som minimum fra start planlægge: Undersøgelse, MR-scanning, efterfølgende udredning plus evt. mere. Dvs. booke tider allerede fra starten, så man ikke trækker det hele i langdrag, og patienten kan se et forløb og en forventet afslutning. Hvis begrundelsen er, at sygehuset så vil få afbud	Virkelig dårligt

og forglemmelser, så er det helt ok at indføre bøder ved udeblivelse. Som det er i dag, ved man ikke selv ved en simpel undersøgelse, om dette vil tage to måneder eller trække ud i to år. Det er meget utilfredsstillende.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 37 | Man skal have et alternativ til operationstidspunktet. Alt for mange besøg forud for en banal operation. | Dårligt |
| ✎ | 38 | Er til dels godt tilfreds, bortset fra indlæggelsen [i vinter]. Har da fået en undskyldning skriftligt, ellers var der sket meget andet. Hilsen den uheldige. | Godt |
| ✎ | 40 | Samarbejdet mellem alt personalet har ikke fungeret optimalt. Der har været snakket hen over hovedet på mig og diskuteret hvilken sårbehandling der skulle foretages. [En del] uger efter operationen er såret ikke helet. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 42 | Der kom ikke lige den læge, de havde lovet. Skulle komme [flere] gange igen, før den læge var der. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 43 | Stor ros til lægen han er VIRKELIG dygtig og et behageligt menneske, som giver sig god tid til en. Dygtige og omsorgsfulde sygeplejersker som tager sig god tid til at snakke med en, og tonen personalet imellem er frisk og humørfyldt. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 | Fortælle "cirka"-ventetid... En bedre uddybning af behandling og evt. gener? | Intet svar |
| ✎ | 49 | Jeg synes, at det er underligt, at man skal henvise til andre hospitalers erfaring med pågældende skade. At personalet ikke selv opdaterer sig, så jeg kunne få reel information om, hvordan det efter al sandsynlighed ville udvikle sig. OVERLEVERING TIL EGEN FYSIOTERAPEUT. Det tog mere end 14 dage, fra jeg blev udskrevet, til jeg kom i gang ved egen fysioterapeut. Rigeligt længe. | Dårligt |
| ✎ | 52 | Skadestuen sagde, at der ikke var [brud], men det var der alligevel. | Dårligt |
| ✎ | 53 | I det store hele blev den fastsatte mødetid overholdt, måske fem minutters ventetid. Det kunne være mere "hyggeligt". Varmere farver. | Godt |
| ✎ | 54 | Jeg synes rigtig godt om, at når personalet kalder ind, at de siger velkommen og præsenterer sig. | Godt |
| ✎ | 55 | Det var lidt surt at skulle vente i to og en halv time, fordi der var dobbeltbooket. | Godt |
| ✎ | 56 | Jeg mødte nyt personale ved hvert besøg/undersøgelse (ikke så godt). Min mor var med til alle undersøgelser, og dette var godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 | De var søde ved mig, selvom jeg ventede længe, da det ikke var alvorligt, det jeg kom med, da jeg havde gået en uge med [skaden], og denne var mindre alvorlig. Så det er i orden med lang ventetid, da de tager de alvorlige uheld først, men det havde været rart at komme til at ligge ned for ældre mennesker med dårlig ryg; evt. en lænestol til de ældste i ventetiden. | Godt |
| ✎ | 60 | Jeg synes, at det er godt, at der er vand og drikke tæts på én næsten altid. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 61 | Lægen havde et rigtig godt tag på børn, og tog sig tid til at forsøge at gøre mit barn trygt. | Godt |
| ✎ | 62 | Det var rart at komme der, tak. | Virkelig godt |

Bilag 5

-  63 Jeg, mor til [yngre] dreng, havde en meget ubehagelig oplevelse af selve undersøgelsen hos jer. Den mand, der undersøgte min søn, var MEGET hurtigt færdig og nærmest hånede årsagen til vores henvisning. Han konkluderende med det samme, at min søn ikke havde brug for yderligere undersøgelser eller behandling, hvilket var fint. MEN han mente så heller ikke, at hverken min søn eller jeg havde nogen af de andre lidelser, som vi nu engang begge har diagnoser på fra flere andre speciallæger. Jeg undrer mig over, at han kunne komme med sådanne konklusioner efter at have kigget på min søn ca. to minutter. Jeg føler, at vi blev latterliggjort og overrumplet. Vi er IKKE hypokondere og bryder os ikke om at blive behandlet sådan!
- Det kan jeg ikke vurdere
-  64 Jeg ville gerne have mødt færre læger til undersøgelserne. De var alle søde og forberedte ud fra journalen, men alligevel føler jeg lidt, jeg skal "starte forfra" hver gang. Har aldrig ventet længe på at blive kaldt ind til undersøgelse, men har tit ventet (mærkeligt) længe på, at der så var en læge, der havde tid til at kigge på mig. Men synes, det er rart at komme hos jer :-)
- Godt
-  65 Et godt tilrettelagt undersøgelses- og behandlingsforløb. Ingen ventetid. Informationer eksakte. Alt i alt et særdeles positivt forløb :-)
- Virkelig godt
-  66 De var meget rare og levede sig ind i min behandling.
- Det kan jeg ikke vurdere
-  67 Jeg har kun rosende ord til Randers Sygehus.
- Virkelig godt
-  72 Jeg fik en god orientering om mit problem, om eventuel en operation eller ikke.
- Godt
-  76 Synes det var rigtig godt at røntgen var planlagt til samme dag som undersøgelsen, hvor jeg også fik svaret på det.
- Godt
-  77 Kompetent og venlig læge fortjener ros. Ventefaciliteter fortjener ris.
- Godt
-  78 Det hele var bare godt.
- Virkelig godt
-  82 Lægen kunne starte med at give en ordentlig behandling/undersøgelse, så man ikke føler, at man er nødt til at køre til den anden ende af landet for at modtage dette!!!
- Det kan jeg ikke vurdere
-  83 Jeg var inde med [mit barn] for at få undersøgt hendes [lidelse]. Det var en meget dygtig læge havde jeg indtryk af, men han talte desværre på ingen måde i børnehøjde. Både min datter og jeg var mildest talt forvirrede da vi gik fra undersøgelsen. Min datter fejlede heldigvis ikke noget, men det gjorde et stort indtryk på hende at være på et sygehus. Jeg havde nok forventet, at undersøgelsen var henvendt mod hende, i et sprog der omfattede så få special faglige lægeudtryk som muligt. Det var ikke tilfældet, og jeg havde selv svært ved at forklare hende, hvad lægen egentlig havde sagt. Uanset hvor ubetydelig undersøgelsen måske har været for den pågældende læge, var den vigtig for os, og særligt for min datter.
- Godt
-  84 Vi oplever, at der bliver brugt for mange fagudtryk og "lægesprog" og mangler generelt bedre forklaring på godt dansk :) Altså nærmere skåret ud i pap og ikke pakket ind i mærkelige, uforståelige ord. Generelt virker det som om, at det hele kører lidt for meget på rutinen og måske lidt som på samleband. Super rar og venlige læge, god til småbørn.
- Det kan jeg ikke vurdere
-  85 Jeg synes, efter jeg var i narkose, at jeg fik informationerne meget hurtigt, var egentlig ikke helt vågen. Det gjorde, at jeg var noget utryk/i tvivl om flere ting. Jeg ville også gerne have snakket med
- Det kan jeg ikke vurdere

kirurgen inden operationen (altså på selve dagen) om hvordan operationen skulle ellers var gået. Følte lidt, det blev samlebandsarbejde, men ved også godt, at der er travlt. Sygeplejerskerne og narkosesygeplejersken/lægen var utrolig flinke og forstående overfor min nervøsitet af narkosen.
















- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 86 | Hvis der er ventetid, oplys om det - hver halve time. | Godt |
| ✎ | 88 | Meget fin behandling. Folk, der klager, skulle skamme sig, de skulle prøve at have været i Afrika. | Virkelig godt |
| ✎ | 89 | Fint, der er en sygeplejerske, mens man taler med lægen []. Jeg havde ikke problemer med at forstå ham, det er der måske andre, som ville have. | Virkelig godt |
| ✎ | 92 | Patienten bør have nedskrevet helbredstilstanden. | Dårligt |

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 1 | Sørge for, at det er den samme læge, der ser på samme sag hver gang. | Godt |
| ✎ | 5 | Det hele har været godt, mens jeg har været til undersøgelse ved jer. | Godt |
| ✎ | 6 | Personalet var meget søde og imødekommende og forstående. Første samtale med lægen var ikke så god, men læge NN var forstående. | Godt |
| ✎ | 9 | Lægen var ikke særlig grundig. | Godt |
| ✎ | 10 | Det var nok meget godt, at jeg ikke vidste, hvor "grimt" og "slem" [stedet] så ud efter operationen. Jeg var overrasket over, hvor lang tid det tog at komme helt over. Men jeg er meget taknemmelig over at have været i hænderne på RIGTIGT dygtige læger og sygeplejersker plus søde og rare mennesker! | Godt |
| ✎ | 11 | Behold AMBULATORIET lokalt i Grenaa. | Godt |
| ✎ | 12 | Deres måde at behandle folk var helt i top, og informationsniveauet var rigtig godt og dejlige, behagelige mennesker og behandling fra Grenå ambulatorium. | Virkelig godt |
| ✎ | 13 | Må man dog bevare de små hospitaler - f.eks. Grenå - da der er en overskuelighed, som gør patienten/gæsten tryk og dermed hurtigere rask!! | Virkelig godt |
| ✎ | 14 | Vi oplevede det som virkelig positivt, at lægen kontaktede en specialafdeling, da de ikke havde den rigtige behandling på skadestuen. Det var meget nedslående at blive afvist på grund af, at det var weekend, og der derfor ikke var speciallæger til rådighed. Det viser endnu en gang, at det er ganske unødvendigt at køre den lange vej til [] og forlænge køen. Skadestuen i Grenå giver patienten den fornødne tryghed og kan sagtens vurdere, når der er brug for flere kompetencer. | Godt |
| ✎ | 17 | Jeg fik førsteklassesbehandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Alle var positive, søde og rare, og atmosfæren var helt utrolig god, når man tænker på, at det er et hospital. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | God modtagelse og venlig modtagelse. Var venlige og smilende, virkede ikke stressede. | Godt |

Bilag 5




















	25	Super service! Venligt personale! Verdens bedste sygehus!	Virkelig godt
	26	Der var hele vejen igennem et meget venligt, forstående og hårdtarbejdende personale. De skal have et stort skulderklap.	Det kan jeg ikke vurdere
	28	Vi, min mand og jeg, har haft brug for Grenaa Sygehus i [foråret og efteråret], hvor vi fik en meget venlig og kompetent behandling.	Virkelig godt
	29	Det var en positiv oplevelse. Der var ingen ventetid og de var søde til at tage hensyn til, at jeg havde min lille [baby] med. Også i forhold til planlægning af operationen, blev der taget hensyn til, at jeg har et lille barn.	Virkelig godt
	30	Behagelig atmosfære.	Virkelig godt
	31	Rigtig søde sygeplejersker på opvågningsstuen.	Godt
	34	Kun godt. Tak til alle. P.s. Særlig tak til læge NN.	Virkelig godt
	35	Jeg har lige fra jeg blev hentet af ambulancen, til de forskellige afdelinger på sygehuset, inklusiv ambulatoriet, kun mødt utroligt søde og rare og serviceminded personale. Og det er jo mange, man har kontakt med. Fagligheden er svær at vurdere, men angiveligt OK. Den indledende samtale med ergoterapeut var præget af nærvær, interesse, faglighed og god kontakt. Meget flot. Hvorimod "lokalet", eller det lille bitte aflukke med en skærm, er dybt kritisabelt. Det hører ingen steder hjemme, at skulle afvikle den slags samtale under sådanne forhold. Men ellers et godt indtryk af det samlede hospitalsforløb. Mange hilsener og TAK.	Godt
	36	Lægen var ualmindelig SYMPATISK og professionel, så jeg havde stor tillid til hans vurdering, at det var IKKE åreknuder, der gjorde, at jeg havde ondt i [benet].	Virkelig godt
	37	Jeg er meget godt tilfreds med information og behandling. KUN ROSER HERFRA.	Virkelig godt
	40	[] Generelt syntes jeg bare, der - i det hele samlede forløb - har været ting, jeg ikke har været tilfreds med.	Det kan jeg ikke vurdere
	43	Utroligt engageret personale, omhyggelige og søde, same stuepersonale i hele forløbet. Dette giver stor tryghed. God patientpleje. Seriøst personale.	Virkelig godt
	44	Flinke folk i Grenå. ØRE. Smilende. Godt humør.	Godt
	45	Meget tilfreds med behandling og resultat, alle var venlige, hjælpsomme, informative og yderst professionelle. En af sygeplejerskerne var også ualmindelig nydelig! Det eneste, jeg kunne tænke mig lavet om, var, at man ikke skrev "kære" til folk, man ikke kender.	Virkelig godt
	46	Det var en fornøjelse at være patient. Den ro og venlighed, der var der, fra både personalet, som tog imod mig, til sygeplejersker og læger. Stor ros til alle, som var med til, at min oplevelse på Grenå Sygehus blev god. Intet kunne have været gjort bedre.	Virkelig godt









Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	Samlet indtryk
5	Der var lidt uklarheder om datoerne, idet jeg inden for relativt kort tid var indkaldt [angående to lidelser]. Derfor troede jeg ved det første besøg, at jeg skulle til undersøgelse vedrørende [den ene lidelse og ikke den anden]. Dette er dog en ubetydelig detalje, der kun nævnes for fuldstændighedens skyld.	Godt
7	Dag et: Lægen sendte besked til sygehuset, at jeg skulle til undersøgelse for dårligt knæ. Dag syv: Jeg fik ingen besked fra sygehuset om dato for undersøgelse. Jeg kontaktede lægen - derefter fik jeg en tid til undersøgelse. Dag otte: Jeg var til undersøgelse på ambulatoriet. OK.	Godt
9	Ærgerligt, at vi skulle igennem så megen ventetid og endnu en undersøgelse, når nu vi omkring [sommer] var MR-scannet og havde både billeder og skriftlig rapport.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
1	Alt godt.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Jeg blev ikke informeret om ventetiden.	Dårligt
7	Jeg fik brev med mødedato og har derfor ikke talt i telefon med nogen inden første besøg.	Godt
8	Nej, det gik fint.	Godt
10	De var meget hurtige, slet ingen ventetid.	Godt
11	Frekventerer ofte ambulatoriet.	Godt
13	Behagelig atmosfære.	Godt
14	Sødt personale.	Godt
17	Ved det andet besøg, blev jeg ringet op, at jeg IKKE skulle komme, da lægen "bare ikke var der". Det var en mærkelig undskyldning. Derefter var en ny aftale ca. 14 dage senere på plads.	Virkelig dårligt
23	Alt for lang ventetid fra henvisning til første behandling.	Intet svar
33	Aflyst. Fejlvurdering fra læge?	Intet svar
43	Parkeringsforhold er under al kritik!	Virkelig godt
44	Jeg kom ind på en akut tid [].	Godt

Bilag 5

	47	Jeg kom ind næste dag, da min læge havde aftalt [tid] per telefon. God service.	Godt
	49	Jeg fik en dato for første besøg i ambulatoriet, inden jeg blev udskrevet. Den holdt.	Dårligt
	53	At der en travl afdeling, men personalet professionelt og venligt og hjælpsomt.	Godt
	57	"For lang ventetid".	Godt
	58	Mit besøg i ambulatoriet skyldtes en [knude] under foden, som den praktiserende læge mente burde undersøges nærmere. Ambulatorielægen skønnede efter en kort undersøgelse, at knuden var ganske ufarligt. Det hele tog to minutter. Derfor er jeg ikke i stand til at besvare de mange spørgsmål, og det var også grunden til, at jeg ikke reagerede på hospitalets første henvendelse.	Intet svar
	61	Akutoperation med efterfølgende kontrol og afsluttende besøg.	Godt
	65	Lang ventetid (seks måneder fra indkaldelse til undersøgelsestid).	Virkelig godt
	68	Jeg finder det mærkeligt at jeg skulle vente 82 uger på undersøgelse, når ventetiden til kirurgi efter undersøgelsen kun er 4 uger, med den samme kirurg som undersøger.	Dårligt
	69	Jeg manglede information om, hvad der skulle ske ved det første besøg, hvor vi troede, at NN skulle MR-scannes, hvilket var det, vi var blevet henvist til af egen læge, så skulle vi bare undersøges.	Dårligt
	73	Egen praktiserende læge var for længe om at sende mig videre til sygehuset.	Godt
	79	Den første tid, jeg fik, blev aflyst fra sygehusets side pga. sygdom hos personalet. Derfor ny tid, hvilket ikke passede så godt med hensyn til mit job.	Virkelig godt
	90	Meget godt, undtagen ventetid.	Godt
	92	Er foretaget af egen læge.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
	7	En rigtig sød sekretær tog imod mig, og viste mig hen til det lokale, jeg skulle undersøges i.	Virkelig godt
	8	Kom direkte på ambulatoriet med det samme efter lægens telefonkontakt.	Virkelig godt
	13	Der blev talt til mig på en afslappet måde, som om vi kendte hinanden. Så jeg følte mig afslappet og som at være hjemme.	Virkelig godt
	14	Hvorfor skal det være så svært at blive henvist til et andet sygehus? Det er ligesom ikke-eksisterende på alarmcentralen. Hvorfor køre den lange vej til Randers, når behandlingen kan ordnes på andet sygehus? Hvis ikke kan man jo sagtens blive omvisiteret og håbe på, at specialafdelingen tager imod.	Godt
	16	Dejligt med hurtigt brev fra hospitalet. Jeg fik henvisning torsdag og brev fra hospitalet to dage efter. Virkeligt flot.	Virkelig godt
	17	Jeg følte mig hjemme og tryk.	Virkelig godt

	21	Talte med min egen læge som lavede en henvisning og fik hurtigt en tid til forundersøgelse.	Virkelig godt
	23	Kom på grund af mistanken om brækket arm, uden først at ringe.	Virkelig godt
	24	Der er høj personlighed i Grenå. Jeg var i centrum.	Virkelig godt
	29	Ringede og fik ændret min tid og blev mødt af en venlig og informerende "telefon dame".	Virkelig godt
	32	Blev slet ikke informeret af ambulatoriet, kun af egen læge.	Godt
	33	Havde en akut skade, som skulle tilses i skadestuen, så blev ikke indkaldt.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Meget fint, ok. Super = TAK.	Virkelig godt
	41	Meget venligt og fagligt personale.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?














ID	Kommentarer - Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	Samlet indtryk
3	De var utrolig opmærksomme, venlige og havde styr på det hele.	Virkelig godt
4	Smilende og imødekommende.	Godt
8	Glade og smilende mennesker.	Virkelig godt
9	OK	Godt
10	Utrolig hurtig behandling. God orientering.	Virkelig godt
15	Personlig kontakt i hele forløbet. God information og rolige rammer.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
1	Alt godt.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Flinkt personale.	Virkelig godt
4	Altid venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
18	God modtagelse. God information. Lægerne NN og fysioterapeuter kunne være samme sted. Foregår i ét forløb: besparelse af tid/penge/lokaler. Alt i alt godt.	Godt
21	Der var ikke stole til, at alle kunne sidde ned.	Godt
26	Venligt og effektivt.	Virkelig godt
28	God.	Godt
45	Lægerne vidste ikke, hvorfor jeg kom til dem. Jeg var henvist til Århus, men blevet væk i systemet.	Dårligt
55	De var imødekommende og informative.	Godt
62	Jeg er meget tilfreds. De er alle søde og hjælpsomme. Tak.	Virkelig godt
65	Imødekommende, informativ og professionelt.	Virkelig godt
66	Nej, den var vel fin nok.	Det kan jeg ikke vurdere
80	Jeg synes, de var virkelig flinke og rare.	Godt

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
✎	3 Grenå: Blev mødt med venlighed og virkelig god information om kommende operation, både af lægen og sygeplejersken.	Virkelig godt
✎	8 Har besøgt ambulatoriet to gange. Første gang uden fast tid, anden gang med fast tid. Derfor lidt vanskeligt at besvare.	Virkelig godt
✎	13 Imødekommende med den undertone: "Dette her finder vi ud af SAMMEN".	Virkelig godt
✎	15 Dejlig modtagelse, smilende og sød. Kunne dog ikke huske mit navn.	Godt
✎	20 Venlig modtagelse i en god og afslappet atmosfære.	Virkelig godt
✎	25 Venligt og imødekommende personale. Effektivt, men ikke fortravlet.	Virkelig godt
✎	29 Blev modtaget af et smilende og venligt personale.	Virkelig godt
✎	31 Personale var meget imødekommende.	Godt
✎	34 Meget rart. Imødekommende. Muntre. TAK.	Virkelig godt
✎	37 Flink og imødekommende.	Virkelig godt
✎	38 Mangelfuld skiltning. Ved ankomst havde jeg straks tillid.	Virkelig godt
✎	39 Venlighed og imødekommende personale.	Godt
✎	40 Vi fandt selv vej, og så sad vi der, til vi blev kaldt ind.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	41 God service og smilende personale.	Virkelig godt
✎	45 Helt utrolig sekretær NN. Sød, smilende, hjælpsom og meget [charmerende]. Det føltes som om, man var virkelig velkommen.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa






Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	Håndtering af fejl
5	Der er vel næppe tale om en decideret fejl, men forundersøgelsen af min hånd [] foregik i på et sygehus, hvor jeg fik at vide, at jeg ville blive indkaldt til operation under fuld narkose. Senere fik jeg indkaldelse til operation i Grenå med oplysning om, at jeg skulle møde fastende grundet den fulde narkose. Ved ankomst til Grenå talte jeg med den meget kompetente læge, der skulle operere mig. Han mente, i modsætning til hvad jeg tidligere havde fået at vide, at jeg godt kunne opereres efter den nye metode i lokalbedøvelse. Det viste sig heldigvis, at han havde ret, og min hånd er i dag meget velfungerende.	Virkelig godt
6	IKKE PERSONALEFEJL, men min oplevelse/smerte ved operation i hånd var, at lægen ikke havde tid til at vente på, at lokalbedøvelsen virkede. En følelse af en stresset læge. Uha :(Godt
9	[Patienten] bliver opfordret til at blive opereret i Grenå. Lægen vi er inde ved om mandagen (en måned efter), er læge NN. Og så siger han, at han vil tage en beslutning om, om menisken skal klippes af eller syes fast, men det vil han først beslutte når han har åbnet op. Da vi måneden efter kommer til Grenå, og [patienten] kommer i narkose, og læge NN åbner, ser han, at menisken bør syes fast, men det kan man ikke i Grenå. Hvad h... skulle vi så til Grenå for?	Intet svar
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Håndtering af fejl
6	Jeg skulle efter samtale med lægen også have en samtale med fysioterapeuten. Jeg ventede i tre timer på samtalen, indtil jeg selv fandt ud af, at sygeplejersken ikke havde informeret fysioterapeuten, som i mellemtiden var gået hjem.	Dårligt
14	Kom ikke ind til den læge, jeg var blevet lovet. (Ved ikke, om dette tæller som en fejl).	Godt
17	Ved andet besøg kom jeg ind til lægen, som kiggede på en skærm. Så fik jeg fortalt, at jeg slet ikke skulle have været på hospitalet, da min sag var afsluttet. Ingen undskyldning. -Farvel. Turen kostede mig en taxaregning - "Surt show".	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	Røntgen: En af gangene blev jeg modtaget af en yderst arrogant person, som var ved at "bide hovedet" af mig. Ellers fint.	Intet svar
27	Måske det ikke var fejl, men MEGET dårlig rådgivning og tid fra lægens side.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Den første cirkulære gips blev lagt for stramt - måske pga., at der kun var én person til at gøre det. Måtte to døgn senere få taget den af og få lagt en ny på, denne gang af to personer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	At den ene hånd ikke ved, hvad den anden skal.	Virkelig dårligt

	39	Røntgenbillede taget af den forkerte side. Nyt røntgen på dagen for operationen.	Virkelig godt
	40	Dårlig kontakt og kommunikation fra lægen til mig. Lægen har ikke kunnet fortælle om, hvad der er lavet under operationen.	Virkelig dårligt
	41	På ambulatoriet skete ingen fejl, kun gode ting. Det var på operationsgangen.	Intet svar
	43	Første gang, jeg kom, blev det afvist at jeg havde [lidelse], jeg skulle have lavet nogle [hjælpemidler] - hvorfor fik jeg desværre ikke forklaret ordentligt. Anden gang jeg kom, blev det slået fast, at jeg HAVDE [lidelse] og havde spildt over 1000 kr på diverse [hjælpemidler]. Fik derefter den rette behandling.	Virkelig godt
	45	Forkert indkaldelse. Dato passede ikke.	Dårligt
	62	Ingen.	Intet svar
	81	Læge var ikke klar over, hvorfor jeg kom, de kunne ikke finde "papirerne og røntgenbillede i brev fra praktiserende læge". Men til sidst fandt de dem.	Intet svar
	82	Lægen var uinteresseret, talte ned til mig, tog mig ikke seriøst og undersøgte mig overhovedet ikke ordentligt.	Virkelig dårligt
	86	Der blev fjernet et ben i mit [legemsdel], så jeg i dag har et løst []led og skal [anvende hjælpemiddel] resten af mit liv. Læge NN ved ikke, hvornår det skete. Jeg er opereret [adskillige] gange i min [legemsdel]. Første gang var ved en anden læge.	Virkelig dårligt
	87	Ingen.	Intet svar
	89	Røntgenapparatet drillede noget.	Virkelig godt
	91	Ingen fejl.	Intet svar
	92	Første billede ikke ordentligt eftersat.	Dårligt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa

Håndtering af fejl

	2	Jeg kunne mærke et stort stræk, da de satte min tå på plads.	Virkelig godt
	9	Lægen, som undersøgte mig, havde for travlt til at scanne mig, hvilket ellers var det eneste, jeg var kommet for. Så kørte hjem nøjagtig lige så klog, som inden jeg kom.	Virkelig dårligt
	15	Selvom det var mit højre ben, der helt tydeligt skulle fjernes åreknuder i, blev der skrevet venstre ben. Det blev dog rettet. :-)	Godt
	22	Blev udskrevet for hurtigt efter operation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	33	Følte ikke helt, jeg blev taget alvorligt, da jeg ikke umiddelbart var særlig trykømt omkring det ska-	Intet svar

Bilag 5

dede sted. Men det skadede sted var hævet, og jeg havde smerter, når jeg skulle gå. Så jeg burde have fået noget information om smertebehandling, som også kunne have lindret hævelsen! (NSAID's).















- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 35 En læge fortæller, at jeg skal gå til egen læge og få fjernet gips/forbindinger og få ståltråd ud, men han bliver her korrigeret af sygeplejerske, der siger, at dette skal ske i ambulatoriet, hvilket var det rigtige. - Flot. | Intet svar |
| ✎ | 40 Efter flere besøg hos egen læge, ortopædkirurg [på andet sygehus] og nu kontrol på Grenaa Sygehus, lød der forskellige retningslinjer/anbefalinger, hvilket var frustrerende. Jeg spurgte direkte ind, "tager knæet skade af, at der er væske i det"? Svaret var NEJ, hvilket jeg senere fik svar på, at væsken kunne skade knæet - derfor aflastning. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 42 Tvivl iblandt lægerne om diagnosen. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	Samlet indtryk
3	Utroligt venligt og smilende personale - der virkelig gjorde, at man følte sig tryk. En utrolig positiv oplevelse, der desværre aldrig når nogle skrivende eller talende medier. For deres fokus ligger desværre kun i alt det negative - for det sælger bedre.	Virkelig godt
13	Fantastisk kompetence og mægtig omhu over for patienterne (i hvert fald over for mig).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
6	Samarbejde med anden afdeling virkede perfekt. Samarbejde med fysioterapeuterne fungerer ikke.	Dårligt
9	Var afhængende af andre undersøgelser.	Virkelig godt
14	Ville gerne have været informeret om, at jeg ikke kom ind til den læge, jeg var blevet lovet.	Godt
16	Var først til røntgen plus undersøgelse i ambulatoriet.	Godt
20	På et ambulatorium fik jeg at vide, at det var menisken, der var skadet, men lige inden knæartroskopian på andet hospital, fortalte lægen mig, at det kunne jo også være ledbånd eller brus. Det kunne lægen på første sygehus godt have fortalt mig.	Virkelig godt
21	Jeg havde anført hvilken medicin, jeg tager, på et skema, og det var det, lægen brugte mest tid på i stedet for min aktuelle lidelse. Jeg får medicin for [anden sygdom] og oplever generelt stor uvidenhed om sygdommen, selvom den ikke har betydning for den anden lidelse. Det var også tilfældet denne gang.	Godt
23	Ved mit sidste besøg [i efteråret] blev jeg mødt med en nedladende og inkompetent undersøgelse fra læge NN. Han overså bevidst de nyeste undersøgelser vedrørende min lidelse og overhørte mig i en urimelig grad. Dette medfører, at jeg skal nyhenvises til [andet sygehus]. Hvis ikke dette er ressourcspild og total mangel på forståelse for min situation, så ved jeg ikke hvad. Afhængigt af hvad der sker i min sag [på nye sygehus], vil jeg overveje at klage over Randers Sygehus.	Intet svar
25	Ringede ind for at få svar på undersøgelse, og det virkede som om, proceduren omkring dette ikke var klar, og om man skulle tale med den ene eller anden afdeling.	Virkelig godt
27	Lægen havde ikke sat sig ind i sagen, selvom vi havde gået der igennem to år. Sagde til os, har I været her før (vi havde kun været hos ham).	Det kan jeg ikke vurdere
28	Meget godt.	Godt
35	På et tidspunkt forsvandt min journal åbenbart, og det medførte en periode på [et par måneder], hvor der ikke skete noget.	Dårligt

Bilag 5












-  36 Jeg blev undersøgt af egen læge, som henviste til specialist i Randers. Her var der en ventetid på to måneder. Ved undersøgelsen i Randers fortalte jeg samme historie som hos egen læge. Specialisten undersøgte mig stort set ikke, men henviste til MR scanning. Dette kunne have været planlagt allerede ved egen læges henvisning, og derved have sparet to måneder. Alternativt skulle MR-scanningen kunne foregå i forbindelse med forundersøgelsen. Virkelig dårligt
-  37 Jeg var forhindret i at møde på den foreslåede operationsdato. Den alternative dato var to til tre måneder senere. Henvendelse til praktiserende læge i foråret, operation [om vinteren]. Dårligt
-  40 Andet personale har ikke kunnet læse, hvad der er blevet lavet under operationen. Meget dårlig samarbejde mellem afdelingerne. Virkelig dårligt
-  41 Hele min hverdag og levemåde og kontakt med min omverden er meget forandret. Godt
-  46 Tre timers ventetid efter opvågning er lang tid for en [lille] dreng. Særlig når den tilbagemelding på et meget simpelt indgreb kunne være klaret over telefonen. Kan godt se, at kirurgen ikke skal bruge tid på os, når der er andre, der skal skæres i. Godt
-  48 Det var ret ærgerligt, at vi ventede i en time for derefter kun at få en undersøgelse, der varede ca. to minutter. Vi fik ikke fortalt, om der var "fejl" ved kropsdelen, men derimod fik vi en ny tid. Intet svar
-  49 Mit tilfælde var lidt sjældent - en skade, som kun dukker op hvert fjerde til femte år. Men ingen informerede om, hvordan med genoptræning, hvor lang tid vil det hele ca. tage. Ingen kontakt til hjemmeplejen, kunne ikke engang få en kørestol. Jeg blev kostet rundt mellem hospital/egen læge/hjemmepleje - men ingen ville rigtig tage ansvar for tingene. Spurgte i øvrigt, om der var mulighed for hjælp i hjemmet, men fik intet svar. Dårligt
-  54 Jeg synes, der burde være en let undersøgelse efter 4-5 uger. Jeg fik for lidt information om bivirkningerne, så jeg vil foreslå, at man får information om, hvordan man mindsker belastningsskaderne, som er øgede [smerter flere steder, hævelse og stivhed]. Det giver en meget dårlig gangfunktion. Godt
-  56 Jeg ventede ca. en time, før fysioterapeuten kom til sidste møde ved udskrivelse. Virkelig godt
-  61 Beslutninger om behandling med videre blev taget af læge, ligesom efterbehandling. Jeg skulle "bare" følge op på det videre forløb. Patienten er mit barn. Godt
-  64 Jeg tror, jeg snart er blevet undersøgt af samtlige læger på afdelingen! Er blevet modtaget af en ny læge hver gang. Til gengæld har jeg været hos den samme fysioterapeut hver gang (og hun har været rigtig god!!). Godt
-  70 Efter undersøgelse og beslutning om operation fik jeg med det samme tidspunktet for selve operationen. Det, synes jeg, er virkelig godt. Virkelig godt
-  73 Underligt at lægen ikke vidste, eller havde orienteret sig om, at jeg havde fået lavet en kikkertundersøgelse [flere] uger forinden. Godt
-  74 Blev mødt med højt humør, anerkendende tilgang og fik forklaret alt og med åbenhed omkring eventuelle spørgsmål. Virkelig godt

✎	75 Jeg synes, det er for tidligt at vurdere ambulatoriet. Jeg fik taget et røntgenbillede af min skulder og fik derefter en blokade, som ikke har hjulpet. Jeg fik en ny tid (om 3 mdr.), så når det fremtidige forløb med min skulder er færdigt, ville jeg bedre kunne vurdere forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
✎	3 Rigtig god efterbehandling (sårbehandling).	Virkelig godt
✎	4 God sammenhæng mellem Randers og Grenå.	Virkelig godt
✎	13 Det var godt og afslappet med opmærksom stemning på "genopvågningen" - god tid til hver patient.	Virkelig godt
✎	14 At vi ikke kunne få den optimale behandling var absolut ikke hverken lægens eller skadestuen i Grenås skyld. De gjorde, hvad de kunne.	Godt
✎	18 Det var lige omkring middag, så vi løb ind i frokostpauser i "begge ender". (Røntgen- svar på røntgen). Men okay.	Godt
✎	20 Blev henvist fra en speciallæge [].	Virkelig godt
✎	24 Virkelig god behandling.	Virkelig godt
✎	25 Super godt! En anden aftale på sygehuset blev ændret, så det kunne koordineres med mit besøg på opfordring fra personalet. Super service.	Virkelig godt
✎	30 Meget professionel undersøgelse.	Virkelig godt
✎	34 Det gik glat. Okay. Super.	Virkelig godt
✎	40 Hvis det "at sende en henvisning" af sted er samarbejde - så gjorde de det virkelig godt.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	41 Godt miljø. Roligt og rart samt personale med god tid til hver enkelt patient!	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Ortopæd Dagkirurgisk afsnit O	Samlet indtryk
6	Blev sendt fra den ene til den anden afdeling på Randers sygehus. Mange fridage/kørsel fra [anden by] til Randers kunne være undgået.	Dårligt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
2	Virkelig godt tilfreds. Ikke noget at klage over.	Virkelig godt
20	Jeg kunne godt have tænkt mig at blive ringet op af en sygeplejerske, der hvor jeg blev opereret. En slags opfølgning. Er de ting jeg oplever normale, eller kan jeg gøre noget for at hjælpe mig selv yderligere? Jeg var ret nervøs før operationen, da jeg ikke har prøvet noget lignende før.	Virkelig godt
23	Jeg har på ingen måde klage eller utilfredshed med Ortopædkirurgisk afdeling O, men udelukkende konsultationerne hos lægerne i AMBULATORIET!	Intet svar
28	Det blev meget bedre.	Godt
36	MR- scanning blev foretaget på [privathospital] Hamlet. Ventetiden var kun 14 dage og OK. Hamlet lovede at sende resultatet til Randers dagen efter. Jeg skulle derfor vente på ny indkaldelse. Efter tre uger uden at høre noget kontaktede jeg Randers som kunne meddele, at de ikke havde modtaget resultatet fra Hamlet, og at det kunne de ikke gøre for. Jeg måtte derfor kontakte Hamlet og bede dem sende resultatet igen. Derefter blev jeg ringet op af Randers og fik resultatet at vide pr. telefon - det var fint. Ny tid ville så blive sendt til mig. Den foreslåede tid var jeg nødt til at flytte, hvilket betød jeg fik tilbudt en tid 14 dage senere, hvor jeg heller ikke kunne, hvorefter jeg igen blev tilbudt en tid 14 dage senere. Hvorfor kan man ikke rykke en tid en time eller en dag ? Det virker som om, at hvis man tillader sig at sige, at man ikke kan, så skal man straffes med ekstra 14 dages ventetid hver gang. Mærkeligt.	Virkelig dårligt
40	Dårlig planlægning pga. ventetid. Fik ikke som lovet en samtale med fysioterapeut. Blev sendt hjem uden at vide, hvad jeg måtte med min fod. Først en uge senere fik jeg en tid til samtale hos fysioterapeut.	Virkelig dårligt
46	Da vi skulle ned til lægen for at få fjernet stingene, var svaret på, hvad de havde skåret væk, ikke kommet.	Godt
49	Jeg fik en til at transportere mig til ambulatoriet - kunne ikke selv køre eller tage offentlig transport. Men 46 kr. er inden for grænsen for kilometergodtgørelse - så jeg skulle have liggende transport til Randers - pip i låget.	Dårligt
50	Min livsstil betød at jeg fik en sportsskade:-)	Godt
51	Jeg har stadig ikke fået stillet en egentlig diagnose, blot fået at vide, at der ikke er yderligere at gøre...	Dårligt

	53	Jeg var en smule nervøs for at gå ud, da jeg var bange for at falde, med det var kun en kort tid.	Godt
	61	Følte mig tryk, lige da jeg gik fra ambulatoriet, men blev senere i tvivl, især da det var svært at gøre, som de havde sagt, da patienten ikke ville samarbejde.	Godt
	71	Ved jer fik jeg besked på at skulle opereres. Da min læge modtager denne besked, sender han en mail til mig om at træning af foden er nok og jeg kan kontakte ham for yderligere info. Så lidt forvirrende, at de ikke er enige, men satser på, I ved bedst.	Godt
	87	Er ikke færdig behandlet.	Godt
	92	Udspørger patienten for lidt.	Dårligt
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa			Samlet indtryk
	1	Ved de seks første besøg med foden, var der seks forskellige læger, der så på den. Ved tre følgende besøg var det dog samme læge.	Godt
	3	Jeg følte mig meget tryk i forløbet. Følte personalet var meget kompetente til deres job, [Både på det ene og det andet sygehus].	Virkelig godt
	10	Man har desværre kun i et døgn efter operation kontakt til ambulatoriet, så hedder det egen læge, og dermed måske ikke så faglig god ekspertise til at imødegå efterfølgende problemer. I mit tilfælde: stadig blødende operationssår, og senere gik der infektion i [såret]. Her fik jeg penicillinpræparat, der også kunne "hamle" op med stafylokokker, men alt gik godt til sidst!	Godt
	27	Efter at have brækket en fod, og ikke må støtte i [flere] uger på foden, har det da undret mig, at jeg ikke er blevet tilbudt genoptræning af en eller anden art. Er i det mindste blevet vejledt af en fysioterapeut, hvad der er tilrådeligt at gøre, men efter nu [flere] uger, hvor jeg har gået rundt genoptræner jeg selv. Det undrer mig bare.	Godt
	31	En mere uddybende forklaring, på hvad der blev gjort under operationen, ville have været godt.	Godt
	34	Alt var okay. Tak.	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 til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

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

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

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

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

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

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.