

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive**



12-05-2011

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

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

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	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:	425
Besvarelser fra afdelingens patienter:	255
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.<sup>1</sup>

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



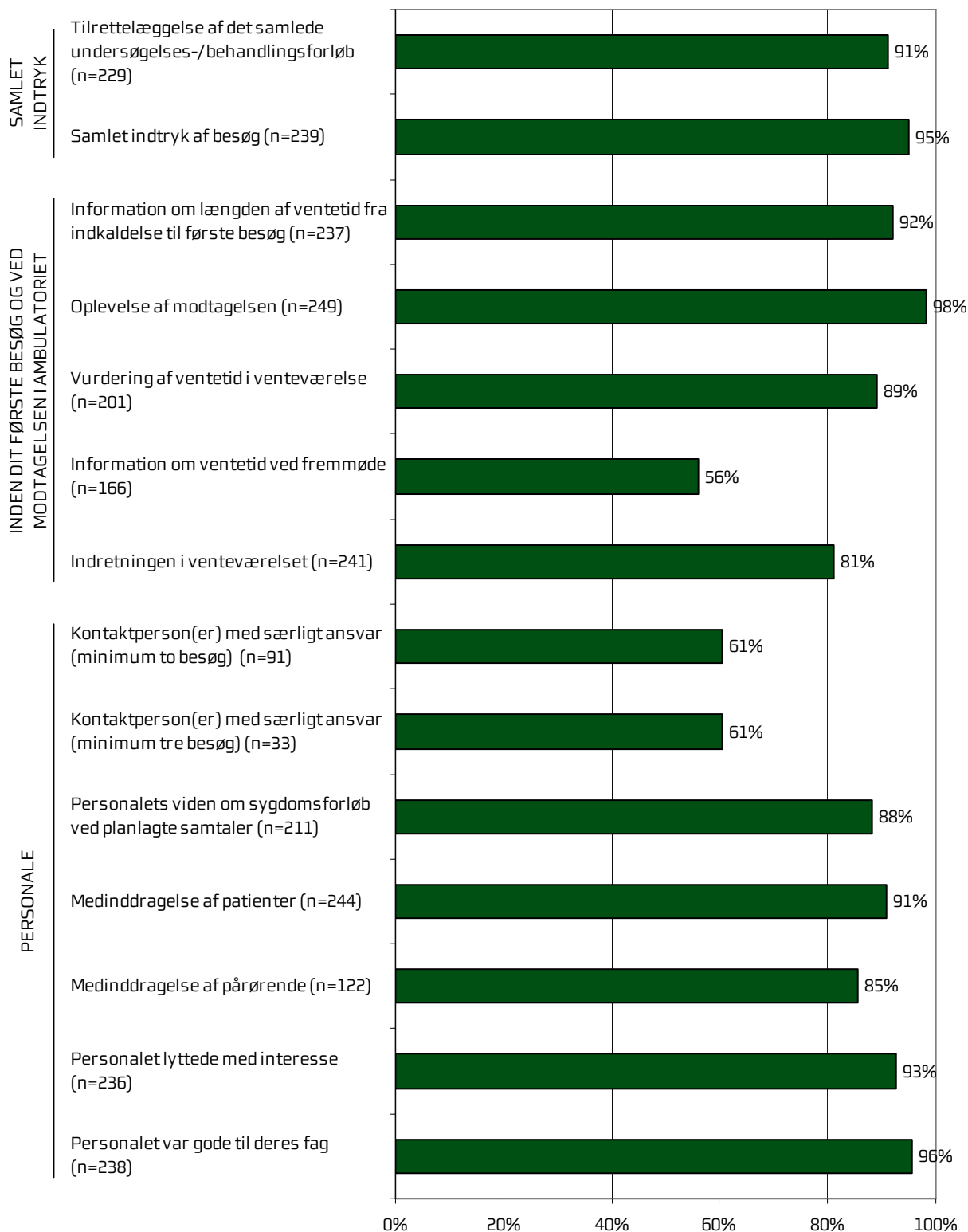


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

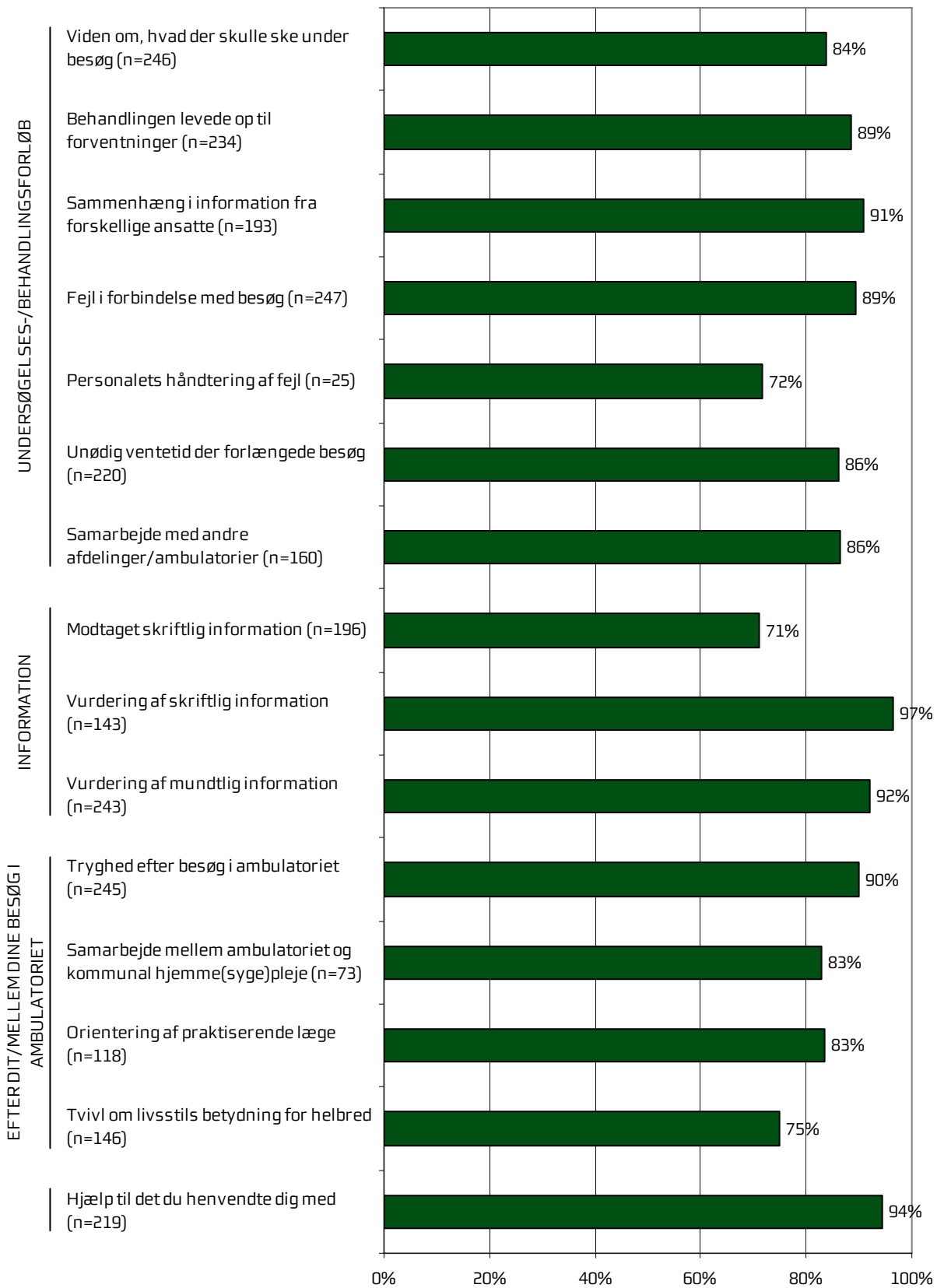
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

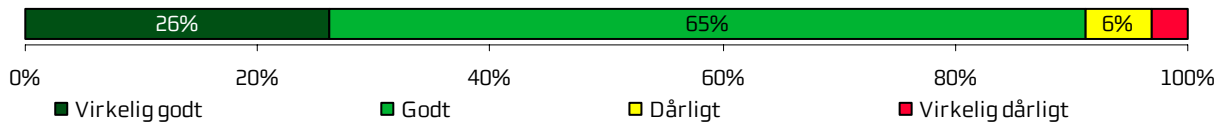
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

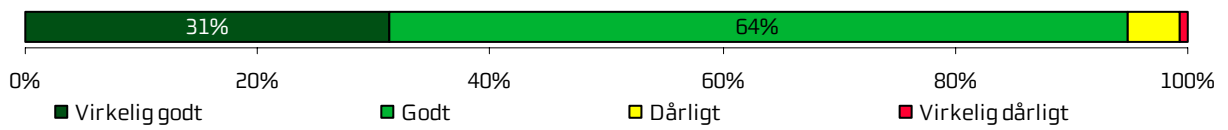
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=229)



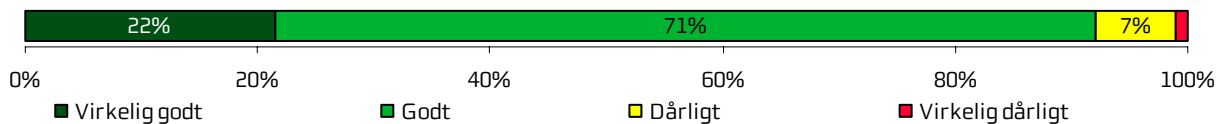
Samlet indtryk af besøg (n=239)



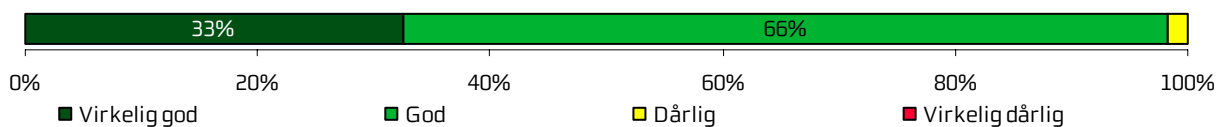
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	95 %	98 % *	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	99 %	96 %	98 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

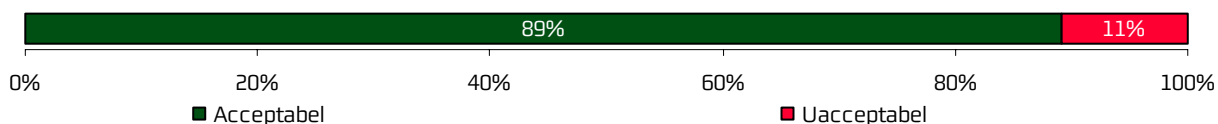
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=237)



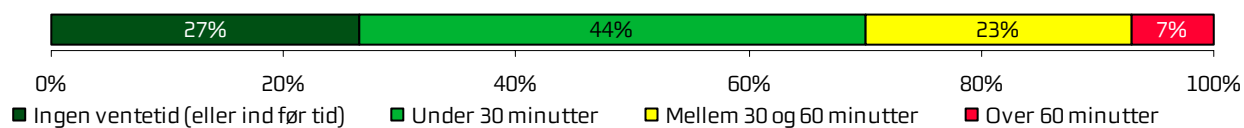
Oplevelse af modtagelsen (n=249)



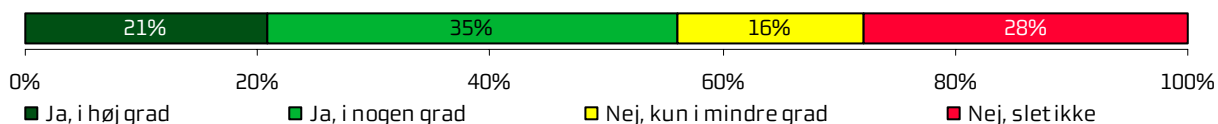
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=201)



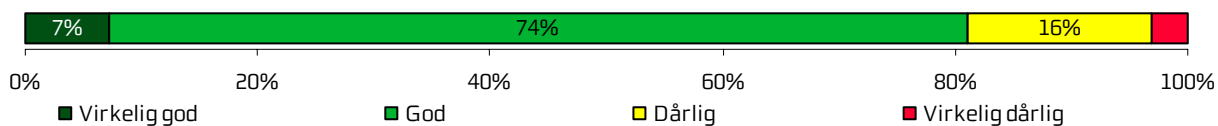
Længde af ventetid i venteværelse (n=242)



Information om ventetid ved fremmøde (n=166)



Indretningen i venteværelset (n=241)

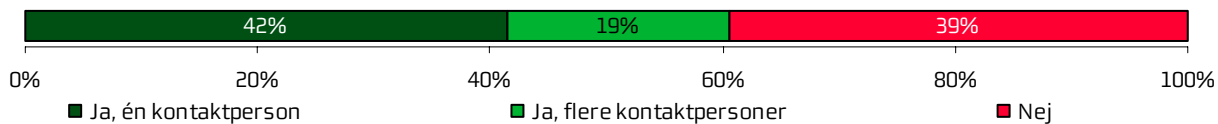




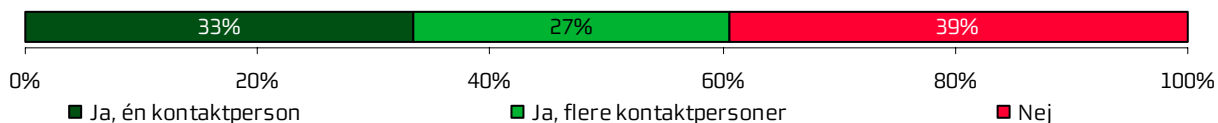
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	98 % *	94 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	97 % *	93 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		56 %	45 %	66 %	47 %	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		81 %	88 % *	95 % *	76 %	86 % *

## Personale

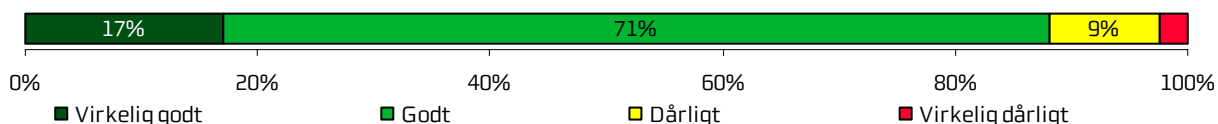
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=91)



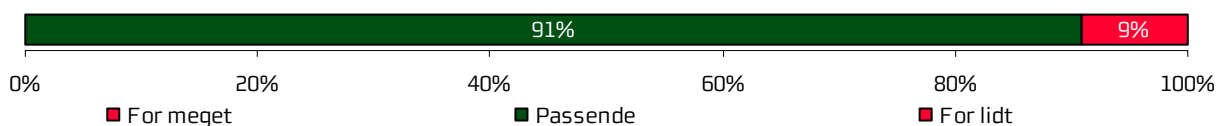
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=33)



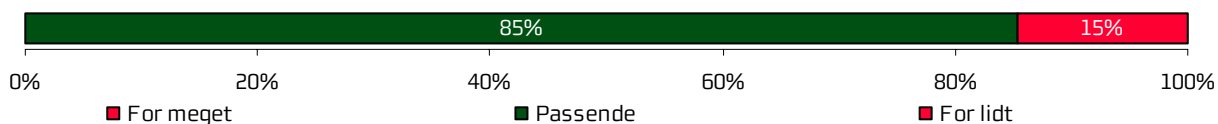
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=211)



Medinddragelse af patienter (n=244)



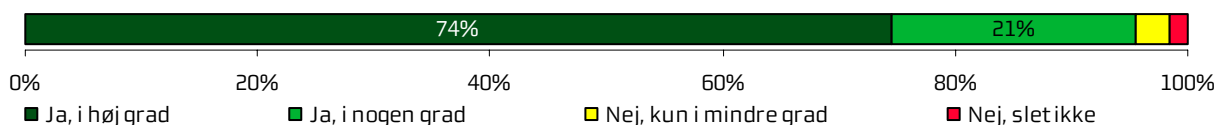
Medinddragelse af pårørende (n=122)



Personalet lyttede med interesse (n=236)



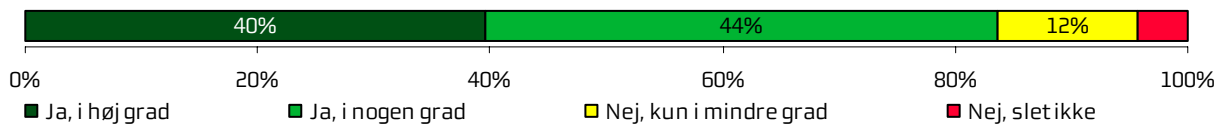
Personalet var gode til deres fag (n=238)



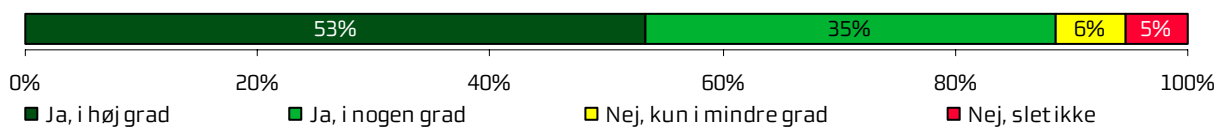
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		61 %	70 %	89 % *	77 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		61 %	-	90 % *	74 %	82 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	87 %	98 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	91 %	96 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		85 %	88 %	98 % *	86 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	96 %	98 % *	96 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	96 %	100 %	98 % *	99 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

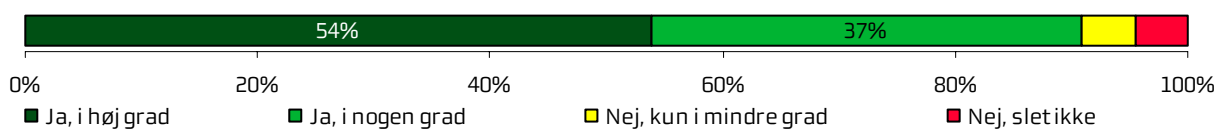
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=246)



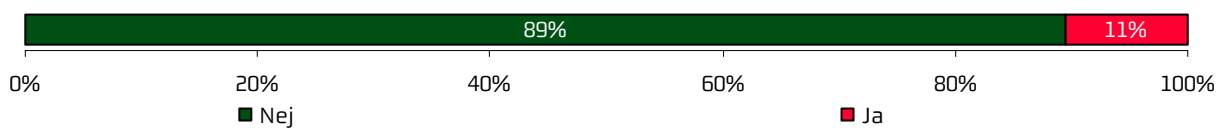
Behandlingen levede op til forventninger (n=234)



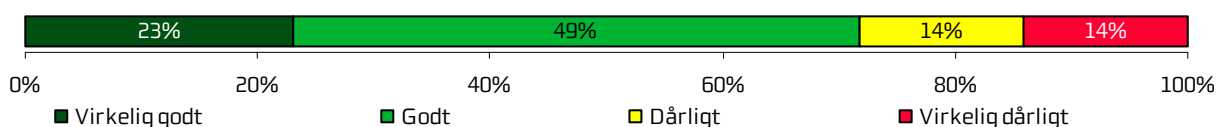
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=193)



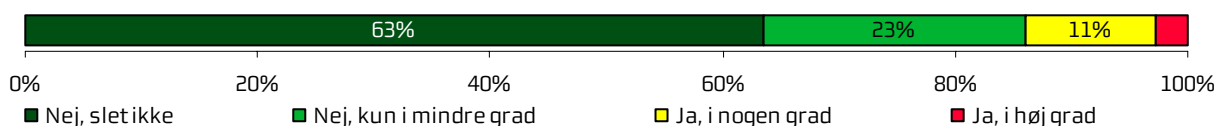
Fejl i forbindelse med besøg (n=247)



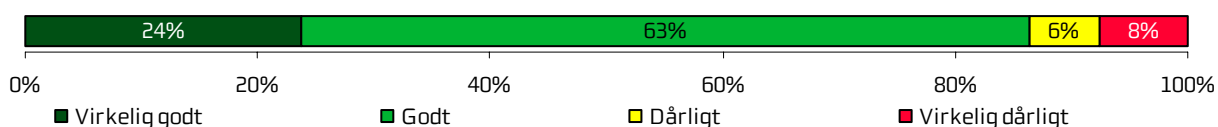
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=220)



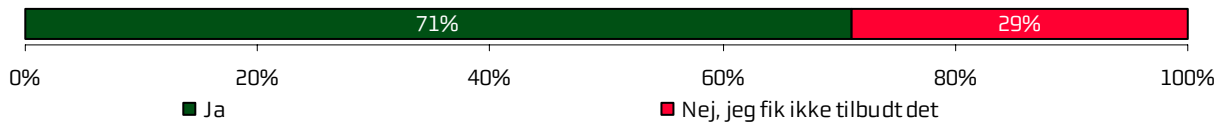
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=160)



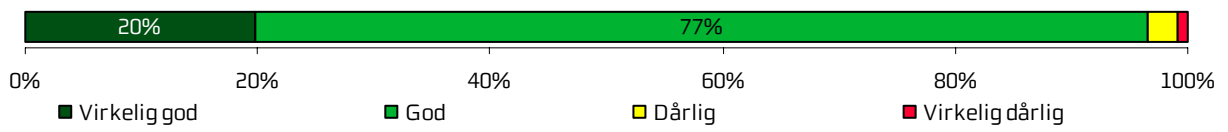
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		84 %	83 %	94 % *	83 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	86 %	96 % *	90 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	92 %	97 % *	92 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	96 % *	92 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		72 %	-	96 %	62 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	85 %	97 % *	89 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		86 %	89 %	95 % *	89 %	93 % *

## Information

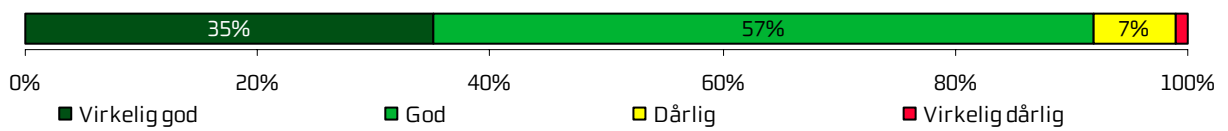
Modtaget skriftlig information (n=196)



Vurdering af skriftlig information (n=143)



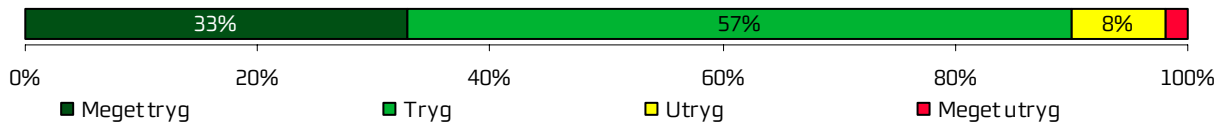
Vurdering af mundtlig information (n=243)



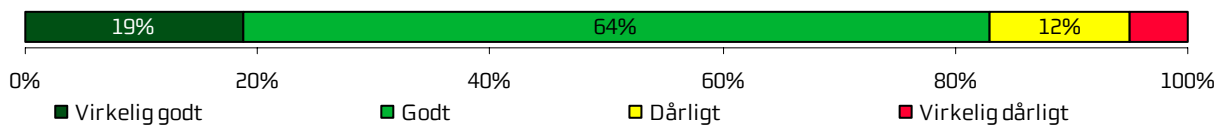
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		71 %	-	84 % *	53 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		92 %	95 %	99 % *	95 % *	97 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

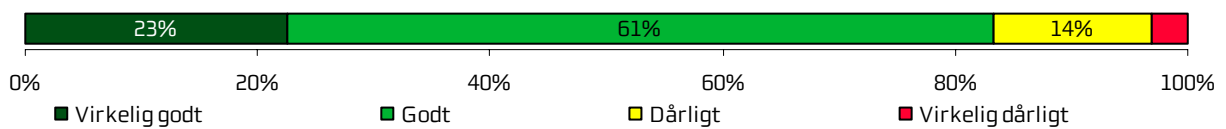
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=245)



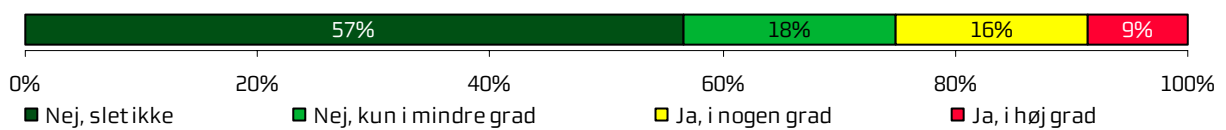
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=73)



Orientering af praktiserende læge (n=118)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=146)

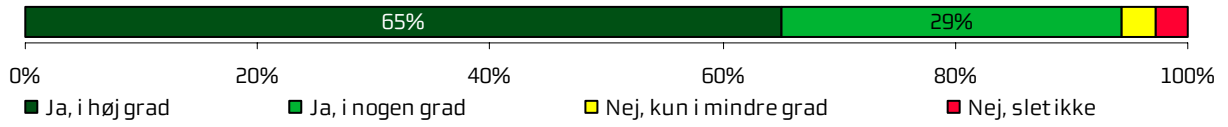




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	91 %	98 % *	92 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		83 %	88 %	99 %	85 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		83 %	86 %	96 % *	86 %	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	79 %	85 % *	68 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=219)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		94 %	93 %	99 % *	95 %	96 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

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

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

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

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

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

Løbet.: &gt;&gt;lobm&lt;&lt;

## PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. 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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 21

20. 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"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbent.: &gt;&gt;lobm&lt;&lt;

## INFORMATION

24. 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 26	
25. 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"/>
26. 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

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <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"/>	



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

--

**SAMLET INDTRYK**

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

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

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 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%
<b>Køn</b>		
Mand	44%	46%
Kvinde	56%	54%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	9%	12%
20-39 år	9%	15%
40-59 år	33%	33%
60-79 år	45%	35%
80- år	4%	5%

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

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

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"
"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"
"Jeg læste den ikke"
"Jeg oplevede ikke ventetid"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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



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

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

**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"<sup>2</sup>

"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:

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		255		100%
<b>Køn</b>				
Mand		113		44%
Kvinde		142		56%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		23		9%
20-39 år		24		9%
40-59 år		83		33%
60-79 år		114		45%
80- år		11		4%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		233		94%
Pårørende		14		6%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		245		98%
Ikke dansk		5		2%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg		25		10%
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg		196		77%
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg		26		10%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		8		3%

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	26	65	6	3	229	13
<b>Køn</b>						
Mand	29	65	4	2	105	6
Kvinde	24	65	7	4	124	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	4	74	17	6	21	1
20-39 år	18	65	6	11	22	2
40-59 år	30	63	6	1	77	2
60-79 år	31	63	4	3	100	8
80- år	12	88	0	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	64	5	3	213	11
Pårørende	9	74	9	9	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	65	6	3	224	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	43	52	0	4	23	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	25	65	6	3	173	12
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	31	69	0	0	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	0	14	7	0

**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	31	64	4	1	239
<b>Køn</b>					
Mand	35	61	3	1	110
Kvinde	28	66	6	0	129
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	20	64	11	5	22
20-39 år	28	52	20	0	24
40-59 år	29	70	1	0	78
60-79 år	39	59	2	0	107
80- år	5	95	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	64	4	0	221
Pårørende	30	63	0	7	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	64	5	1	234
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	46	50	0	4	24
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	30	65	5	1	184
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	48	52	0	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

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

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	71	7	1	237	11
<b>Køn</b>						
Mand	20	70	8	2	111	2
Kvinde	23	71	6	0	126	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	12	57	26	5	22	1
20-39 år	7	77	11	6	22	2
40-59 år	16	80	4	0	78	3
60-79 år	31	66	4	0	106	5
80- år	29	62	9	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	71	6	1	218	11
Pårørende	15	63	15	7	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	70	7	1	230	11
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	41	59	0	0	22	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	20	72	7	1	183	7
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	27	69	4	0	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	2



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	66	2	0	249
<b>Køn</b>					
Mand	32	66	2	0	113
Kvinde	33	65	2	0	136
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	19	71	10	0	23
20-39 år	18	77	5	0	24
40-59 år	30	70	0	0	80
60-79 år	42	58	1	0	113
80- år	17	83	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	66	1	0	230
Pårørende	30	63	7	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	66	2	0	242
Ikke dansk	47	53	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	58	42	0	0	24
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	30	68	2	0	191
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	54	46	0	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	89	11	201	47
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	98	13
Kvinde	85	15	103	34
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	76	24	19	3
20-39 år	83	17	23	0
40-59 år	92	8	68	14
60-79 år	91	9	86	28
80- år	100	0	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	185	45
Pårørende	82	18	12	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	89	11	195	46
Ikke dansk	94	6	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	94	6	16	8
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	89	11	158	34
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	90	10	21	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	0

**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	27	44	23	7	242	2
<b>Køn</b>						
Mand	17	53	25	5	110	1
Kvinde	35	35	21	9	132	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	12	42	30	16	22	0
20-39 år	0	59	22	19	22	0
40-59 år	29	44	20	7	82	0
60-79 år	33	40	24	3	109	2
80- år	31	53	16	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	44	21	7	224	2
Pårørende	8	32	52	8	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	43	23	7	235	2
Ikke dansk	23	47	23	6	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	48	35	17	0	23	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	26	43	23	7	188	2
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	27	38	23	12	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	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	21	35	16	28	166	13
<b>Køn</b>						
Mand	25	32	17	26	85	7
Kvinde	16	39	15	30	81	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	15	31	30	24	19	0
20-39 år	9	47	18	26	23	0
40-59 år	23	35	9	33	54	3
60-79 år	25	33	15	27	66	9
80- år	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	36	15	27	150	13
Pårørende	18	35	21	26	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	36	17	27	161	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	30	10	20	40	10	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	20	36	17	28	133	9
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	50	28	11	11	18	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	0	40	5	1

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	74	16	3	241	5
<b>Køn</b>						
Mand	7	74	16	3	110	2
Kvinde	7	74	15	3	131	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	51	36	5	23	0
20-39 år	1	79	15	5	24	0
40-59 år	2	73	22	3	78	2
60-79 år	13	77	8	2	108	2
80- år	0	100	0	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	76	14	2	223	5
Pårørende	0	55	37	7	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	74	16	3	235	5
Ikke dansk	23	77	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	4	87	4	4	23	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	6	74	17	3	186	4
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	16	76	8	0	25	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	19	39	91
<b>Køn</b>				
Mand	51	17	32	39
Kvinde	35	20	45	52
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	14	29	57	7
20-39 år	19	23	58	11
40-59 år	54	17	29	30
60-79 år	44	17	40	40
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	44	19	38	82
Pårørende	17	33	50	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	43	19	38	89
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	71	14	14	7
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	41	19	40	83
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	27	39	33
<b>Køn</b>				
Mand	31	31	38	13
Kvinde	35	25	40	20
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	42	17	42	12
60-79 år	45	18	36	11
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	36	29	36	28
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	34	28	38	32
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	33	27	39	33
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	17	71	9	2	211	35
<b>Køn</b>						
Mand	17	72	11	1	106	7
Kvinde	17	71	8	4	105	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	1	76	17	6	21	2
20-39 år	19	59	10	12	21	3
40-59 år	18	72	8	2	74	7
60-79 år	21	69	9	1	89	21
80- år	0	100	0	0	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	71	9	2	194	33
Pårørende	9	74	9	9	12	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	72	10	3	204	35
Ikke dansk	47	53	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	29	62	5	5	21	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	17	71	10	2	163	26
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	14	86	0	0	21	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6	2



**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	91	9	244
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	111
Kvinde	0	89	11	133
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	74	26	22
20-39 år	0	84	16	23
40-59 år	0	93	7	80
60-79 år	0	94	6	111
80- år	0	100	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	92	8	226
Pårørende	0	84	16	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	91	9	237
Ikke dansk	0	100	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	0	96	4	24
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	0	90	10	188
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	0	88	12	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6

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

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	85	15	122	125
<b>Køn</b>					
Mand	0	86	14	66	46
Kvinde	0	85	15	56	79
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	79	21	22	1
20-39 år	0	85	15	10	14
40-59 år	0	86	14	34	48
60-79 år	0	89	11	51	60
80- år	0	79	21	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	86	14	106	122
Pårørende	0	82	18	12	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	85	15	118	122
Ikke dansk	-	-	-	2	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	0	92	8	12	11
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	0	84	16	89	103
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	0	94	6	18	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	4

**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	57	36	5	2	236	13
<b>Køn</b>						
Mand	59	34	5	2	108	5
Kvinde	55	38	5	2	128	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	42	0	11	22	1
20-39 år	48	41	6	6	22	2
40-59 år	65	27	6	1	79	3
60-79 år	56	37	6	0	104	7
80- år	25	75	0	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	35	5	1	218	12
Pårørende	40	43	8	8	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	37	5	2	229	13
Ikke dansk	94	6	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	70	22	9	0	23	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	55	37	5	2	184	8
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	65	35	0	0	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	2

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	74	21	3	1	238	10
<b>Køn</b>						
Mand	76	19	2	3	112	1
Kvinde	73	23	4	0	126	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	70	25	0	5	23	0
20-39 år	46	39	10	5	24	0
40-59 år	80	16	3	1	81	1
60-79 år	76	21	2	0	101	9
80- år	88	12	0	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	20	3	1	220	10
Pårørende	63	22	0	15	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	22	3	2	232	10
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	83	17	0	0	24	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	73	22	3	2	182	9
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	92	8	0	0	25	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	1

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	44	12	4	246	2
<b>Køn</b>						
Mand	41	43	13	3	111	1
Kvinde	38	45	11	5	135	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	9	61	10	20	23	0
20-39 år	27	64	9	0	23	1
40-59 år	43	39	13	4	81	0
60-79 år	46	39	12	2	110	1
80- år	37	51	12	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	43	13	3	227	2
Pårørende	15	63	7	15	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	43	12	4	239	2
Ikke dansk	53	47	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	50	42	8	0	24	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	39	44	12	5	189	1
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	62	27	12	0	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	1

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	53	35	6	5	234	13
<b>Køn</b>						
Mand	56	35	5	3	108	5
Kvinde	51	35	7	7	126	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	36	5	15	23	0
20-39 år	45	27	9	20	24	0
40-59 år	58	36	6	0	77	5
60-79 år	54	36	6	4	103	6
80- år	55	45	0	0	7	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	34	6	5	215	13
Pårørende	48	37	7	7	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	36	6	6	228	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	75	21	0	4	24	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	52	37	6	6	178	12
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	64	28	4	4	25	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	1

**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	37	5	5	193	45
<b>Køn</b>						
Mand	53	37	5	5	97	16
Kvinde	55	36	4	4	96	29
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	40	7	6	21	2
20-39 år	42	39	6	13	20	4
40-59 år	56	39	2	4	65	14
60-79 år	58	32	6	4	81	23
80- år	37	63	0	0	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	38	4	4	177	42
Pårørende	58	33	0	10	11	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	37	4	5	187	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	68	26	0	5	19	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	53	38	5	5	146	37
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	61	30	9	0	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	2

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	89	11	247
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	113
Kvinde	91	9	134
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	69	31	23
20-39 år	85	15	24
40-59 år	91	9	82
60-79 år	93	7	109
80- år	100	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	229
Pårørende	75	25	14
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	241
Ikke dansk	77	23	5
<b>Afsnitsnavn</b>			
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	92	8	24
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	89	11	190
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	88	12	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	8



**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	23	49	14	14	25	1
<b>Køn</b>						
Mand	9	65	9	18	12	1
Kvinde	39	30	20	10	13	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	4	64	16	16	7	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	24	57	0	19	6	1
60-79 år	35	35	30	0	9	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	47	12	12	20	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	46	15	15	24	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	-	-	-	-	2	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	21	47	16	16	19	1
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	63	23	11	3	220	24
<b>Køn</b>						
Mand	60	24	12	3	101	10
Kvinde	66	21	10	2	119	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	53	14	6	19	2
20-39 år	57	22	7	14	18	5
40-59 år	68	20	10	2	75	7
60-79 år	69	17	12	1	100	10
80- år	54	32	14	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	20	11	3	203	22
Pårørende	32	52	8	8	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	23	10	3	216	23
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	74	13	13	0	23	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	62	23	11	3	166	23
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	58	29	8	4	24	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	0

**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	24	63	6	8	160	42
<b>Køn</b>						
Mand	23	59	9	8	73	18
Kvinde	24	65	3	7	87	24
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	55	12	12	19	1
20-39 år	13	60	0	27	17	4
40-59 år	29	61	4	6	56	15
60-79 år	24	66	8	3	66	21
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	65	5	7	146	41
Pårørende	30	44	18	9	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	62	6	8	156	42
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	44	50	0	6	18	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	23	63	7	8	123	31
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	29	71	0	0	17	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	71	29	196	47
<b>Køn</b>				
Mand	72	28	91	20
Kvinde	70	30	105	27
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	61	39	20	3
20-39 år	81	19	20	4
40-59 år	69	31	69	12
60-79 år	75	25	80	27
80- år	51	49	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	27	179	45
Pårørende	56	44	12	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	29	190	47
Ikke dansk	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	85	15	20	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	70	30	148	39
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	95	5	22	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6	1

**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	20	77	3	1	143	1
<b>Køn</b>						
Mand	23	75	2	0	68	0
Kvinde	17	78	3	2	75	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	5	95	0	0	13	0
20-39 år	25	60	15	0	17	0
40-59 år	14	86	0	0	50	0
60-79 år	27	69	2	2	60	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	77	2	1	133	1
Pårørende	22	78	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	76	3	1	139	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	53	47	0	0	17	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	17	79	3	1	102	0
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	50	50	0	0	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	57	7	1	243
<b>Køn</b>					
Mand	41	52	6	1	112
Kvinde	30	62	8	1	131
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	36	49	15	0	23
20-39 år	37	43	20	0	24
40-59 år	38	56	4	1	81
60-79 år	33	60	5	1	107
80- år	14	86	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	58	6	1	224
Pårørende	48	37	15	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	57	7	1	237
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	43	57	0	0	23
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	34	57	7	1	189
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	44	56	0	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6

**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	33	57	8	2	245
<b>Køn</b>					
Mand	39	54	5	2	113
Kvinde	27	60	11	2	132
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	55	11	5	22
20-39 år	42	40	9	10	24
40-59 år	34	59	7	0	79
60-79 år	31	60	9	1	112
80-år	32	68	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	58	8	2	226
Pårørende	37	48	15	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	57	8	2	238
Ikke dansk	47	53	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	48	48	4	0	23
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	32	58	8	2	189
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	42	58	0	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	57	29	0	7

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	19	64	12	5	73	9	158
<b>Køn</b>							
Mand	16	63	18	4	33	5	71
Kvinde	21	65	7	6	40	4	87
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	2	17
20-39 år	-	-	-	-	3	1	20
40-59 år	23	49	17	11	21	3	57
60-79 år	17	73	7	3	42	2	62
80- år	-	-	-	-	4	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	19	65	11	5	68	8	147
Pårørende	-	-	-	-	3	1	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	20	62	13	5	69	9	156
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>							
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	42	50	8	0	12	1	10
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	17	65	13	6	54	7	125
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	33	67	0	0	6	1	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	5



**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	23	61	14	3	118	121
<b>Køn</b>						
Mand	26	54	18	2	56	54
Kvinde	19	67	9	4	62	67
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	4	48	32	16	7	14
20-39 år	32	43	17	8	15	8
40-59 år	28	59	11	3	42	37
60-79 år	17	72	11	0	50	58
80- år	-	-	-	-	4	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	62	12	2	112	110
Pårørende	-	-	-	-	4	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	61	14	3	113	120
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	8	83	8	0	12	12
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	23	59	15	3	88	96
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	47	53	0	0	15	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3

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

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	18	16	9	146	96
<b>Køn</b>						
Mand	50	18	18	14	69	42
Kvinde	63	19	15	4	77	54
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	66	0	25	8	14	9
20-39 år	55	8	9	28	14	10
40-59 år	61	13	19	7	51	29
60-79 år	54	29	10	7	62	46
80- år	23	23	54	0	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	19	14	9	136	87
Pårørende	31	6	63	0	7	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	18	17	8	142	94
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	59	12	24	6	17	7
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	57	18	16	9	111	76
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	60	13	20	7	15	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	29	3	3	219	23
<b>Køn</b>						
Mand	60	37	1	2	103	8
Kvinde	70	22	5	3	116	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	51	38	6	6	21	1
20-39 år	54	29	6	11	22	2
40-59 år	70	27	3	0	73	6
60-79 år	67	28	2	3	95	14
80- år	59	41	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	30	2	2	201	22
Pårørende	60	24	8	8	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	30	3	3	212	23
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	78	17	4	0	23	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	63	31	3	3	167	18
Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	71	29	0	0	24	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	5	2



## 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, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
1	Ventetiden inden operationen blev lidt lang, men da man først vurderede, at nu måtte man udskifte hoften, gik det stærkt, og hele forløbet blev en meget positiv oplevelse. Forberedelserne, operation og efterbehandling RIGTIG GODT. Så vi har kun ros tilovers for Viborg Sygehus.	Godt
3	Jeg har været meget tilfreds med knæ-hofte ambulatorium i Viborg, sygeplejerske og lægen.	Virkelig godt
4	Jeg kan ikke vurdere, hvor kommunikationsbristen har været, men da jeg fik et nyt knæ [for flere år siden] [] gik det bare super godt - så det håber jeg gentager sig denne gang også.	Virkelig dårligt
5	Alle var venlige, søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
7	Jeg var meget tilfreds med hele behandlingen.	Godt
8	Personalet var professionelle hele vejen - og ophold på patienthotel blev oplevet som trygt og godt, og slet ikke som indlæggelse. Også godt, det var det samme personale man så inden ambulans forløb - både før og efter operation.	Virkelig godt
9	Jeg har været rigtig godt tilfreds med forløbet af min hofteoperation og mit møde med Regionshospitalet Viborg.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg fik konstateret slidgigt i knæet og beskadigelse af menisken. Begge dele kun "begynderstadiet", hvor der ikke skulle gøres noget p.t.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Det må være særlige forhold, som jeg ikke kan vurdere, der gjorde mødetidspunkter og steder så rodede. Jeg håber for personalet og patienters skyld, at der er kommet samling på tingene. Alt personalet var venligt og hjælpsomt.	Det kan jeg ikke vurdere
3	For mig betyder det ikke noget, men hvis man har arbejde, hvor man skal have fri, er det et problem, hvis ventetiden overskrider den fastsatte ventetid, da man ikke får nogen kompensation for ventetid.	Godt
6	Venligt personale. Synes der var dårlig kommunikation imellem ambulatorium, læge og privathospital. Følte, at jeg selv skulle tage beslutning om operation af diskusprolaps. Uheldigt, at en læge ikke forklarer sig. Orkede ikke at kontakte egen læge bagefter. Har accepteret, at jeg ikke har fået forklaring på skavanker i finger. Har lidt følelsen af at belaste systemet for ingenting. Ville bare vide, hvorfor jeg ikke kan strække fingeren ud?	Intet svar
8	Det virkede helt fint.	Godt
11	Jeg var lidt utryk, da lægen var lidt svær at forstå, men det gik fint alligevel. Han var god til at tale	Virkelig godt

langsomt, så der ikke blev de store problemer med at forstå ham.




- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 12 | For lang ventetid.  | Godt             |
| ✎ | 14 | Jeg synes, de skulle undersøge det hele lidt mere. Vi fik at vide, at min mand kunne begynde at arbejde en uge efter, han havde fået gipsen af, på trods af, at han havde brækket begge hånder. Der var ingen snak om eventuel genoptræning, det kunne han selv klare på en uge!!! Det tog to måneder med sygeløn og fysioterapeutisk behandling for egen regning!!!!   | Dårligt          |
| ✎ | 15 | Jeg synes, at kommunikationen mellem de læger, som havde med mig at gøre, kunne have været bedre. Den læge, som opererede mig, tog på ferie, og den, der afløste ham, sendte mig til den "for tidlige" optræning! Da den læge, som opererede mig, var tilbage, stoppede han optræningen med det samme!  | Godt             |
| ✎ | 16 | De to døgn, som jeg var indlagt på Viborg Sygehus, oplevede jeg som meget kaotiske. Operations-teamet var meget professionelt, og jeg følte mig i meget trygge hænder. Tiden efter operationen var præget af meget skiftende medarbejdere, som havde travlt med at gøre deres arbejde. De kunne ikke rigtig svare på mine spørgsmål og havde travlt med at få mig hjem. Efterfølgende var jeg sendt hjem, uden at alvorlige bivirkninger af operationen var bleven undersøgt, og det havde store konsekvenser i den efterfølgende genoptræning. Siden har lægene i ambulatoriet gjort alt til at hjælpe mig til at komme videre, og jeg har aldrig været i tvivl om, at de beklagede meget det der var sket (selv om ikke det var deres fejl). Selve behandlingen i ambulatoriet har været god, jeg har hele vejen i gennem følt, at min læge har kæmpet for min sag. Det, der har været værst, er tanken om, at omfanget af bivirkningerne kunne været mindsket en del, hvis jeg havde fået mere opmærksomhed på afdelingen. | Godt             |
| ✎ | 17 | Personalet er utroligt flinke til at tage imod og hjælpe. Lægerne er meget venlige, taler til en, så man kan forstå det.  | Intet svar       |
| ✎ | 22 | Jeg har fået en god behandling. Jeg har ikke noget at klage over. Alle gør deres bedste.  | Godt             |
| ✎ | 24 | Jeg blev sendt for yderligere undersøgelse til anden afdeling.  | Intet svar       |
| ✎ | 25 | TAK. Jeg kom til at gå igen. Tak til lægerne, som opererede mig med flere.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 27 | For lang ventetid, fra man henvender sig til læge, til man bliver undersøgt og igen før første undersøgelse til man får afklaring.  | Dårligt          |
| ✎ | 28 | NN har været helt fantastisk, imødekommende og har vist empati overfor mig. Jeg har følt mig forstået og vil dermed gerne ROSE ham. Uden ham ved jeg ikke, hvordan det ville være gået. Jeg oplevede ham som en dygtig og erfaren læge NN, som vidste, hvad han havde med at gøre.  | Godt             |
| ✎ | 29 | Jeg synes, jeg får en god behandling, så tak.   | Godt             |
| ✎ | 31 | Tak for et godt ophold og god behandling. Jeg håber, at kommunikationen vil blive lidt bedre imellem de diverse afdelinger.   | Godt             |
| ✎ | 32 | At lægen, som undersøger, ved, hvad det handler om! At lægerne er enige om tidshorison! At man ikke skal undersøges af en "læge", som må spørge til råds ved en anden læge ved de spørgsmål, man har! At en læge kan stå og sige, at jeg skal tro på det, han siger, og ikke de andre! Jeg har ingen anelse om, om det bare er sådan, man behandler de syge!  | Virkelig dårligt |

## Bilag 5

-  34 Måske er den nogle gange lang ventetiden, men det er, hvad man kan forvente, synes jeg. Vi er trods alt kun mennesker. Der kan jo komme noget uventet og det er man bare nødt til at tage hensyn til. Godt
-  35 Modtagelsen på dagkirurgisk afsnit er ikke den bedste. Blev modtaget af et surt personale, og da jeg kom op fra operationen, ville jeg gerne på toilet, men det måtte jeg ikke og kom det først, da jeg truede med at tisse i sengen. Hun sagde, at jeg var umulig, men det eneste, jeg ville, var bare at komme på toilet. Informationen angående behandlingen af mit operationssår er tvivlende. Fik at vide, jeg skulle gå med strips i et halvt år, og efter kontakt med min egen læge er det uforståeligt, da hun ikke mener, at det er nødvendigt, og at strips alligevel ikke kunne gøre en forskel. Desuden så synes jeg ikke, at personalet skal informere patienten om behandlingsforløbet, når man lige er vågnet. De burde i stedet tage kontakt til pårørende. Man er ikke helt sig selv, når man lige er vågnet. Virkelig dårligt
-  36 Modtagepersonalet på [afdelingen] og skadestuen var rigtig gode til at kommunikere og hermed bringe ro på situationen for NN []. De var også rigtig gode til at kommunikere med den pårørende. Godt
-  37 Ros til personalet, som virkede meget kompetente og venlige. Godt
-  40 Jeg har rettet henvendelse et par gange, ud over de tider, der var fastsat, og har fået en fin behandling uden problemer. Virkelig godt
-  48 Jeg følte, jeg fik en god forklaring af de smerter, jeg har, og en god forklaring af, hvad der er årsagen til mine smerter, og hvad der eventuelt kan gøres i en eventuel senere behandling. Godt
-  51 Kort præcist og professionelt. Godt
-  54 Hvis ekspertisen på skadestuen havde været større, ville man have sparet min indkaldelse, da man måske allerede der kunne have vurderet skadens omfang. Men en god oplevelse og behandling havde jeg. Godt
-  56 Lægerne skal være MEGET bedre til at rådføre sig med andre læger/specialister, der går ikke noget af deres stolthed af den grund. En optimal behandling må være det alle SKAL arbejde for. Dårligt

### **ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg**

### **Samlet indtryk**


-  6 Alt foregik i en tryk og behagelig og uhøjtidelig atmosfære. Hurra for et sødt personale. Virkelig godt
-  7 Jeg har fået en rigtig god behandling. De var alle rigtig gode til deres arbejde. Jeg har ikke noget at klage over. Godt
-  8 Jeg følte, at personalet var søde og hjælpsomme. Jeg har ingenting at kritisere. Godt

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

### **Samlet indtryk**
















-  1 Også et stort ug til skadestuen på sygehuset. Intet svar
-  2 Meget god behandling. Virkelig godt



-  4 Det ville være godt, hvis lægen havde kigget på røntgenbillederne inden konsultationen, i stedet for at undres over, der ikke var flere, end der var, og så pludselig blive forbavset over "der var lige et mere". Virkelig dårligt

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
 2	Ventetiden til mit første besøg var ikke lang.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
 2	Efter at have ventet [i et stykke tid] i et overfyldt venteværelse, blev jeg kaldt til "modtagelseslu- gen" og fik at vide, at jeg kunne få en ny tid []. Det havde ikke noget formål at vente mere, da læ- gerne opererede.	Det kan jeg ikke vurdere
 8	Den var meget fint, og jeg kom for med det samme.	Godt
 16	Informationer om undersøgelsens længde holdt ikke.	Godt
 23	Blev slet ikke informeret om ventetid.	Godt
 31	Tilbudet om scanning kom efter min mening for sent i mit forløb.	Godt
 36	Vi blev sendt direkte fra praktiserende læge til ambulatoriet, så der var ingen indkaldelse.	Godt
 39	Jeg tog telefonkontakt og blev orienteret meget velvilligt. Tak for det.	Virkelig godt
 45	Jeg mener ikke, at jeg fik anden information udover den skriftlige. Der var halvandet års ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
 47	:-)	Godt
 48	Jeg fik hurtig besked, og der var ikke lang ventetid. Jeg havde en god oplevelse af, at jeg blev taget alvorligt med hensyn til min sygdom.	Godt
 50	Sobert.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg	Samlet indtryk
 6	Flere gange ringede jeg for at få svar på dit og dat. Jeg fik hver gang en udsøgt behandling, og telefonventetiden var forbavsende kort.	Virkelig godt
 8	Kun kort ventetid.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 3	Det kunne være rart at komme før til, når man går sygemeldt (kortere ventetid).	Godt

 5  Lang og smertefuld ventetid - fem en halv måned.








Godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
7	Mødte kun søde og rare mennesker.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
2	Da jeg for anden gang kom til ambulatoriet, fik jeg at vide, at jeg skulle til patienthotellet til konsultation. Det gav mig problemer, da jeg ikke kendte vejen og ubehag, da jeg følte mig utryk ved den vandrete elevator.	Det kan jeg ikke vurdere
3	[Kontant modtagelse].	Godt
5	Man får ofte lov at vente lidt i receptionen, ind til sekretærerne har sludret færdigt. De er flinke nok, men ikke super serviceorienterede.	Godt
18	Selvom jeg har forståelse for, at sekretærerne ved modtagelsen kan være optaget af vigtigt skærmarbejde, når man møder frem, kan det godt føles lidt akavet og skrankepaveagtigt, at man ikke straks adresserer den person, der kommer til lugen. Øjenkontakt og et "lige et øjeblik" kunne være læsningen, hvis man ikke kan forlade det arbejde, man er i gang med. Ellers har jeg kun oplevet ok modtagelse.	Virkelig godt
19	Fuldt tilfreds.	Godt
20	Ikke god eller dårlig.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Der var ventetid.	Godt
36	Personalet var gode til at tale med [patienten].	Godt
37	Imødekomende personale. God information om det, som skulle ske.	Godt
42	Ventede lidt længe.	Godt
43	Rigtig, rigtig GOD! Sødt og venligt personale!	Godt
47	:-)	Godt
49	Læge NN på ortopædisk var sur.	Godt
50	God information fra både læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
55	Selve modtagelsen var god, bortset fra, at jeg havde fået en anden tid end den, som ambulatoriet havde stående. Jeg skulle været kommet 15 minutter før, men personalet var så fleksible at få mig	Virkelig godt








ind alligevel til undersøgelse uden yderligere lang ventetid.

<b>ID    Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1    Jeg blev vist tilrette på en god måde, og fik en grundig information om det, der skulle ske. Stor ros til personalet på stedet.	Virkelig godt
	4    God og dejlig omsorg for patienterne.	Godt
	5    Personalet var søde og rare.	Virkelig godt
	6    Dejligt at give hånd til de personer, som skal arbejde med en.	Virkelig godt
	9    Meget flinke mennesker.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1    Nej, var til ug.	Intet svar
	3    Alle var venlige og hjælpsomme.	Godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive





### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	Håndtering af fejl
1	Glemte mig i forbindelse med en indsprøjtning (i hofte).	Godt
4	Læge NN havde overhovedet ikke sat sig ind i, hvilke forundersøgelser, der var foretaget, og resultatet af disse - jeg tænker på blodprøver [], diabetes type to. Resultat: Operationen er udsat på ubestemt tid - meget skuffende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Håndtering af fejl
2	Fordi jeg fik en ny tid, blev det ikke noteret eller skrevet til mig, hvor jeg skulle møde. Sådan forklarede personalet den mærkelige oplevelse, hvor jeg blev sendt over til patienthospitalet.	Godt
3	Jeg er blevet skadet af en operation i min hånd, da de fingre, der ikke fejlede noget, er blevet ekstremt dårlige og de fingre, der var dårlige, er blevet delvist gode.	Intet svar
6	Fejl i scanning fra [andet hospital]. Fejl i røntgenbillede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	De sendte mig ikke til videre behandling, før jeg selv måtte rykke for fysioterapeutisk behandling, og dermed forsinkedes den videre genoptræning.	Dårligt
13	Fejldiagnose. Glemte at sikre en skrue i forbindelse med at metalplade blev indopereret.	Virkelig dårligt
15	Jeg var sendt for tidligt til genoptræning, som gjorde, at jeg fik betændelse i armen/såret, som gør, at armen [går af led hele tiden]!	Godt
26	Forkert henvisning til scanning.	Godt
28	Ikke just fejl, men når en [] læge ikke "hører", hvad jeg siger, er man frustreret. Og tager hjem med smerter.	Intet svar
30	Brevet, der skulle indkalde mig til første kontrolbesøg kom ikke, så jeg blev selv nødt til at ringe og spørge om en tid i ambulatoriet. De svarede, at jeg allerede skulle have været der, i det brev, de havde sendt, men som jeg aldrig modtog. Men fik en meget positiv tilbagemelding fra dem om, at jeg selv tog kontakt til dem. Men det var jo så absolut i egen interesse (Post Danmark var nok synderen??).	Virkelig godt
31	Forkert diagnose før scanning, derefter ok.	Godt
33	De havde glemt at skrive, at det tog halvanden time at sætte elektroderne på. Træls, når man regner med 15 min. og er kørt fra Skive.	Virkelig godt

	36	Vi skulle ind til billeddiagnostiks afdeling og skadestuen. En person fra billeddiagnostisk afdeling ville sende os hjem forinden yderligere undersøgelse.	Godt
	41	Jeg blev hentet af en chauffør, som havde mit navn til hjemtransport. Jeg sørgede selv for transport. Der gik kun få minutter, inden jeg fandt ud af fejlen.	Virkelig godt
	44	Ingen fejl.	Intet svar
	45	Undersøgelsen viste, at der var ingen grund til behandling på nuværende tidspunkt, idet jeg havde fået det meget bedre.	Intet svar
	46	Der gik mere end den lovede tid, inden jeg fik svar på en scanning.	Godt
	47	Jeg skulle komme og blive tjekket, men det skulle vi ikke alligevel, men vi fik ikke noget brev om, at vi ikke skulle komme :-)	Godt
	52	Jeg blev opereret i mit håndled to gange. Efter første operation havde jeg store smerter og var i telefonkontakt med sygeplejerske NN. Da jeg kom til kontrol, var lægen ikke informeret om dette. Efter scanning, hvor det var synligt at indsat materiale sad [forkert], blev jeg opereret anden gang.	Intet svar

**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg**

**Håndtering af fejl**

	1	Men min skulder var så ødelagt, at man ikke kunne behandle den.	Intet svar
	2	Jeg blev glemt og måtte vente i over en time i venteværelset, men efter henvendelse til modtagelsen lykkedes det at komme til.	Virkelig godt
	3	Jeg oplevede, at den indstilling til operation, der var givet af læge NN, ikke blev efterlevet af den opererende læge; der var tilsyneladende alligevel ikke behov for en korsbåndskonstruktion. Noget må være ændret/gået tabt under lægeskift.	Virkelig godt
	10	Operationen virkede ikke planmæssigt.	Godt

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

**Håndtering af fejl**










	1	Ingen.	Intet svar
---	---	--------	------------

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg fik en knæskanning og kunne komme til samtale om resultat af scanning på Ambulatorium, Ortopædkirurgisk afd. Viborg et par måneder senere. Den ventetid, synes jeg, var uacceptabel. Jeg forsøgte at få samtalen fremskyndet, hvilket ikke lykkedes.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Samtalen med den læge, jeg konsulterede, var meget forstående og oplysende, men resulterede ikke i nogen behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Manglende kommunikation mellem ambulatoriet, egen læge og privathospital. Har følt mig rådvild i forhold til konsekvens af behandling/operation. Da jeg var inde med skavanker efter en brækket finger, talte jeg med en udenlandsk læge. Forstod meget lidt.	Intet svar
8	Jeg fik en god og sober behandling. Både på den ene afdeling og den anden. De sørgede for, at jeg kom videre til de rette personer.	Godt
10	Da jeg havde svært ved at forstå lægen [], måtte jeg flere gange bede ham gentage. Men alligevel skulle jeg gætte mig til hans informationer.	Godt
13	De lyttede på ingen måde til kommunens ergoterapeut, som straks sagde, at der var noget galt ift. de smerter, jeg oplevede. Dele af personalet var meget inkompetente!	Virkelig dårligt
18	Jeg er behandlet for benbrud med indlæggelse og [flere] ambulatoriebesøg. Jeg har følt mig i meget gode hænder, både hvad angår sygeplejesiden og lægesiden. Hvis forløbet skulle være helt til topbedømmelse, skulle jeg have haft kontakt til én eller maksimum to læger under hele forløbet efter indlæggelsen. Det var desværre ikke muligt pga. ferie og orlov. Alt i alt har jeg dog kun ros til overs for den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
26	Lang behandlings-/ventetid fra skaden skete til diagnose.	Dårligt
29	God.	Godt
30	Meget tilfreds. Kompetent, venligt personale.	Godt
31	Lidt dårlig kommunikation mellem ortopædkirurgisk og sekretær samt fysioterapi med hensyn til tider og diverse papir.	Godt
32	Der var ingen sammenhæng i det, som jeg fik at vide lige efter operation og undersøgelse og derefter hang det ikke sammen, det jeg fik at vide fra den ene gang til den anden! Det var meget frustrerende!	Virkelig dårligt
35	Ved første undersøgelse blev jeg sendt videre til MR-scanning. Derefter blev jeg kaldt ind igen til en helt anden læge, og formålet med scanningen var at se, hvor dybt min knude sad. Fik aldrig svar andet end en masse mumlen, og han sagde de ville fjerne den. Efter operationen får jeg nærmest skæld ud, fordi der ikke var nogen grund til at fjerne lipomet, og hvor skulle jeg dog lige vide det fra.	Virkelig dårligt






	36	Kommunikationen imellem de to afdelinger haltede lidt.	Godt
	37	Jeg er godt tilfreds.	Godt
	38	Med hensyn til unødigt ventetid, så skal akutte patienter til først. Tror nok de havde travlt den pågældende dag. Og det kan man jo ikke planlægge.	Godt
	41	Jeg var kommet ud af systemet mellem to [afdelinger] Måtte selv ringe for tid til røntgen.	Virkelig godt
	42	Jeg er ganske tilfreds med mit besøg/undersøgelse.	Godt
	48	Jeg følte et godt samarbejde og ser frem til, at der fremover vil komme et godt resultat ud af min behandling.	Godt
	53	Glemmer at indkalde mig.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi, Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	6	Super afdeling, som jeg senere har anbefalet til andre at søge.	Virkelig godt
	8	Jeg følte, at jeg blev behandlet professionelt.	Godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Knæ- og hofteambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
6	Jeg benytter herved anledningen til at rette en stor tak til læge NN for det overraskende resultat - ingen gener ved operationsstedet, ingen smerter - en stor overraskelse. Også en stor tak til øvrige "medvirkende" i forløbet. Overalt stor imødekommenhed, der kun kan opmuntre patienten!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	Samlet indtryk
2	Efter at have talt med egen læge om konsultation hos læge NN fik jeg en udskrift hos min læges sekretær. Det skriftlige passer fint med det, jeg fik ud af samtalen.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Det ville være rart, at alle aftaler blev skrevet ned i journalen. Irriterende at begynde forfra hver gang, eller måske skulle lægen læse journalen inden de kaldte mig ind??!!!	Godt
5	Vi har haft meget svært ved at få en forklaring på, hvad vores søns lidelse har af konsekvenser for ham og os. Er det meget skidt? Hvad er chancerne for recovery? Vi går rundt i usikkerhed.	Godt
7	Livsstil er blevet forringet, da gangaktivitet m.m. aldrig er blevet god efter behandling. Muskel, sener m.m. er stadig stærkt påvirkede, hvilket ikke indbyder til særlige udfoldelser. En tidligere operation [] har stor skyld i dette.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Den har været god. Kun lidt utilfreds, at jeg skulle køre helt [] til Viborg og ikke evt. til et af sygehuse i [anden del af landet], hvor jeg ved, at de kunne gøre den samme behandling. Jeg var i tidsrummet på ferie, og det tog hver gang en hel dag og komme frem og tilbage.	Godt
12	Henvi sning sendt [forår] 2010. Husker ikke dato for indkaldelsen. Fik tid [sommer] 2010!	Godt
13	Fik at vide, at jeg ingen begrænsninger havde, men efterfølgende til kontrol fik jeg det modsatte at vide.	Virkelig dårligt
18	Jeg havde en del diskussioner med hjemmesygeplejerskerne om, hvorvidt rensning [] skulle foregå med [middel] som foreskrevet i behandlingsvejledningerne og mundtlige vejledninger, som jeg fik, eller om der skulle bruges [andet]. Jeg har indtryk af, at der mangler nogen udveksling af oplysninger mellem hjemmeplejen og hospitalet på dette punkt, for man bliver som patient let sat mat, når sundhedsfaglige personer har meget kategoriske holdninger til behandling. I mit tilfælde har jeg mistanke om, at den indledende brug af [et middel] i stedet for [et andet] var årsag til en behandlingskrævende [] infektion. Jeg kan ikke vurdere hvilken metode, der er bedst, men jeg forventer ikke, at jeg skal være den, der skal træffe valget mellem de to metoder.	Virkelig godt
35	Det ville nok være bedre, hvis det var den samme læge, man kom ind til hver gang. Havde på fornemmelsen, at nummer to læge, jeg kom ind til, ikke havde styr på det. Og inden han kom ind, kunne jeg høre, at han drøftede min sag med en anden læge. Han virkede ukompetent og uerfaren. Jeg fik ikke svar på det, jeg sådan rigtig kom for.	Virkelig dårligt

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 36 | Undersøgelsen og behandlingen i billeddiagnostisk afdeling i skadestuen gik faktisk ret godt, den lille fejl i kommunikationen til trods. Den læge, der fjernede NN's gebis, var dog menneskeligt ikke ret dygtig til at kommunikere med et barn. | Godt          |
|  | 39 | Helt tryk kan man ikke være, når der er risiko og ubehag ved operation.   | Virkelig godt |
|  | 57 | Samarbejdet mellem afdelingerne kunne være bedre [].  | Godt          |

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

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

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

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

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

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

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

---

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