

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning .....  | 1           |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....  | 3           |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....  | 5           |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat .....   | 9           |
|   | Samlet indtryk.....   | 10          |
|   | Ved modtagelsen i ambulatoriet.....   | 12          |
|   | Personale .....   | 14          |
|   | Personale (fortsat) .....   | 16          |
|   | Undersøgelser-/behandlingsforløb .....  | 18          |
|   | Information .....   | 20          |
|   | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....   | 22          |
|   | <br>  |             |
|   | 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 .....   | 75          |
|   | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 87          |
|   | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....                              | (vedhæftet) |



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 405 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 233 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 58% |

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



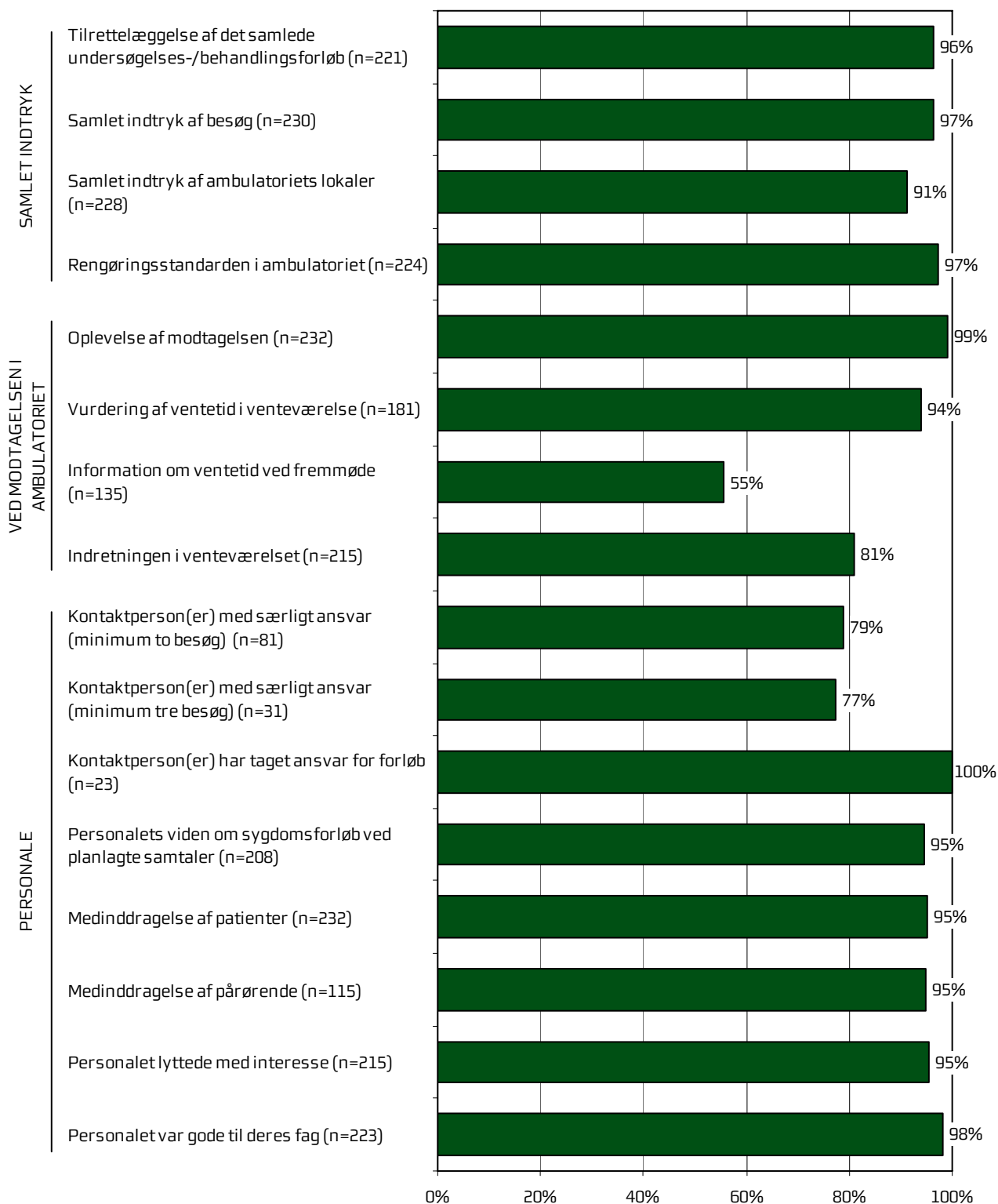


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

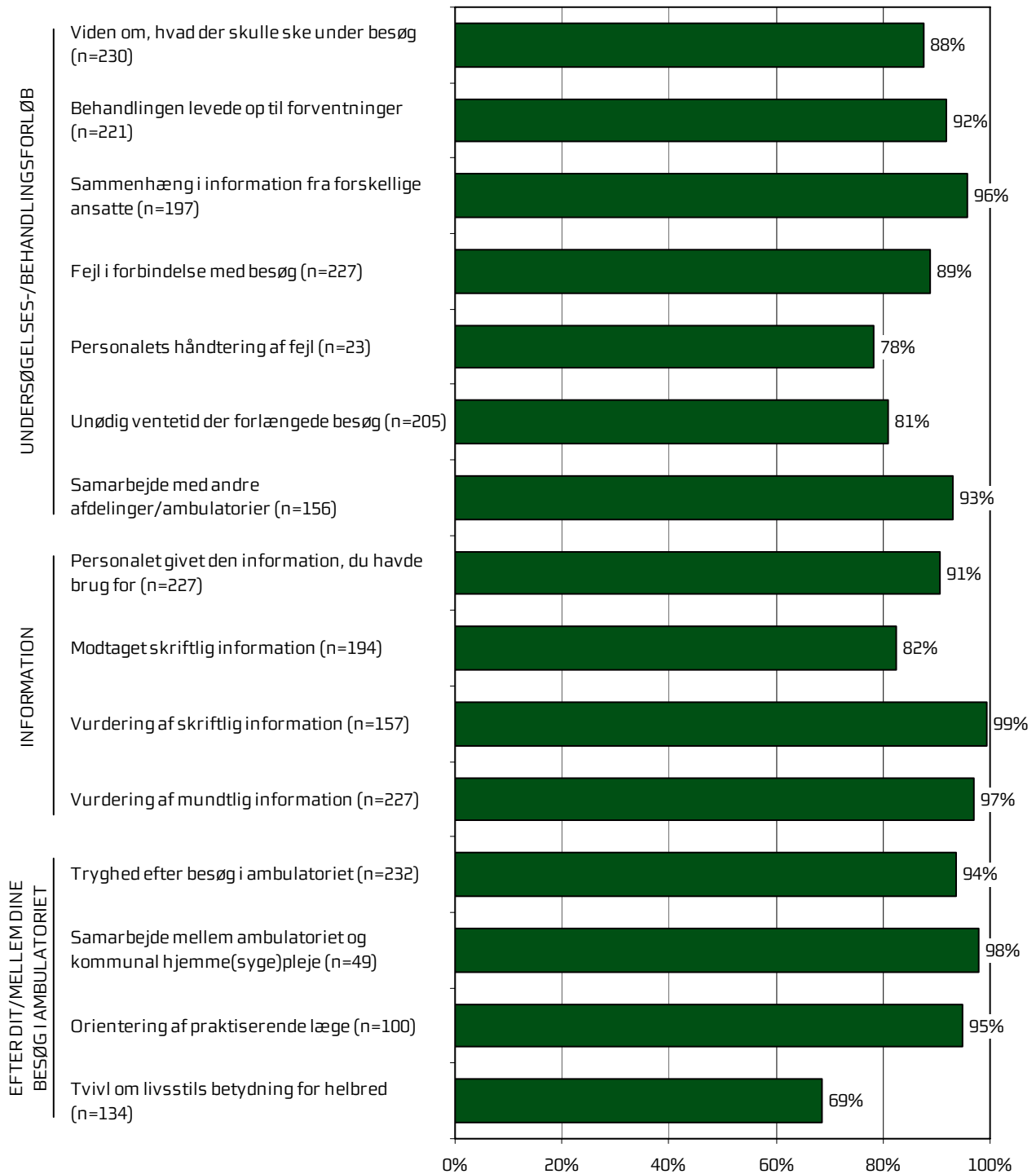
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

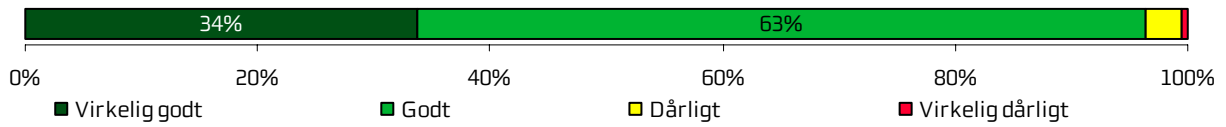
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

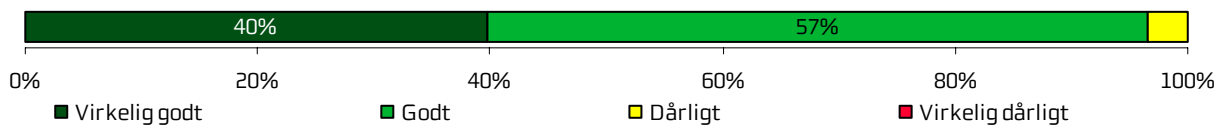
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

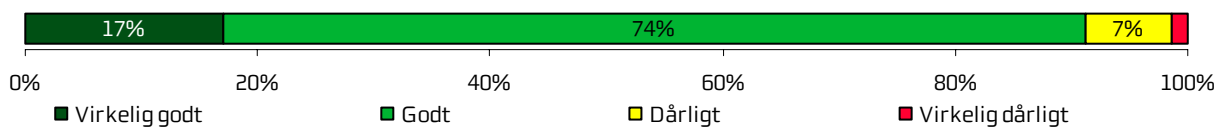
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=221)



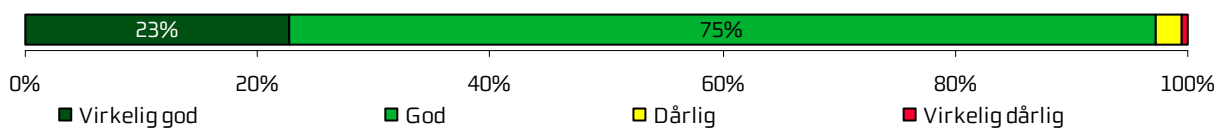
Samlet indtryk af besøg (n=230)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=228)



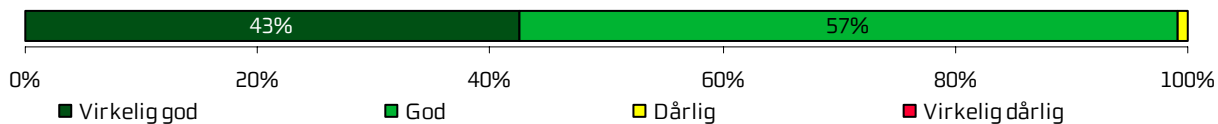
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=224)



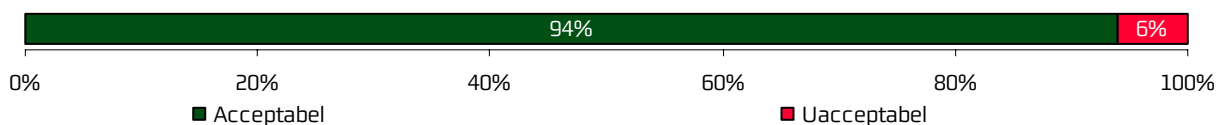
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 96 % | 94 % | 95 % | 99 %              | 96 %      | 97 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 97 % | 94 % | 97 % | 99 %              | 97 %      | 97 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 91 % | -    | -    | 95 %              | 90 %      | 93 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 97 % | -    | -    | 99 %              | 96 %      | 98 %       |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

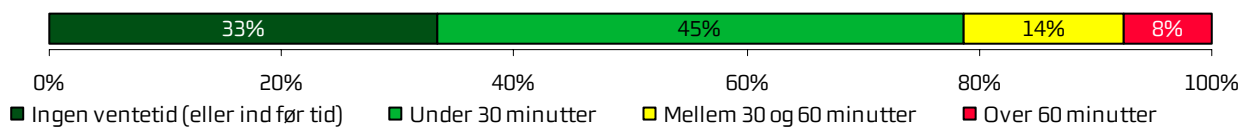
Oplevelse af modtagelsen (n=232)



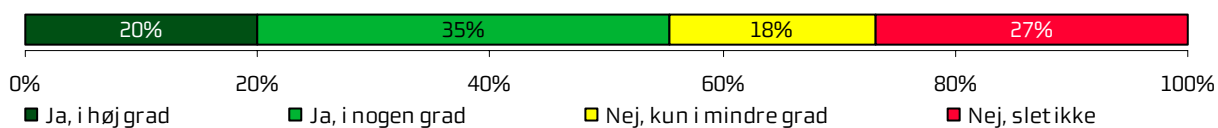
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=181)



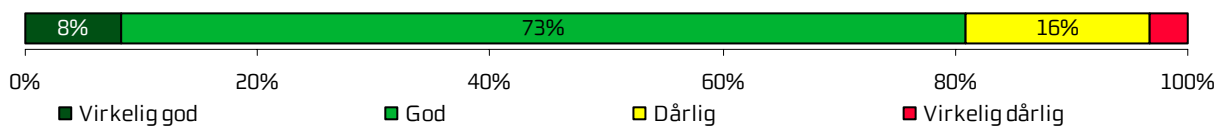
Længde af ventetid i venteværelse (n=224)



Information om ventetid ved fremmøde (n=135)



Indretningen i venteværelset (n=215)

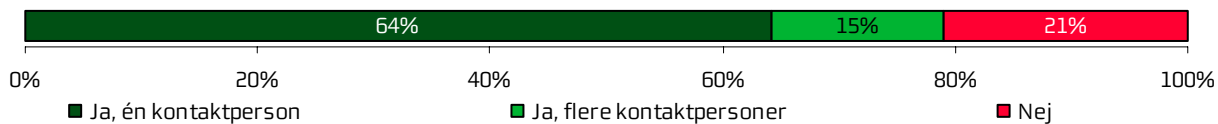




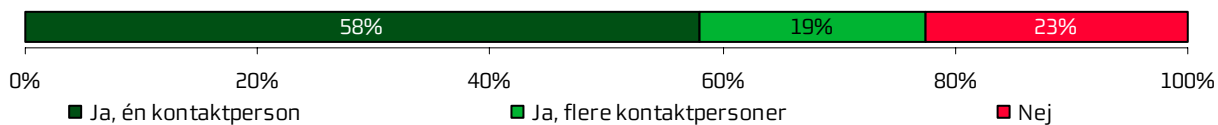
|  | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 99 % | 98 % | 99 %   | 100 %             | 99 %      | 99 %       |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 94 % | 97 % | -      | 97 %              | 94 %      | 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?                 | 55 % | 50 % | 59 %   | 53 %              | 40 % *    | 44 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 81 % | 86 % | 90 % * | 84 %              | 79 %      | 82 %       |

## Personale

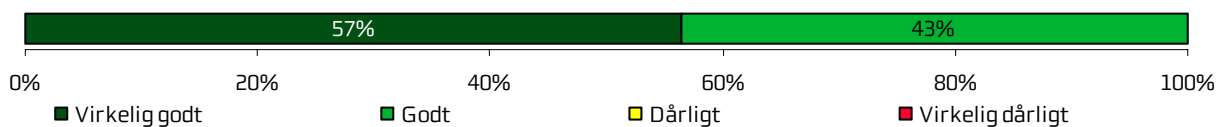
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=81)



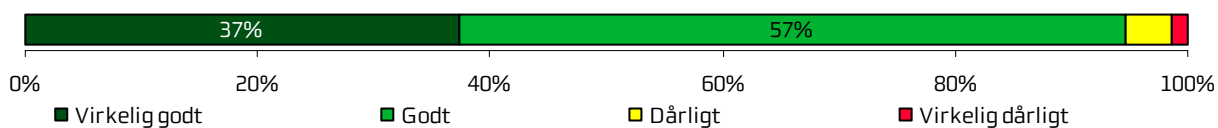
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



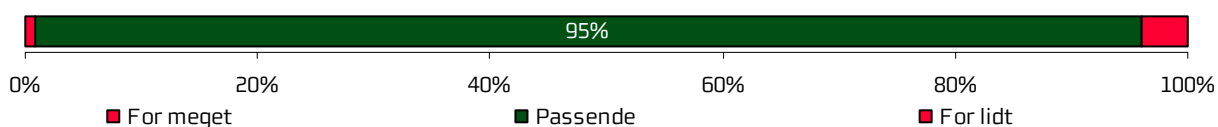
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



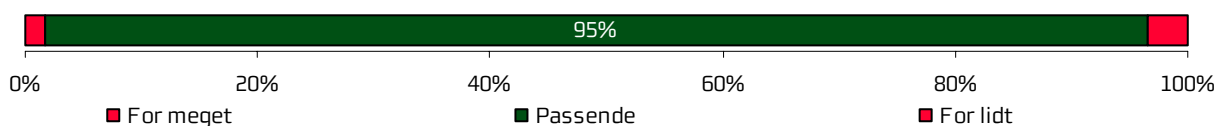
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=208)



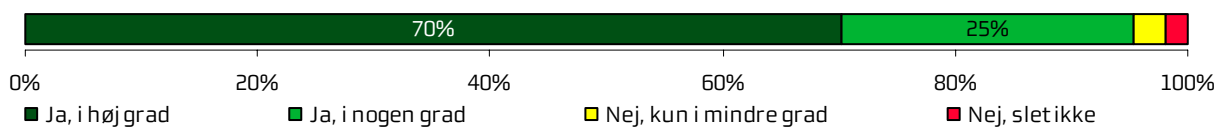
Medinddragelse af patienter (n=232)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



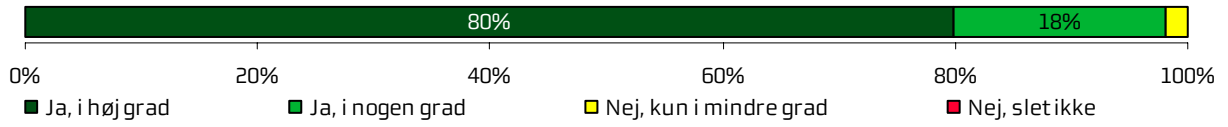
Personalet lyttede med interesse (n=215)



|  | 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)  | 79 %  | 74 % | 83 % | 78 %              | 72 %      | 75 %       |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 77 %  | 74 % | -    | 85 %              | 74 %      | 76 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 100 % | -    | -    | 100 %             | 98 %      | 99 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 95 %  | 92 % | 96 % | 96 %              | 94 %      | 95 %       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 95 %  | 94 % | 97 % | 96 %              | 93 %      | 94 %       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 95 %  | 90 % | 92 % | 95 %              | 87 % *    | 89 % *     |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 95 %  | 94 % | 97 % | 97 %              | 96 %      | 96 %       |

## *Personale (fortsat)*

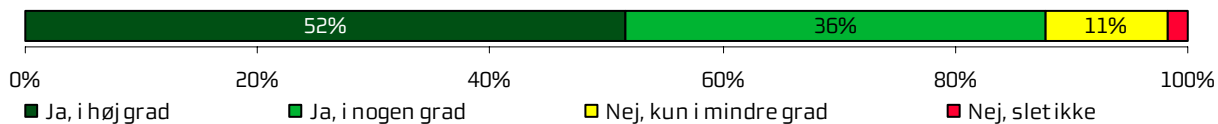
Personalet var gode til deres fag (n=223)



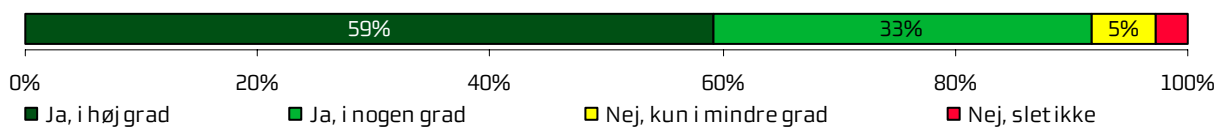
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | 97 % | 99 % | 99 %              | 97 %      | 98 %       |

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

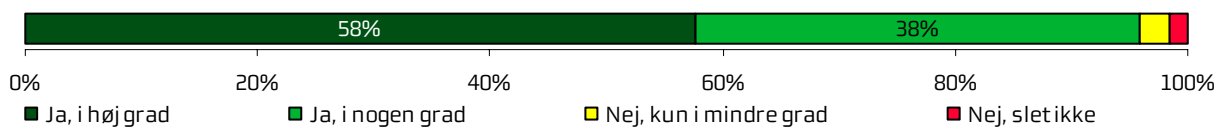
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=230)



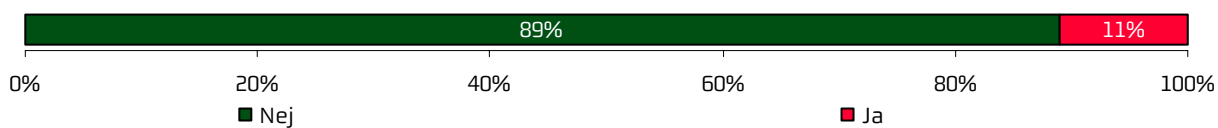
Behandlingen levede op til forventninger (n=221)



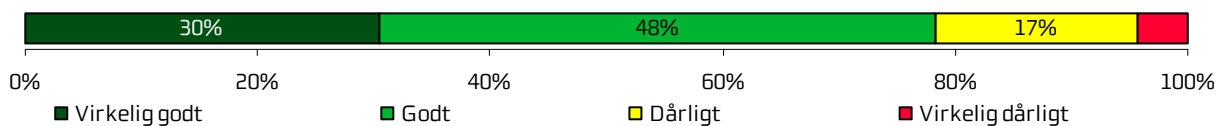
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=197)



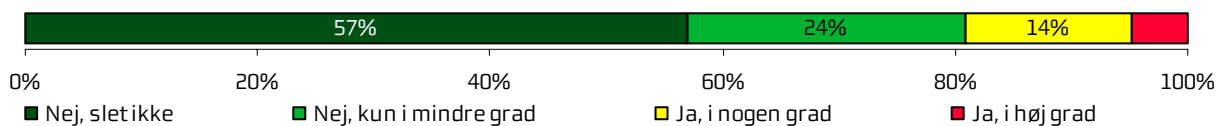
Fejl i forbindelse med besøg (n=227)



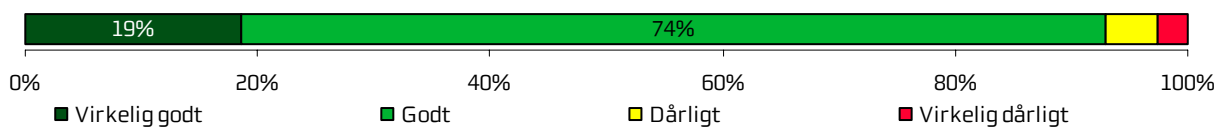
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=205)



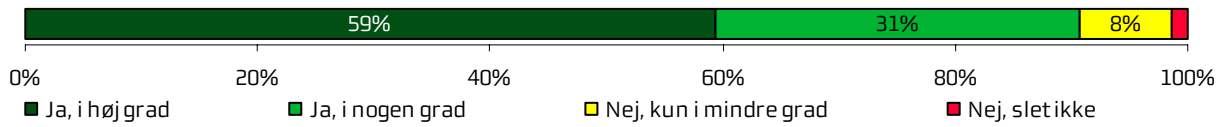
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=156)



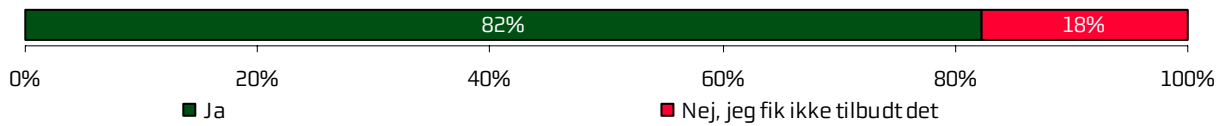
|  | 2011 | 2010   | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |        |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 88 % | 91 %   | 90 %   | 97 % *            | 89 %      | 91 %       |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 92 % | 88 %   | 91 %   | 94 %              | 92 %      | 93 %       |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 96 % | 94 %   | 96 %   | 96 %              | 95 %      | 96 %       |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 89 % | 92 %   | -      | 96 % *            | 94 % *    | 94 % *     |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 78 % | 84 %   | -      | 69 %              | 67 %      | 68 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 81 % | 92 % * | 90 % * | 93 % *            | 89 % *    | 91 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 93 % | 95 %   | 95 %   | 95 %              | 92 %      | 94 %       |

## Information

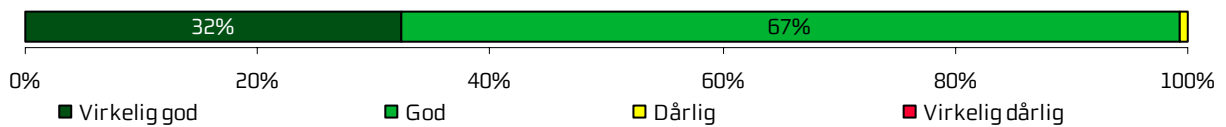
Personalet givet den information, du havde brug for (n=227)



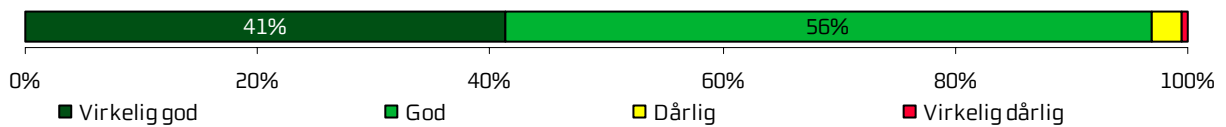
Modtaget skriftlig information (n=194)



Vurdering af skriftlig information (n=157)



Vurdering af mundtlig information (n=227)

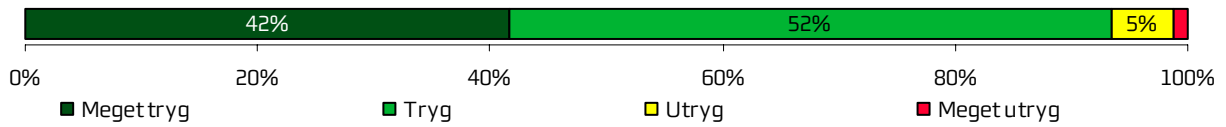




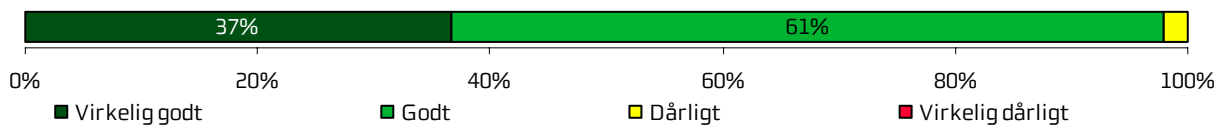
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?   | 91 % | -    | -    | 96 % *            | 93 %      | 94 %       |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 82 % | 77 % | -    | 80 %              | 66 % *    | 72 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   | 99 % | 98 % | 98 % | 99 %              | 97 %      | 98 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  | 97 % | 94 % | 96 % | 99 %              | 97 %      | 97 %       |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

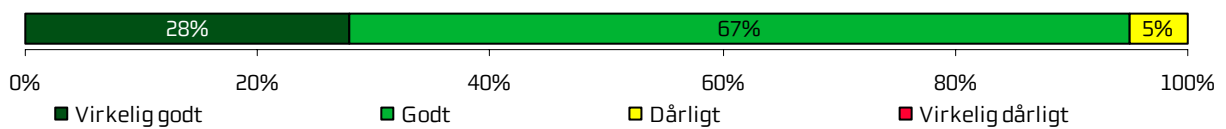
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=232)



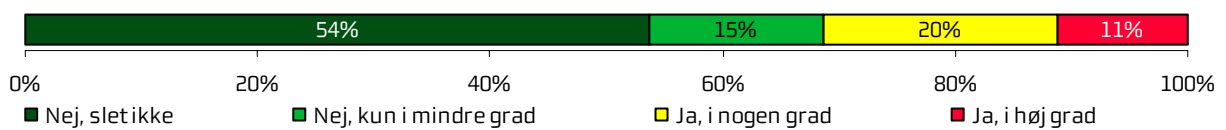
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=100)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=134)



|  | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |        | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 94 % | 93 % | 95 %   | 99 % *            | 93 %      | 96 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 98 % | 93 % | 89 % * | 94 %              | 92 %      | 93 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 95 % | 88 % | 91 %   | 93 %              | 88 %      | 91 % *     |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    | 69 % | 77 % | 75 %   | 80 % *            | 71 %      | 73 %       |



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

|   |
|---|
| <b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> |
|   |

Løbenr.: &gt;&gt;/obnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

|   |  |  |   |   |  |
|---|--|--|---|---|--|
| <b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b> | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/>        | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>                    |  |
| <b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> |  | Ja<br><input type="checkbox"/>               | Nej, jeg fik ikke tilbudt det<br><input type="checkbox"/> | Nej, jeg havde ikke behov for det<br><input type="checkbox"/> |  |
|   |  |  | Gå til spørgsmål 26                                       | Gå til spørgsmål 26   |  |
| <b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>                                  | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>   | God<br><input type="checkbox"/>              | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                        | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/>                   | Jeg læste den ikke<br><input type="checkbox"/> |
| <b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>                                   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>   | God<br><input type="checkbox"/>              | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                        | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/>                   |  |
| <b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>                           |  |  |   |   |  |
|   |  |  |   |   |  |

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

|   |   |                                  |                                     |  |  |  |
|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>   | Meget tryk<br><input type="checkbox"/>    | Tryk<br><input type="checkbox"/> | Utryk<br><input type="checkbox"/>   | Meget utryk<br><input type="checkbox"/>      |  |  |
| <b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| <b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>                        | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |  |



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| 32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## SAMLET INDTRYK

|   |   |                                  |                                     |  |  |
|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| 35. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |
| 36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/>  | God<br><input type="checkbox"/>  | Dårlig<br><input type="checkbox"/>  | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/>  |  |
| 37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.                |   |                                  |                                     |  |  |
|   |   |                                  |                                     |  |  |

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

|                                     |                                       |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten<br><input type="checkbox"/> | Pårørende<br><input type="checkbox"/>  |
| 39. Hvad er dit modersmål?          | Dansk<br><input type="checkbox"/>     | Ikke dansk<br><input type="checkbox"/> |

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. 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.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

|                     | Besvaret spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| Alle                | 58%                    | 100%                   |
| <b>Køn</b>          |                        |                        |
| Mand                | 47%                    | 49%                    |
| Kvinde              | 53%                    | 51%                    |
| <b>Aldersgruppe</b> |                        |                        |
| 0-19 år             | 8%                     | 15%                    |
| 20-39 år            | 9%                     | 16%                    |
| 40-59 år            | 41%                    | 39%                    |
| 60-79 år            | 36%                    | 26%                    |
| 80- år              | 7%                     | 5%                     |

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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                       |                 | 233 |         | 100% |
| <b>Køn</b>                 |                 |     |         |      |
| Mand                       |                 | 109 |         | 47%  |
| Kvinde                     |                 | 124 |         | 53%  |
| <b>Aldersgruppe</b>        |                 |     |         |      |
| 0-19 år                    |                 | 19  |         | 8%   |
| 20-39 år                   |                 | 20  |         | 9%   |
| 40-59 år                   |                 | 95  |         | 41%  |
| 60-79 år                   |                 | 83  |         | 36%  |
| 80- år                     |                 | 16  |         | 7%   |
| <b>Skema udfyldt af</b>    |                 |     |         |      |
| Patienten                  |                 | 212 |         | 93%  |
| Pårørende                  |                 | 16  |         | 7%   |
| <b>Modersmål</b>           |                 |     |         |      |
| Dansk                      |                 | 225 |         | 97%  |
| Ikke dansk                 |                 | 8   |         | 3%   |
| <b>Afsnitsnavn</b>         |                 |     |         |      |
| Ambulatorium ortopædi      |                 | 176 |         | 76%  |
| Dagkirurgi drift, ortopædi |                 | 57  |         | 24%  |
| <b>Diagnose</b>            |                 |     |         |      |
| De10.5 og Di70.2           |                 | 2   |         | 1%   |
| Dm16.9                     |                 | 7   |         | 3%   |
| Dm17.9                     |                 | 15  |         | 6%   |
| Ds72.0-72.2                |                 | 3   |         | 1%   |
| Øvrige                     |                 | 206 |         | 88%  |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 34            | 63   | 3       | 0                | 221   | 8                        |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 35            | 62   | 3       | 1                | 104   | 3                        |
| Kvinde   | 33            | 63   | 3       | 0                | 117   | 5                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | 17            | 78   | 0       | 6                | 18    | 1                        |
| 20-39 år   | 35            | 65   | 0       | 0                | 20    | 0                        |
| 40-59 år   | 35            | 60   | 4       | 0                | 90    | 3                        |
| 60-79 år   | 35            | 61   | 4       | 0                | 79    | 2                        |
| 80-år  | 36            | 64   | 0       | 0                | 14    | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 34            | 63   | 3       | 0                | 202   | 7                        |
| Pårørende  | 43            | 50   | 0       | 7                | 14    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 33            | 64   | 3       | 0                | 213   | 8                        |
| Ikke dansk   | 63            | 37   | 0       | 0                | 8     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi  | 29            | 67   | 4       | 1                | 165   | 8                        |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 48            | 50   | 2       | 0                | 56    | 0                        |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| De10.5 og Di70.2   | -             | -    | -       | -                | 1     | 1                        |
| Dm16.9   | 29            | 57   | 14      | 0                | 7     | 0                        |
| Dm17.9   | 47            | 53   | 0       | 0                | 15    | 0                        |
| Ds72.0-72.2  | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        |
| Øvrige   | 32            | 64   | 3       | 1                | 195   | 7                        |

**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  | 40            | 57   | 3       | 0                | 230   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 41            | 57   | 3       | 0                | 108   |
| Kvinde  | 39            | 57   | 4       | 0                | 122   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |
| 0-19 år   | 21            | 74   | 5       | 0                | 19    |
| 20-39 år  | 35            | 65   | 0       | 0                | 20    |
| 40-59 år  | 42            | 53   | 4       | 0                | 94    |
| 60-79 år  | 44            | 52   | 4       | 0                | 81    |
| 80- år  | 31            | 69   | 0       | 0                | 16    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 40            | 57   | 3       | 0                | 209   |
| Pårørende   | 44            | 50   | 6       | 0                | 16    |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |
| Dansk   | 39            | 58   | 4       | 0                | 222   |
| Ikke dansk  | 75            | 25   | 0       | 0                | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Ambulatorium ortopædi   | 33            | 63   | 4       | 0                | 174   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi                                    | 61            | 38   | 2       | 0                | 56    |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |
| De10.5 og Di70.2  | -             | -    | -       | -                | 2     |
| Dm16.9  | 43            | 43   | 14      | 0                | 7     |
| Dm17.9  | 60            | 40   | 0       | 0                | 15    |
| Ds72.0-72.2   | -             | -    | -       | -                | 3     |
| Øvrige  | 38            | 58   | 3       | 0                | 203   |

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

| <b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b> |               |      |         |                  |       |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
|  | %             | %    | %       | %                | n     |
| Alle   | 17            | 74   | 7       | 1                | 228   |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |
| Mand   | 18            | 75   | 7       | 1                | 107   |
| Kvinde   | 16            | 74   | 8       | 2                | 121   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |
| 0-19 år  | 16            | 58   | 21      | 5                | 19    |
| 20-39 år   | 20            | 70   | 5       | 5                | 20    |
| 40-59 år   | 18            | 76   | 4       | 1                | 92    |
| 60-79 år   | 17            | 75   | 7       | 0                | 81    |
| 80- år   | 6             | 81   | 13      | 0                | 16    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                      |               |      |         |                  |       |
| Patienten  | 16            | 76   | 7       | 0                | 207   |
| Pårørende  | 25            | 50   | 13      | 13               | 16    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |
| Dansk  | 16            | 76   | 7       | 1                | 220   |
| Ikke dansk   | 50            | 38   | 12      | 0                | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |
| Ambulatorium ortopædi  | 13            | 77   | 8       | 2                | 173   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi                                   | 31            | 64   | 5       | 0                | 55    |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |
| De10.5 og Di70.2   | -             | -    | -       | -                | 2     |
| Dm16.9   | 0             | 100  | 0       | 0                | 7     |
| Dm17.9   | 20            | 80   | 0       | 0                | 15    |
| Ds72.0-72.2  | -             | -    | -       | -                | 3     |
| Øvrige   | 17            | 74   | 8       | 2                | 201   |



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

| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 23           | 75  | 2      | 0               | 224   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 27           | 71  | 2      | 0               | 105   |
| Kvinde  | 19           | 77  | 3      | 1               | 119   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år   | 22           | 78  | 0      | 0               | 18    |
| 20-39 år  | 30           | 70  | 0      | 0               | 20    |
| 40-59 år  | 24           | 74  | 2      | 0               | 92    |
| 60-79 år  | 20           | 74  | 4      | 1               | 78    |
| 80- år  | 19           | 81  | 0      | 0               | 16    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 23           | 74  | 2      | 0               | 204   |
| Pårørende   | 19           | 81  | 0      | 0               | 16    |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 21           | 76  | 2      | 0               | 216   |
| Ikke dansk  | 75           | 25  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Ambulatorium ortopædi   | 20           | 76  | 3      | 1               | 172   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | 31           | 69  | 0      | 0               | 52    |
| <b>Diagnose</b>   |              |     |        |                 |       |
| De10.5 og Di70.2  | -            | -   | -      | -               | 2     |
| Dm16.9  | 14           | 57  | 14     | 14              | 7     |
| Dm17.9  | 20           | 73  | 7      | 0               | 15    |
| Ds72.0-72.2   | -            | -   | -      | -               | 3     |
| Øvrige  | 23           | 76  | 2      | 0               | 197   |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 43           | 57  | 1      | 0               | 232   |
| <b>Køn</b>                                      |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 41           | 59  | 0      | 0               | 109   |
| Kvinde  | 44           | 55  | 2      | 0               | 123   |
| <b>Aldersgruppe</b>                             |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år   | 26           | 74  | 0      | 0               | 19    |
| 20-39 år  | 40           | 55  | 5      | 0               | 20    |
| 40-59 år  | 45           | 55  | 0      | 0               | 95    |
| 60-79 år  | 44           | 56  | 0      | 0               | 82    |
| 80- år  | 44           | 50  | 6      | 0               | 16    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                         |              |     |        |                 |       |
| Patienten                                       | 43           | 56  | 1      | 0               | 211   |
| Pårørende                                       | 31           | 69  | 0      | 0               | 16    |
| <b>Modersmål</b>                                |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 42           | 57  | 1      | 0               | 224   |
| Ikke dansk                                      | 50           | 50  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>                              |              |     |        |                 |       |
| Ambulatorium ortopædi                           | 36           | 63  | 1      | 0               | 175   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi                      | 63           | 37  | 0      | 0               | 57    |
| <b>Diagnose</b>                                 |              |     |        |                 |       |
| De10.5 og Di70.2                                | -            | -   | -      | -               | 2     |
| Dm16.9  | 29           | 71  | 0      | 0               | 7     |
| Dm17.9  | 47           | 53  | 0      | 0               | 15    |
| Ds72.0-72.2                                     | -            | -   | -      | -               | 3     |
| Øvrige  | 43           | 56  | 1      | 0               | 205   |

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? |            |             |       |                            |
|--|------------|-------------|-------|----------------------------|
|  | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
|  | %          | %           | n     | n                          |
| Alle   | 94         | 6           | 181   | 49                         |
| <b>Køn</b>   |            |             |       |                            |
| Mand   | 95         | 5           | 87    | 20                         |
| Kvinde   | 93         | 7           | 94    | 29                         |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |             |       |                            |
| 0-19 år  | 87         | 13          | 16    | 3                          |
| 20-39 år   | 89         | 11          | 18    | 1                          |
| 40-59 år   | 95         | 5           | 78    | 16                         |
| 60-79 år   | 96         | 4           | 55    | 27                         |
| 80- år   | 93         | 7           | 14    | 2                          |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |             |       |                            |
| Patienten  | 94         | 6           | 162   | 47                         |
| Pårørende  | 87         | 13          | 15    | 1                          |
| <b>Modersmål</b>   |            |             |       |                            |
| Dansk  | 94         | 6           | 174   | 48                         |
| Ikke dansk   | 100        | 0           | 7     | 1                          |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |             |       |                            |
| Ambulatorium ortopædi  | 94         | 6           | 139   | 35                         |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 93         | 7           | 42    | 14                         |
| <b>Diagnose</b>  |            |             |       |                            |
| De10.5 og Di70.2   | -          | -           | 1     | 1                          |
| Dm16.9   | 100        | 0           | 5     | 2                          |
| Dm17.9   | 100        | 0           | 9     | 6                          |
| Ds72.0-72.2  | -          | -           | 2     | 1                          |
| Øvrige   | 93         | 7           | 164   | 39                         |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
|---|------------------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|-------|---------------------|
|   | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Antal | Det husker jeg ikke |
|   | %                                  | %                 | %                        | %                | n     | n                   |
| Alle  | 33                                 | 45                | 14                       | 8                | 224   | 3                   |
| <b>Køn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Mand  | 31                                 | 49                | 12                       | 8                | 107   | 0                   |
| Kvinde  | 36                                 | 42                | 15                       | 7                | 117   | 3                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| 0-19 år   | 37                                 | 37                | 11                       | 16               | 19    | 0                   |
| 20-39 år  | 16                                 | 42                | 32                       | 11               | 19    | 0                   |
| 40-59 år  | 28                                 | 48                | 14                       | 10               | 92    | 1                   |
| 60-79 år  | 43                                 | 42                | 11                       | 4                | 81    | 0                   |
| 80- år  | 31                                 | 61                | 8                        | 0                | 13    | 2                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Patienten   | 33                                 | 46                | 14                       | 7                | 205   | 1                   |
| Pårørende   | 43                                 | 36                | 7                        | 14               | 14    | 2                   |
| <b>Modersmål</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Dansk   | 34                                 | 45                | 14                       | 7                | 217   | 2                   |
| Ikke dansk  | 29                                 | 43                | 14                       | 14               | 7     | 1                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| Ambulatorium ortopædi   | 32                                 | 49                | 14                       | 6                | 169   | 3                   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | 38                                 | 35                | 15                       | 13               | 55    | 0                   |
| <b>Diagnose</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                     |
| De10.5 og Di70.2  | -                                  | -                 | -                        | -                | 2     | 0                   |
| Dm16.9  | 71                                 | 29                | 0                        | 0                | 7     | 0                   |
| Dm17.9  | 53                                 | 34                | 13                       | 0                | 15    | 0                   |
| Ds72.0-72.2   | -                                  | -                 | -                        | -                | 3     | 0                   |
| Øvrige  | 30                                 | 46                | 15                       | 9                | 197   | 3                   |

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

| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? |                |                  |                        |                |       |                     |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|---------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det husker jeg ikke |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                   |
| Alle   | 20             | 35               | 18                     | 27             | 135   | 17                  |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Mand   | 17             | 36               | 17                     | 31             | 66    | 8                   |
| Kvinde   | 23             | 35               | 19                     | 23             | 69    | 9                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| 0-19 år  | 10             | 30               | 20                     | 40             | 10    | 2                   |
| 20-39 år   | 19             | 44               | 13                     | 25             | 16    | 0                   |
| 40-59 år   | 21             | 37               | 21                     | 21             | 62    | 6                   |
| 60-79 år   | 22             | 30               | 11                     | 36             | 36    | 8                   |
| 80-år  | 18             | 36               | 27                     | 18             | 11    | 1                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Patienten  | 20             | 37               | 17                     | 25             | 123   | 16                  |
| Pårørende  | 11             | 22               | 22                     | 44             | 9     | 1                   |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Dansk  | 19             | 36               | 19                     | 27             | 129   | 17                  |
| Ikke dansk   | 51             | 33               | 0                      | 17             | 6     | 0                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Ambulatorium ortopædi  | 19             | 33               | 16                     | 32             | 103   | 14                  |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 22             | 44               | 25                     | 9              | 32    | 3                   |
| <b>Diagnose</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| De10.5 og Di70.2   | -              | -                | -                      | -              | 1     | 0                   |
| Dm16.9   | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                   |
| Dm17.9   | 67             | 0                | 17                     | 17             | 6     | 1                   |
| Ds72.0-72.2  | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                   |
| Øvrige   | 18             | 36               | 18                     | 28             | 124   | 16                  |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? |              |     |        |                 |       |                     |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
|  | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
|  | %            | %   | %      | %               | n     | n                   |
| Alle   | 8            | 73  | 16     | 3               | 215   | 15                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                     |
| Mand   | 10           | 73  | 13     | 4               | 99    | 8                   |
| Kvinde   | 7            | 73  | 18     | 3               | 116   | 7                   |
| <b>Aldersgruppe</b>                                |              |     |        |                 |       |                     |
| 0-19 år  | 5            | 47  | 37     | 11              | 19    | 0                   |
| 20-39 år   | 21           | 47  | 21     | 11              | 19    | 1                   |
| 40-59 år   | 7            | 77  | 15     | 2               | 89    | 5                   |
| 60-79 år   | 8            | 79  | 11     | 1               | 72    | 9                   |
| 80-år  | 6            | 81  | 13     | 0               | 16    | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>                            |              |     |        |                 |       |                     |
| Patienten  | 9            | 73  | 15     | 4               | 195   | 14                  |
| Pårørende  | 6            | 69  | 25     | 0               | 16    | 0                   |
| <b>Modersmål</b>                                   |              |     |        |                 |       |                     |
| Dansk  | 8            | 73  | 16     | 3               | 208   | 14                  |
| Ikke dansk   | 14           | 72  | 14     | 0               | 7     | 1                   |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                 |              |     |        |                 |       |                     |
| Ambulatorium ortopædi                              | 5            | 77  | 15     | 4               | 164   | 10                  |
| Dagkirurgi drift, ortopædi                         | 20           | 59  | 20     | 2               | 51    | 5                   |
| <b>Diagnose</b>                                    |              |     |        |                 |       |                     |
| De10.5 og Di70.2                                   | -            | -   | -      | -               | 1     | 0                   |
| Dm16.9   | 0            | 86  | 14     | 0               | 7     | 0                   |
| Dm17.9   | 13           | 80  | 7      | 0               | 15    | 0                   |
| Ds72.0-72.2  | -            | -   | -      | -               | 2     | 1                   |
| Øvrige   | 8            | 72  | 17     | 4               | 190   | 14                  |

**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 to besøg) |                      |                           |     |       |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|   | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|   | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle  | 64                   | 15                        | 21  | 81    |
| <b>Køn</b>  |                      |                           |     |       |
| Mand  | 69                   | 13                        | 18  | 39    |
| Kvinde  | 60                   | 17                        | 24  | 42    |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                      |                           |     |       |
| 0-19 år   | 60                   | 10                        | 30  | 10    |
| 20-39 år  | -                    | -                         | -   | 4     |
| 40-59 år  | 61                   | 11                        | 29  | 28    |
| 60-79 år  | 73                   | 12                        | 15  | 33    |
| 80- år  | 50                   | 33                        | 17  | 6     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                      |                           |     |       |
| Patienten   | 68                   | 14                        | 18  | 71    |
| Pårørende   | 38                   | 25                        | 38  | 8     |
| <b>Modersmål</b>  |                      |                           |     |       |
| Dansk   | 65                   | 14                        | 22  | 79    |
| Ikke dansk  | -                    | -                         | -   | 2     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                      |                           |     |       |
| Ambulatorium ortopædi   | 63                   | 15                        | 22  | 78    |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | -                    | -                         | -   | 3     |
| <b>Diagnose</b>   |                      |                           |     |       |
| De10.5 og Di70.2  | -                    | -                         | -   | 2     |
| Dm16.9  | -                    | -                         | -   | 4     |
| Dm17.9  | -                    | -                         | -   | 3     |
| Ds72.0-72.2   | -                    | -                         | -   | 2     |
| Øvrige  | 64                   | 13                        | 23  | 70    |

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

| <b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b> |                      |                           |     |       |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|   | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|   | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle  | 58                   | 19                        | 23  | 31    |
| <b>Køn</b>  |                      |                           |     |       |
| Mand  | 62                   | 23                        | 15  | 13    |
| Kvinde  | 56                   | 17                        | 28  | 18    |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                      |                           |     |       |
| 0-19 år   | -                    | -                         | -   | 3     |
| 20-39 år  | -                    | -                         | -   | 1     |
| 40-59 år  | 67                   | 22                        | 11  | 9     |
| 60-79 år  | 63                   | 13                        | 25  | 16    |
| 80- år  | -                    | -                         | -   | 2     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                      |                           |     |       |
| Patienten   | 64                   | 18                        | 18  | 28    |
| Pårørende   | -                    | -                         | -   | 2     |
| <b>Modersmål</b>  |                      |                           |     |       |
| Dansk   | 57                   | 20                        | 23  | 30    |
| Ikke dansk  | -                    | -                         | -   | 1     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                      |                           |     |       |
| Ambulatorium ortopædi   | 58                   | 19                        | 23  | 31    |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | -                    | -                         | -   | 0     |
| <b>Diagnose</b>   |                      |                           |     |       |
| De10.5 og Di70.2  | -                    | -                         | -   | 1     |
| Dm16.9  | -                    | -                         | -   | 2     |
| Dm17.9  | -                    | -                         | -   | 2     |
| Ds72.0-72.2   | -                    | -                         | -   | 1     |
| Øvrige  | 60                   | 16                        | 24  | 25    |



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

| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? |               |      |         |                  |       |                          |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle  | 57            | 43   | 0       | 0                | 23    | 1                        |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand  | 60            | 40   | 0       | 0                | 10    | 1                        |
| Kvinde  | 54            | 46   | 0       | 0                | 13    | 0                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| 20-39 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| 40-59 år  | 75            | 25   | 0       | 0                | 8     | 0                        |
| 60-79 år  | 45            | 55   | 0       | 0                | 11    | 1                        |
| 80- år  | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten   | 59            | 41   | 0       | 0                | 22    | 1                        |
| Pårørende   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk   | 55            | 45   | 0       | 0                | 22    | 1                        |
| Ikke dansk  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi   | 57            | 43   | 0       | 0                | 23    | 1                        |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| De10.5 og Di70.2  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| Dm16.9  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| Dm17.9  | -             | -    | -       | -                | 1     | 1                        |
| Ds72.0-72.2   | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                        |
| Øvrige  | 53            | 47   | 0       | 0                | 19    | 0                        |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 37            | 57   | 4       | 1                | 208   | 23                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 35            | 61   | 4       | 0                | 102   | 7                        |
| Kvinde   | 39            | 54   | 4       | 3                | 106   | 16                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | 22            | 72   | 6       | 0                | 18    | 1                        |
| 20-39 år   | 26            | 68   | 5       | 0                | 19    | 1                        |
| 40-59 år   | 43            | 52   | 4       | 1                | 85    | 10                       |
| 60-79 år   | 38            | 55   | 4       | 3                | 73    | 9                        |
| 80-år  | 31            | 69   | 0       | 0                | 13    | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 37            | 58   | 3       | 2                | 189   | 21                       |
| Pårørende  | 50            | 50   | 0       | 0                | 14    | 2                        |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 36            | 59   | 4       | 1                | 200   | 23                       |
| Ikke dansk   | 75            | 25   | 0       | 0                | 8     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi  | 33            | 61   | 5       | 1                | 155   | 20                       |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 51            | 45   | 2       | 2                | 53    | 3                        |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| De10.5 og Di70.2   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        |
| Dm16.9   | 40            | 60   | 0       | 0                | 5     | 2                        |
| Dm17.9   | 47            | 53   | 0       | 0                | 15    | 0                        |
| Ds72.0-72.2  | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        |
| Øvrige   | 36            | 58   | 4       | 2                | 183   | 21                       |

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |           |          |          |       |
|--|-----------|----------|----------|-------|
|  | For meget | Passende | For lidt | Antal |
|  | %         | %        | %        | n     |
| Alle   | 1         | 95       | 4        | 232   |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |
| Mand   | 2         | 95       | 3        | 109   |
| Kvinde   | 0         | 95       | 5        | 123   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |
| 0-19 år  | 0         | 90       | 10       | 19    |
| 20-39 år   | 0         | 95       | 5        | 20    |
| 40-59 år   | 0         | 98       | 2        | 95    |
| 60-79 år   | 2         | 93       | 5        | 82    |
| 80- år   | 0         | 100      | 0        | 16    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |
| Patienten  | 0         | 96       | 4        | 211   |
| Pårørende  | 0         | 100      | 0        | 16    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |
| Dansk  | 1         | 95       | 4        | 224   |
| Ikke dansk   | 0         | 100      | 0        | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |
| Ambulatorium ortopædi  | 1         | 95       | 5        | 176   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 2         | 96       | 2        | 56    |
| <b>Diagnose</b>  |           |          |          |       |
| De10.5 og Di70.2   | -         | -        | -        | 2     |
| Dm16.9   | 0         | 86       | 14       | 7     |
| Dm17.9   | 0         | 100      | 0        | 15    |
| Ds72.0-72.2  | -         | -        | -        | 3     |
| Øvrige   | 1         | 95       | 4        | 205   |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |           |          |          |       |                      |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
|  | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
|  | %         | %        | %        | n     | n                    |
| Alle   | 2         | 95       | 3        | 115   | 117                  |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Mand   | 0         | 98       | 2        | 52    | 57                   |
| Kvinde   | 3         | 92       | 5        | 63    | 60                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |                      |
| 0-19 år  | 0         | 94       | 6        | 17    | 2                    |
| 20-39 år   | 17        | 83       | 0        | 6     | 14                   |
| 40-59 år   | 2         | 93       | 5        | 42    | 52                   |
| 60-79 år   | 0         | 97       | 3        | 37    | 46                   |
| 80- år   | 0         | 100      | 0        | 13    | 3                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |                      |
| Patienten  | 1         | 96       | 3        | 96    | 115                  |
| Pårørende  | 7         | 87       | 7        | 15    | 1                    |
| <b>Modersmål</b>   |           |          |          |       |                      |
| Dansk  | 1         | 95       | 4        | 110   | 114                  |
| Ikke dansk   | 20        | 80       | 0        | 5     | 3                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Ambulatorium ortopædi  | 2         | 96       | 2        | 91    | 85                   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 0         | 92       | 8        | 24    | 32                   |
| <b>Diagnose</b>  |           |          |          |       |                      |
| De10.5 og Di70.2   | -         | -        | -        | 2     | 0                    |
| Dm16.9   | 0         | 100      | 0        | 5     | 2                    |
| Dm17.9   | 14        | 86       | 0        | 7     | 8                    |
| Ds72.0-72.2  | -         | -        | -        | 2     | 1                    |
| Øvrige   | 1         | 95       | 4        | 99    | 106                  |

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

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? |                |                  |                        |                |       |                          |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle  | 70             | 25               | 3                      | 2              | 215   | 17                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 67             | 27               | 4                      | 2              | 101   | 8                        |
| Kvinde  | 73             | 24               | 2                      | 2              | 114   | 9                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 53             | 42               | 5                      | 0              | 19    | 0                        |
| 20-39 år  | 79             | 21               | 0                      | 0              | 19    | 1                        |
| 40-59 år  | 66             | 28               | 3                      | 2              | 86    | 9                        |
| 60-79 år  | 78             | 17               | 3                      | 3              | 77    | 5                        |
| 80-år   | 64             | 36               | 0                      | 0              | 14    | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 70             | 26               | 3                      | 2              | 195   | 16                       |
| Pårørende   | 73             | 20               | 7                      | 0              | 15    | 1                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 69             | 26               | 3                      | 2              | 207   | 17                       |
| Ikke dansk  | 87             | 13               | 0                      | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi   | 67             | 28               | 3                      | 2              | 165   | 10                       |
| Dagkirurgi drift, ortopædi                                    | 82             | 14               | 2                      | 2              | 50    | 7                        |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| De10.5 og Di70.2  | -              | -                | -                      | -              | 1     | 1                        |
| Dm16.9  | 33             | 67               | 0                      | 0              | 6     | 0                        |
| Dm17.9  | 78             | 22               | 0                      | 0              | 14    | 1                        |
| Ds72.0-72.2   | -              | -                | -                      | -              | 3     | 0                        |
| Øvrige  | 71             | 24               | 3                      | 2              | 191   | 15                       |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 80             | 18               | 2                      | 0              | 223   | 9                        |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 78             | 20               | 2                      | 0              | 102   | 6                        |
| Kvinde   | 81             | 17               | 2                      | 0              | 121   | 3                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                                      |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 74             | 21               | 5                      | 0              | 19    | 0                        |
| 20-39 år   | 70             | 30               | 0                      | 0              | 20    | 0                        |
| 40-59 år   | 78             | 21               | 1                      | 0              | 90    | 5                        |
| 60-79 år   | 87             | 10               | 3                      | 0              | 79    | 3                        |
| 80-år  | 73             | 27               | 0                      | 0              | 15    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 81             | 18               | 1                      | 0              | 203   | 9                        |
| Pårørende  | 62             | 31               | 6                      | 0              | 16    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 79             | 19               | 2                      | 0              | 215   | 9                        |
| Ikke dansk   | 100            | 0                | 0                      | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi                                    | 79             | 19               | 2                      | 0              | 169   | 7                        |
| Dagkirurgi drift, ortopædi                               | 83             | 17               | 0                      | 0              | 54    | 2                        |
| <b>Diagnose</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| De10.5 og Di70.2   | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                        |
| Dm16.9   | 71             | 29               | 0                      | 0              | 7     | 0                        |
| Dm17.9   | 80             | 20               | 0                      | 0              | 15    | 0                        |
| Ds72.0-72.2  | -              | -                | -                      | -              | 3     | 0                        |
| Øvrige   | 81             | 18               | 2                      | 0              | 196   | 9                        |

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

| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? |                |                  |                        |                |       |                          |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle  | 52             | 36               | 11                     | 2              | 230   | 2                        |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 55             | 37               | 8                      | 1              | 107   | 1                        |
| Kvinde  | 49             | 36               | 13                     | 2              | 123   | 1                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 42             | 42               | 11                     | 5              | 19    | 0                        |
| 20-39 år  | 50             | 40               | 10                     | 0              | 20    | 0                        |
| 40-59 år  | 51             | 35               | 13                     | 1              | 92    | 2                        |
| 60-79 år  | 55             | 36               | 6                      | 2              | 83    | 0                        |
| 80-år   | 50             | 31               | 19                     | 0              | 16    | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 51             | 37               | 10                     | 1              | 209   | 2                        |
| Pårørende   | 56             | 25               | 19                     | 0              | 16    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk   | 50             | 37               | 11                     | 2              | 222   | 2                        |
| Ikke dansk  | 88             | 12               | 0                      | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi   | 45             | 39               | 14                     | 2              | 174   | 1                        |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | 73             | 27               | 0                      | 0              | 56    | 1                        |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| De10.5 og Di70.2  | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                        |
| Dm16.9  | 71             | 14               | 14                     | 0              | 7     | 0                        |
| Dm17.9  | 66             | 34               | 0                      | 0              | 15    | 0                        |
| Ds72.0-72.2   | -              | -                | -                      | -              | 3     | 0                        |
| Øvrige  | 50             | 38               | 11                     | 1              | 203   | 2                        |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Levede behandlingen op til dine forventninger? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 59             | 33               | 5                      | 3              | 221   | 11                       |
| <b>Køn</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 60             | 33               | 4                      | 3              | 106   | 3                        |
| Kvinde   | 58             | 32               | 7                      | 3              | 115   | 8                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                            |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 50             | 44               | 0                      | 6              | 18    | 1                        |
| 20-39 år                                       | 58             | 42               | 0                      | 0              | 19    | 1                        |
| 40-59 år                                       | 58             | 33               | 6                      | 3              | 90    | 5                        |
| 60-79 år                                       | 61             | 28               | 9                      | 3              | 79    | 3                        |
| 80-år  | 73             | 27               | 0                      | 0              | 15    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                        |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten                                      | 59             | 33               | 6                      | 2              | 201   | 10                       |
| Pårørende                                      | 62             | 31               | 0                      | 6              | 16    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>                               |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 59             | 32               | 6                      | 3              | 213   | 11                       |
| Ikke dansk                                     | 63             | 37               | 0                      | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>                             |                |                  |                        |                |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi                          | 56             | 34               | 7                      | 3              | 166   | 9                        |
| Dagkirurgi drift, ortopædi                     | 69             | 27               | 2                      | 2              | 55    | 2                        |
| <b>Diagnose</b>                                |                |                  |                        |                |       |                          |
| De10.5 og Di70.2                               | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                        |
| Dm16.9   | 43             | 14               | 43                     | 0              | 7     | 0                        |
| Dm17.9   | 67             | 33               | 0                      | 0              | 15    | 0                        |
| Ds72.0-72.2                                    | -              | -                | -                      | -              | 3     | 0                        |
| Øvrige   | 59             | 34               | 5                      | 3              | 194   | 11                       |



**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 58             | 38               | 3                      | 2              | 197   | 35                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 54             | 40               | 4                      | 1              | 97    | 12                       |
| Kvinde   | 61             | 36               | 1                      | 2              | 100   | 23                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 47             | 47               | 5                      | 0              | 19    | 0                        |
| 20-39 år   | 47             | 53               | 0                      | 0              | 17    | 3                        |
| 40-59 år   | 54             | 42               | 3                      | 1              | 79    | 15                       |
| 60-79 år   | 67             | 27               | 3                      | 3              | 71    | 12                       |
| 80-år  | 54             | 46               | 0                      | 0              | 11    | 5                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 58             | 38               | 2                      | 2              | 178   | 33                       |
| Pårørende  | 43             | 50               | 7                      | 0              | 14    | 2                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Dansk  | 57             | 39               | 3                      | 2              | 189   | 35                       |
| Ikke dansk   | 75             | 25               | 0                      | 0              | 8     | 0                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi  | 51             | 43               | 3                      | 2              | 145   | 30                       |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 77             | 23               | 0                      | 0              | 52    | 5                        |
| <b>Diagnose</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| De10.5 og Di70.2   | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                        |
| Dm16.9   | 57             | 29               | 0                      | 14             | 7     | 0                        |
| Dm17.9   | 57             | 43               | 0                      | 0              | 14    | 1                        |
| Ds72.0-72.2  | -              | -                | -                      | -              | 3     | 0                        |
| Øvrige   | 58             | 39               | 3                      | 1              | 171   | 34                       |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? |     |    |       |
|---|-----|----|-------|
|   | Nej | Ja | Antal |
|   | %   | %  | n     |
| Alle  | 89  | 11 | 227   |
| <b>Køn</b>  |     |    |       |
| Mand  | 87  | 13 | 107   |
| Kvinde  | 91  | 9  | 120   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |     |    |       |
| 0-19 år   | 94  | 6  | 18    |
| 20-39 år  | 80  | 20 | 20    |
| 40-59 år  | 85  | 15 | 95    |
| 60-79 år  | 92  | 8  | 79    |
| 80- år  | 100 | 0  | 15    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |     |    |       |
| Patienten   | 88  | 12 | 206   |
| Pårørende   | 94  | 6  | 16    |
| <b>Modersmål</b>  |     |    |       |
| Dansk   | 89  | 11 | 219   |
| Ikke dansk  | 100 | 0  | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |     |    |       |
| Ambulatorium ortopædi   | 88  | 12 | 171   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | 93  | 7  | 56    |
| <b>Diagnose</b>   |     |    |       |
| De10.5 og Di70.2  | -   | -  | 2     |
| Dm16.9  | 100 | 0  | 6     |
| Dm17.9  | 100 | 0  | 14    |
| Ds72.0-72.2   | -   | -  | 2     |
| Øvrige  | 88  | 12 | 203   |

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? |               |      |         |                  |       |                                      |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                                    |
| Alle   | 30            | 48   | 17      | 4                | 23    | 2                                    |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Mand   | 31            | 46   | 15      | 8                | 13    | 1                                    |
| Kvinde   | 30            | 50   | 20      | 0                | 10    | 1                                    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| 0-19 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| 20-39 år   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                                    |
| 40-59 år   | 21            | 50   | 21      | 7                | 14    | 0                                    |
| 60-79 år   | -             | -    | -       | -                | 4     | 2                                    |
| 80- år   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Patienten  | 32            | 45   | 18      | 5                | 22    | 2                                    |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Dansk  | 30            | 48   | 17      | 4                | 23    | 2                                    |
| Ikke dansk   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Ambulatorium ortopædi  | 32            | 47   | 16      | 5                | 19    | 2                                    |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                                    |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| De10.5 og Di70.2   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| Dm16.9   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| Dm17.9   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| Ds72.0-72.2  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| Øvrige   | 30            | 48   | 17      | 4                | 23    | 2                                    |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? |                |                        |                  |                |       |                          |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                      | %                | %              | n     | n                        |
| Alle   | 57             | 24                     | 14               | 5              | 205   | 18                       |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Mand   | 53             | 29                     | 14               | 4              | 94    | 8                        |
| Kvinde   | 60             | 20                     | 14               | 5              | 111   | 10                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| 0-19 år  | 50             | 28                     | 22               | 0              | 18    | 0                        |
| 20-39 år   | 47             | 29                     | 12               | 12             | 17    | 2                        |
| 40-59 år   | 56             | 24                     | 13               | 7              | 85    | 8                        |
| 60-79 år   | 65             | 23                     | 10               | 3              | 71    | 7                        |
| 80-år  | 43             | 21                     | 36               | 0              | 14    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Patienten  | 58             | 25                     | 12               | 5              | 184   | 18                       |
| Pårørende  | 37             | 25                     | 38               | 0              | 16    | 0                        |
| <b>Modersmål</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Dansk  | 56             | 25                     | 14               | 5              | 198   | 17                       |
| Ikke dansk   | 72             | 0                      | 28               | 0              | 7     | 1                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi  | 52             | 26                     | 16               | 5              | 153   | 15                       |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 71             | 17                     | 8                | 4              | 52    | 3                        |
| <b>Diagnose</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| De10.5 og Di70.2   | -              | -                      | -                | -              | 2     | 0                        |
| Dm16.9   | 67             | 33                     | 0                | 0              | 6     | 1                        |
| Dm17.9   | 64             | 22                     | 14               | 0              | 14    | 1                        |
| Ds72.0-72.2  | -              | -                      | -                | -              | 3     | 0                        |
| Øvrige   | 56             | 24                     | 15               | 6              | 180   | 16                       |

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? |               |      |         |                  |       |  |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n  |
| Alle  | 19            | 74   | 5       | 3                | 156   | 47   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Mand  | 18            | 76   | 4       | 1                | 76    | 19   |
| Kvinde  | 19            | 73   | 5       | 4                | 80    | 28   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| 0-19 år   | 26            | 53   | 13      | 7                | 15    | 0  |
| 20-39 år  | 21            | 69   | 5       | 5                | 19    | 1  |
| 40-59 år  | 17            | 77   | 4       | 2                | 57    | 25   |
| 60-79 år  | 20            | 75   | 4       | 2                | 56    | 17   |
| 80-år   | 0             | 100  | 0       | 0                | 9     | 4  |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Patienten   | 19            | 75   | 4       | 2                | 144   | 43   |
| Pårørende   | 22            | 67   | 0       | 11               | 9     | 3  |
| <b>Modersmål</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Dansk   | 19            | 74   | 5       | 3                | 150   | 45   |
| Ikke dansk  | 16            | 84   | 0       | 0                | 6     | 2  |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Ambulatorium ortopædi   | 16            | 76   | 6       | 2                | 121   | 35   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | 29            | 69   | 0       | 3                | 35    | 12   |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| De10.5 og Di70.2  | -             | -    | -       | -                | 2     | 0  |
| Dm16.9  | 0             | 83   | 0       | 17               | 6     | 1  |
| Dm17.9  | 39            | 61   | 0       | 0                | 13    | 1  |
| Ds72.0-72.2   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0  |
| Øvrige  | 17            | 76   | 5       | 2                | 133   | 45   |

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

| <b>Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?</b> |                |                  |                        |                |       |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     |
| Alle  | 59             | 31               | 8                      | 1              | 227   |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Mand  | 64             | 28               | 7                      | 1              | 107   |
| Kvinde  | 55             | 34               | 9                      | 2              | 120   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |
| 0-19 år   | 44             | 39               | 17                     | 0              | 18    |
| 20-39 år  | 50             | 40               | 10                     | 0              | 20    |
| 40-59 år  | 56             | 34               | 7                      | 2              | 94    |
| 60-79 år  | 70             | 23               | 8                      | 0              | 80    |
| 80- år  | 53             | 40               | 0                      | 7              | 15    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |
| Patienten   | 61             | 30               | 8                      | 1              | 206   |
| Pårørende   | 44             | 50               | 6                      | 0              | 16    |
| <b>Modersmål</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Dansk   | 58             | 32               | 8                      | 1              | 219   |
| Ikke dansk  | 87             | 13               | 0                      | 0              | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                  |                        |                |       |
| Ambulatorium ortopædi   | 54             | 35               | 9                      | 2              | 170   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | 75             | 21               | 4                      | 0              | 57    |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |
| De10.5 og Di70.2  | -              | -                | -                      | -              | 2     |
| Dm16.9  | 71             | 14               | 14                     | 0              | 7     |
| Dm17.9  | 80             | 20               | 0                      | 0              | 15    |
| Ds72.0-72.2   | -              | -                | -                      | -              | 3     |
| Øvrige  | 57             | 33               | 8                      | 2              | 200   |

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? |     |                               |       |                                   |
|--|-----|-------------------------------|-------|-----------------------------------|
|  | Ja  | Nej, jeg fik ikke tilbudt det | Antal | Nej, jeg havde ikke behov for det |
|  | %   | %                             | n     | n                                 |
| Alle   | 82  | 18                            | 194   | 36                                |
| <b>Køn</b>   |     |                               |       |                                   |
| Mand   | 89  | 11                            | 92    | 16                                |
| Kvinde   | 76  | 24                            | 102   | 20                                |
| <b>Aldersgruppe</b>  |     |                               |       |                                   |
| 0-19 år  | 64  | 36                            | 14    | 4                                 |
| 20-39 år   | 94  | 6                             | 18    | 2                                 |
| 40-59 år   | 83  | 17                            | 82    | 12                                |
| 60-79 år   | 85  | 15                            | 68    | 15                                |
| 80- år   | 67  | 33                            | 12    | 3                                 |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |     |                               |       |                                   |
| Patienten  | 83  | 17                            | 177   | 32                                |
| Pårørende  | 71  | 29                            | 14    | 2                                 |
| <b>Modersmål</b>   |     |                               |       |                                   |
| Dansk  | 82  | 18                            | 187   | 35                                |
| Ikke dansk   | 100 | 0                             | 7     | 1                                 |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |     |                               |       |                                   |
| Ambulatorium ortopædi  | 77  | 23                            | 140   | 34                                |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 96  | 4                             | 54    | 2                                 |
| <b>Diagnose</b>  |     |                               |       |                                   |
| De10.5 og Di70.2   | -   | -                             | 2     | 0                                 |
| Dm16.9   | 83  | 17                            | 6     | 1                                 |
| Dm17.9   | 91  | 9                             | 11    | 4                                 |
| Ds72.0-72.2  | -   | -                             | 2     | 1                                 |
| Øvrige   | 81  | 19                            | 173   | 30                                |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |                    |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|--------------------|
|  | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Jeg læste den ikke |
|  | %            | %   | %      | %               | n     | n                  |
| Alle   | 32           | 67  | 1      | 0               | 157   | 2                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Mand   | 27           | 72  | 1      | 0               | 82    | 0                  |
| Kvinde   | 38           | 62  | 0      | 0               | 75    | 2                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| 0-19 år  | 45           | 55  | 0      | 0               | 9     | 0                  |
| 20-39 år   | 24           | 71  | 6      | 0               | 17    | 0                  |
| 40-59 år   | 38           | 62  | 0      | 0               | 68    | 0                  |
| 60-79 år   | 30           | 70  | 0      | 0               | 57    | 0                  |
| 80-år  | 0            | 100 | 0      | 0               | 6     | 2                  |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Patienten  | 32           | 68  | 1      | 0               | 145   | 1                  |
| Pårørende  | 44           | 56  | 0      | 0               | 9     | 1                  |
| <b>Modersmål</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Dansk  | 30           | 69  | 1      | 0               | 150   | 2                  |
| Ikke dansk   | 72           | 28  | 0      | 0               | 7     | 0                  |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Ambulatorium ortopædi  | 26           | 73  | 1      | 0               | 105   | 2                  |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 46           | 54  | 0      | 0               | 52    | 0                  |
| <b>Diagnose</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| De10.5 og Di70.2   | -            | -   | -      | -               | 2     | 0                  |
| Dm16.9   | 0            | 100 | 0      | 0               | 5     | 0                  |
| Dm17.9   | 40           | 60  | 0      | 0               | 10    | 0                  |
| Ds72.0-72.2  | -            | -   | -      | -               | 2     | 0                  |
| Øvrige   | 32           | 67  | 1      | 0               | 138   | 2                  |



**Tabel 34. 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  | 41           | 56  | 3      | 0               | 227   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 41           | 57  | 2      | 0               | 107   |
| Kvinde  | 42           | 54  | 3      | 1               | 120   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år   | 22           | 72  | 6      | 0               | 18    |
| 20-39 år  | 40           | 60  | 0      | 0               | 20    |
| 40-59 år  | 39           | 58  | 3      | 0               | 95    |
| 60-79 år  | 49           | 47  | 2      | 1               | 81    |
| 80- år  | 38           | 62  | 0      | 0               | 13    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 42           | 55  | 2      | 0               | 206   |
| Pårørende   | 31           | 63  | 6      | 0               | 16    |
| <b>Modersmål</b>  |              |     |        |                 |       |
| Dansk   | 40           | 57  | 3      | 0               | 219   |
| Ikke dansk  | 75           | 25  | 0      | 0               | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Ambulatorium ortopædi   | 39           | 58  | 3      | 1               | 170   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | 49           | 49  | 2      | 0               | 57    |
| <b>Diagnose</b>   |              |     |        |                 |       |
| De10.5 og Di70.2  | -            | -   | -      | -               | 2     |
| Dm16.9  | 43           | 43  | 14     | 0               | 7     |
| Dm17.9  | 47           | 53  | 0      | 0               | 15    |
| Ds72.0-72.2   | -            | -   | -      | -               | 3     |
| Øvrige  | 40           | 57  | 3      | 1               | 200   |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? |            |      |       |             |       |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
|  | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
|  | %          | %    | %     | %           | n     |
| Alle   | 42         | 52   | 5     | 1           | 232   |
| <b>Køn</b>   |            |      |       |             |       |
| Mand   | 49         | 45   | 5     | 1           | 108   |
| Kvinde   | 35         | 57   | 6     | 2           | 124   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |      |       |             |       |
| 0-19 år  | 39         | 56   | 0     | 6           | 18    |
| 20-39 år   | 45         | 50   | 5     | 0           | 20    |
| 40-59 år   | 42         | 52   | 5     | 1           | 95    |
| 60-79 år   | 43         | 48   | 7     | 1           | 83    |
| 80- år   | 31         | 69   | 0     | 0           | 16    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |      |       |             |       |
| Patienten  | 42         | 52   | 5     | 1           | 211   |
| Pårørende  | 50         | 38   | 6     | 6           | 16    |
| <b>Modersmål</b>   |            |      |       |             |       |
| Dansk  | 40         | 53   | 5     | 1           | 224   |
| Ikke dansk   | 75         | 25   | 0     | 0           | 8     |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |            |      |       |             |       |
| Ambulatorium ortopædi  | 35         | 57   | 6     | 1           | 175   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 61         | 35   | 2     | 2           | 57    |
| <b>Diagnose</b>  |            |      |       |             |       |
| De10.5 og Di70.2   | -          | -    | -     | -           | 2     |
| Dm16.9   | 57         | 29   | 14    | 0           | 7     |
| Dm17.9   | 46         | 54   | 0     | 0           | 15    |
| Ds72.0-72.2  | -          | -    | -     | -           | 3     |
| Øvrige   | 41         | 53   | 5     | 1           | 205   |

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

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |               |      |         |                  |       |                          |                      |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|----------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        | n                    |
| Alle   | 37            | 61   | 2       | 0                | 49    | 7                        | 170                  |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Mand   | 44            | 56   | 0       | 0                | 25    | 3                        | 77                   |
| Kvinde   | 29            | 67   | 4       | 0                | 24    | 4                        | 93                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| 0-19 år  | 29            | 57   | 14      | 0                | 7     | 1                        | 10                   |
| 20-39 år   | 40            | 60   | 0       | 0                | 5     | 0                        | 15                   |
| 40-59 år   | 40            | 60   | 0       | 0                | 15    | 0                        | 78                   |
| 60-79 år   | 43            | 57   | 0       | 0                | 14    | 4                        | 61                   |
| 80- år   | 25            | 75   | 0       | 0                | 8     | 2                        | 6                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Patienten  | 36            | 62   | 2       | 0                | 42    | 5                        | 158                  |
| Pårørende  | 50            | 50   | 0       | 0                | 6     | 2                        | 8                    |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Dansk  | 34            | 64   | 2       | 0                | 44    | 7                        | 167                  |
| Ikke dansk   | 60            | 40   | 0       | 0                | 5     | 0                        | 3                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Ambulatorium ortopædi  | 37            | 61   | 2       | 0                | 46    | 7                        | 117                  |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 53                   |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| De10.5 og Di70.2   | -             | -    | -       | -                | 1     | 1                        | 0                    |
| Dm16.9   | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        | 5                    |
| Dm17.9   | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 11                   |
| Ds72.0-72.2  | -             | -    | -       | -                | 2     | 0                        | 1                    |
| Øvrige   | 34            | 63   | 2       | 0                | 41    | 6                        | 153                  |

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 28            | 67   | 5       | 0                | 100   | 129                      |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 26            | 69   | 5       | 0                | 42    | 66                       |
| Kvinde   | 29            | 66   | 5       | 0                | 58    | 63                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | 37            | 63   | 0       | 0                | 8     | 10                       |
| 20-39 år   | 22            | 78   | 0       | 0                | 9     | 11                       |
| 40-59 år   | 34            | 59   | 7       | 0                | 44    | 50                       |
| 60-79 år   | 16            | 78   | 6       | 0                | 32    | 49                       |
| 80-år  | 43            | 57   | 0       | 0                | 7     | 9                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 27            | 68   | 5       | 0                | 93    | 115                      |
| Pårørende  | 50            | 50   | 0       | 0                | 6     | 10                       |
| <b>Modersmål</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Dansk  | 27            | 67   | 5       | 0                | 95    | 126                      |
| Ikke dansk   | 40            | 60   | 0       | 0                | 5     | 3                        |
| <b>Afsnitsnavn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Ambulatorium ortopædi  | 27            | 68   | 5       | 0                | 75    | 98                       |
| Dagkirurgi drift, ortopædi   | 32            | 64   | 4       | 0                | 25    | 31                       |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| De10.5 og Di70.2   | -             | -    | -       | -                | 0     | 2                        |
| Dm16.9   | -             | -    | -       | -                | 3     | 4                        |
| Dm17.9   | 43            | 57   | 0       | 0                | 7     | 8                        |
| Ds72.0-72.2  | -             | -    | -       | -                | 2     | 1                        |
| Øvrige   | 26            | 68   | 6       | 0                | 88    | 114                      |

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? |                |                        |                  |                |       |                      |
|---|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|----------------------|
|   | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Ikke aktuelt for mig |
|   | %              | %                      | %                | %              | n     | n                    |
| Alle  | 54             | 15                     | 20               | 11             | 134   | 90                   |
| <b>Køn</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Mand  | 52             | 15                     | 21               | 11             | 71    | 34                   |
| Kvinde  | 55             | 14                     | 19               | 11             | 63    | 56                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| 0-19 år   | 57             | 0                      | 43               | 0              | 7     | 11                   |
| 20-39 år  | 53             | 18                     | 24               | 6              | 17    | 3                    |
| 40-59 år  | 60             | 11                     | 17               | 11             | 53    | 39                   |
| 60-79 år  | 47             | 19                     | 19               | 15             | 47    | 32                   |
| 80- år  | 50             | 20                     | 20               | 10             | 10    | 5                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Patienten   | 54             | 15                     | 19               | 11             | 125   | 78                   |
| Pårørende   | 29             | 14                     | 43               | 14             | 7     | 9                    |
| <b>Modersmål</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Dansk   | 54             | 15                     | 20               | 11             | 129   | 87                   |
| Ikke dansk  | 39             | 20                     | 20               | 20             | 5     | 3                    |
| <b>Afsnitsnavn</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Ambulatorium ortopædi   | 52             | 16                     | 23               | 9              | 105   | 63                   |
| Dagkirurgi drift, ortopædi  | 59             | 10                     | 10               | 21             | 29    | 27                   |
| <b>Diagnose</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| De10.5 og Di70.2  | -              | -                      | -                | -              | 1     | 1                    |
| Dm16.9  | 43             | 29                     | 0                | 29             | 7     | 0                    |
| Dm17.9  | 60             | 20                     | 0                | 20             | 10    | 5                    |
| Ds72.0-72.2   | -              | -                      | -                | -              | 2     | 1                    |
| Øvrige  | 54             | 14                     | 23               | 9              | 114   | 83                   |



## 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

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

| ID | Kommentarer - Ambulatorium ortopædi   | Modtagelsen  |
|----|---|--------------|
| 6  | Jeg ved ikke, om I mener kaldt ind til sygeplejerske eller kaldt ind til operation. For jeg synes, der var al for lang ventetid, fra man skal møde fastende, til man kommer til operation. Jeg mødte mellem ni og ti og kom først til [ca. fire timer senere].  | Virkelig god |
| 7  | At der var lidt forvirring i informationen. At de ikke vidste, at vi var blevet sendt ned fra røntgen.  | God          |
| 8  | Helt nyt, at der stod en person og tog imod i venteværelset :)  | Virkelig god |
| 9  | Jeg havde fået tid, og den blev næsten holdt.   | God          |
| 14 | Pænt, rent og ryddeligt.  | Virkelig god |
| 17 | Sødt, smilende og imødekommende personale.  | Virkelig god |
| 20 | Meget positiv.  | Virkelig god |
| 24 | Sød, venlig og imødekommende. God idé med snakken på kontoret, inden man bliver vist ind.   | Virkelig god |
| 26 | Jeg blev modtaget med åbne arme, og fik hurtig installeret mig.   | Virkelig god |
| 28 | Der var frivillige folk, som viste, hvor jeg skulle gå hen.   | Virkelig god |
| 29 | Fik at vide, at der var få minutters ventetid. Efter [over en halv time] henvendte jeg mig til skranken. De havde glemt os.   | God          |
| 30 | Når man er kørestolsbruger, er der ikke meget plads i venterummet.  | God          |
| 32 | Den lange ventetid. Ti timer i venteværelset med en brækket arm.  | Dårlig       |
| 35 | Vagtlægen ville ringe og melde min ankomst, men det skete ikke, og jeg mødte modstand i modtagelsen, da det virkede som om, de ikke troede på mig.  | God          |
| 38 | Jeg synes, at man blev modtaget med venlighed.  | God          |
| 41 | Barnet var [ikke ret gammelt] og havde et brækket ben. Vi havde inden besøg ringet til skadestuen og fået en tid halvanden time efter, skaden skete. Da vi ankom til skadestuen, måtte vi vente i yderligere [et par] timer. Der gik således [flere timer], fra skaden opstod, til hun blev undersøgt første gang. Det er meget lang tid! | God          |
| 42 | Din var meget god.  | Virkelig god |
| 48 | Lidt forvirrende, at jeg ikke skulle melde min ankomst, så de vidste, at jeg var der. Det er der lavet om på inden for de sidste år!  | Virkelig god |
| 51 | Nemt med "selv-tjek-in"!  | God          |
| 53 | Generel super betjening. IKKE jeres fejl, at nervebedøvelse ikke virkede!   | Virkelig god |
| 56 | Fin og rolig.   | God          |
| 63 | Venligt og professionelt personale.   | Virkelig god |
| 65 | Det var dejligt, at der var frivillige hjælpere. Stod et par sekunder for at se, hvad jeg skulle gøre. Så kom en frivillig og viste mig tilrette.   | God          |
| 66 | Jeg er tilfreds.  | God          |
| 70 | Det var rigtig fint, på trods af at venteværelset er en smule lille, og der er gennemgang hele  | Virkelig god |



tiden, kunne måske laves en smule om.

- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 71 | De frivillige, der bemander ambulatorieventeværelset har været rigtig søde overfor min søn, og uanset tidspunkt har han fået en is ;- ) Det er blevet til nogle stykker ;- ) De gør et godt stykke arbejde! | God          |
| ✎ 73 | Behagelig og afstressende information af et meget venligt personale.  | Virkelig god |
| ✎ 75 | Venlig, imødekommende, hjælpsom.  | Virkelig god |
| ✎ 77 | Modtaget? Man scanner sit sygesikringskort i en scanner. Scanneren virkede velopdragen, men den kunne godt have jublet og udtrykt gensynsglæde.   | God          |
| ✎ 78 | Hurtig og effektiv.   | Virkelig god |

**ID Kommentarer - Dagkirurgi drift, ortopædi**

**Modtagelsen**

- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 3  | Jeg var ventet, og alt foregik stille og roligt med fokus på mig. | Virkelig god |
| ✎ 4  | Der er mange, der venter på én gang, når I starter om morgenen.   | God          |
| ✎ 9  | En god modtagelse på fastsat tidspunkt. Ordentlig vejledning.     | Virkelig god |
| ✎ 14 | Ingen.  | Virkelig god |
| ✎ 15 | Blev modtaget af NN. En varm og meget venlig modtagelse!          | Virkelig god |
| ✎ 16 | Meget professionelt.  | God          |
| ✎ 19 | Den var, som den skulle være.                                     | God          |

## Ortopædkirurgisk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Ambulatorium ortopædi  | Fejlhåndtering                       |
|----|--|--------------------------------------|
| 1  | Der var skrevet fejl i journalen [ang. forkert kropsdel].  | Godt                                 |
| 3  | Jeg var resistent over for bedøvelsen, men det havde vi snakket om på forhånd. Det var jo heller ikke til at vide.   | Godt                                 |
| 19 | Der manglende indkaldelse til operationsdato, som først kom efter telefonisk henvendelse til ambulatoriet.   | Virkelig godt                        |
| 21 | Glemte at videresende person, så man blev ringet op.   | Virkelig godt                        |
| 25 | Den læge der undersøgte mig, tog mig ikke alvorligt, havde jeg indtryk af, og han lyttede ikke til mig.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 29 | Lægen vidste ikke, hvad der var sket tidligere. Det måtte vi selv oplyse om. Der var endnu ikke skrevet journal fra mine [] første besøg [nogle uger tidligere]. Så er det jo ikke let at forberede sig og give gode råd.  | Godt                                 |
| 31 | Lang ventetid i forhold til den aftale tid. Dette er træls, når man kommer [langvejs fra].   | Dårligt                              |
| 32 | Da jeg kom til sygehuset med en brækket arm sad jeg i venteværelse [i 10 timer]. Uden mad, men koldt vand. Jeg sad på en hård træstol, så det var hårdt.   | Intet svar                           |
| 33 | Jeg synes ikke, lægen var grundig nok. Meget overfladisk undersøgelse.   | Intet svar                           |
| 35 | Blev sendt til røntgen fra venteværelset. Da jeg var færdig med røntgen, blev jeg bedt om at gå tilbage til venteværelset. Og der sad jeg så i en time indtil jeg gik til skranken og spurgte, hvor lang tid der var endnu, hvor ved hun svarede: "Er du kommet tilbage til røntgen? Det vidste jeg ikke. Du skal melde din ankomst". Hvor på jeg kun kunne sige "Hvor f.... skulle jeg vide det fra, når man beder mig om at gå i venteværelset efter røntgen" (jeg kender jo ikke jeres procedurer). Jeg blev sprunget over på grund af det, og sad i venteværelset i tre-fire timer med [brud]. | Dårligt                              |
| 37 | To forskellige læger gav vidt forskellige vurderinger.   | Intet svar                           |
| 39 | Jeg fik [bakterier] i operationssåret?   | Virkelig godt                        |
| 45 | I Skanderborg var der lang ventetid.   | Intet svar                           |
| 49 | Den læge, der skulle fjerne trådene i min finger efter en operation [], fik ikke alle tråde ud. Det kan selvfølgelig være svært at skulle fjerne tråde efter en operation, man ikke selv har udført, men pågældende læge burde have haft nogle lupbriller til sin rådighed, så vedkommende kunne se det, der skulle fjernes, bedre. Jeg har selvfølgelig efterfølgende haft gener pga. en tråd, der ikke var blevet fjernet.   | Godt                                 |
| 51 | Kun rod fra skadestuen.  | Intet svar                           |
| 53 | Bedøvelse [lokalt] virkede ikke, så måtte i fuld bedøvelse. Personalet "trak" den, men efter [lang tid] blev anæsthesisygeplejerske tilkaldt, så fuld bedøvelse.   | Virkelig godt                        |
| 54 | Misforståelse omkring ombookning, men det var nu min skyld.  | Virkelig godt                        |
| 57 | Oplevede, at to læger kom ind, de så næsten ikke på mig og talte ikke til mig. Så på røntgenfotografi og så så ellers ikke noget mere og gik bare. Pigen, der tog tråde ud, var nærmest rystet over de to lægers opførsel.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 59 | NN kom ikke. Han glemte det!   | Dårligt                              |
| 61 | Det passede dårligt sammen. 1. Røntgen af fod (ventetid 30 minutter). 2. Talte med læge NN (ventetid en time og 45 minutter). 3. Talte med anden læge NN (ventetid 30 minutter). 4. Talte med sekretær ved operationsdag (ventetid 30 minutter), og idet jeg først skulle opereres   | Godt                                 |

[nogle måneder senere], fik jeg ikke en operationstid? Så aner ikke noget endnu.

- |      |   |                  |
|------|---|------------------|
| ✎ 62 | Jeg var ordineret morfin som smertestillende på trods af, at jeg havde fået det skrevet op som cave (tåler ikke). Selvom jeg fik syntetisk morfin, blev jeg ret dårlig. Natten efter min operation fik jeg stærke smerter og bad om noget, der kunne tage det, og så kom natsygeplejersken med samme type morfin, som jeg tidligere var blevet dårlig af. Vi fandt dog en løsning på det, men opdagede selv, at det var morfinpiller, jeg var ved at få. Desuden fik jeg [flere] gange lagt en blokade [], som SLET ikke virkede...   | Godt             |
| ✎ 69 | skulle i røntgen [et par] gange, fordi første henvisning ikke var udfyldt tilstrækkeligt.   | Godt             |
| ✎ 71 | Min søns forløb startede i akutmodtagelsen, hvor man røntgenfotograferede hans knæ. Billedet viste ingenting, og vi blev sendt hjem trods enorme smerter. Over flere dage forsøgte vi at få adgang til yderligere undersøgelse, men det tog en uge før vores egen læge sendte os ned igen, og vi omsider kom op i Ortopædkirurgisk Ambulatorium. Her ville man igen sende os hjem, men fordi vi insisterede på en MR-scanning, tog lægen fat i læge NN, som henviste os til scanning. Der gik [flere] dage før min søn kom til denne scanning. Der var gået [over] en uge, hvor han overhovedet ikke kunne støtte eller bevæge benet, og han var så smerteplaget, at han skreg, hver gang vi var nødt til at flytte på ham enten fordi han skulle på toilettet eller op eller i sin seng. Vi forsøgte at få fremrykket scanningen uden held. Vi fik at vide, at vi var heldige med at få en tid så hurtigt. Vi fik ingen vejledning i smertebehandling, kun Panodil, som ikke hjalp overhovedet. Derfor udskrev en bekendt en recept på stærkere smertestillende. Scanningen viste et brud i vækstsleven, og først [over en] uge efter bruddet og mange ture på 45 minutter frem og tilbage til og fra Horsens, hvor han skreg af smerter, når vi flyttede på ham, fik han gips på. Man kan ikke byde en dreng på [få] år så mange smerter. Koordinering på tværs af akutafdeling og Ortopædkirurgisk Afdeling samt til egen læge fungerede dårligt, og vi oplevede, at det var meget svært at få adgang til ordentlig faglig speciallægeviden. Det krævede enormt megen tovtrækkeri. | Godt             |
| ✎ 76 | Jeg bad om udsættelse af operation [], men kort tid efter fik jeg en indkaldelse.   | Godt             |
| ✎ 80 | Ventede på, at nogen skulle sende mig nogle papirer på indkaldelsen til før operationen. Der blev ringet til mig, og jeg blev spurgt om, hvad det egentligt var, jeg skulle nede ved dem, for de havde forlagt mine papirer. Så jeg måtte fortælle dem, hvad jeg ventede på. Så sagde hun: "Kan vi ikke springe dette over og bare finde en tid til at få dig opereret"?  | Virkelig dårligt |

**ID Kommentarer - Dagkirurgi drift, ortopædi**

**Fejlhåndtering**

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 2  | De glemte at sige, at jeg skulle møde fastende.  | Godt          |
| ✎ 5  | Lægen som skulle operere mig kunne ikke huske, hvilken hånd han skulle ordne, på trods af, at jeg lige havde fortalt det.          | Dårligt       |
| ✎ 12 | To mislykkede forsøg på at lægge et drop i hånden []. Men så kom der en, der havde styr på det :-)                                 | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Der var ikke noteret i min journal, at jeg skulle til røntgen ved kontrol efter operation, men det blev klaret ved hurtig indsats. | Godt          |
| ✎ 15 | Ingen! Narkosepersonalet var fantastiske!  | Intet svar    |

## Ortopædkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Ambulatorium ortopædi   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 3  | Er glad for, at der var tjekket op på min manglende modtagelighed over for bedøvelse! Dejligt, at den samme læge NN er med gennem hele behandlingsforløbet.   | Godt           |
| 8  | Jeg ventede en god time i mellem lægebesøget og besøget hos læge NN.  | Godt           |
| 13 | Jeg kan ikke forstå, at jeg blev sendt til MR-scanning for evt. diskusprolaps, og man så samtidig ikke fik scannet skulderen, hvilket jeg nu skal til en skulderkirurg om!  | Godt           |
| 17 | Jeg havde en oplevelse af at blive lyttet til.  | Virkelig godt  |
| 18 | Nogle gange modstridende informationer, især vedrørende genoptræning, samt hvornår forskellige faser begynder.  | Godt           |
| 22 | Det var dejligt, efter samtaler m.m. i ambulatoriet, at kunne få en tid til operation på booking-kontoret med det samme. Fint!  | Virkelig godt  |
| 23 | I indkaldelsen blev jeg informeret om, at læge NN skulle operere mig. Jeg blev modtaget af en anden, som var under oplæring af læge NN, som skulle operere mig. Jeg fik valget mellem at acceptere eller vælge læge NN. Det var lidt underligt, at blive stillet over for det valg umiddelbart før operationen. Den unge mand tog det pænt, men det var en lidt ubehagelig situation for os begge. Operationen blev foretaget af læge NN, og jeg har ellers intet at være utilfreds over. | Godt           |
| 25 | Patienter skal tages alvorligt, og de spørgsmål vi har skal forklares, så man kan forstå det.   | Dårligt        |
| 27 | Undrede mig over, at den læge, jeg var hos, ikke selv havde set billederne fra MR-scanningen. Samt at disse billeder ikke kunne vises i forbindelse med undersøgelsen [].   | Godt           |
| 28 | Meget støj i forbindelse med ombygning.   | Godt           |
| 30 | Det var svært at være [fysisk handicappet] og slet ikke have støtte og gå på benene. Måske en lift skulle der være, for at komme over på lejet!   | Virkelig godt  |
| 35 | Ingen kommunikation mellem røntgen og skadestuen.   | Godt           |
| 37 | Samtlige afdelinger burde holde fællesmøde, i mit tilfælde [flere afdelinger] vedrørende blodtryk.  | Dårligt        |
| 43 | I forhold til kommunikation mellem afdelinger var jeg indkaldt til en dag, og da jeg dukker op, og har taget hele dagen fri fra arbejde fordi det var kl. 12, fik jeg at vide, at de havde sendt et brev, som jeg skulle modtage samme dag, om at jeg ikke kunne komme til før dagen efter. Ikke så fikst, når jeg får post efter kl. 12. Når de havde mit mobilnummer kunne de have ringet. Nu gik der yderligere 4 uger, før jeg kunne få en ny tid.                                    | Godt           |
| 44 | Manglende informationer fra en afdeling til en anden.   | Godt           |
| 48 | Jeg følte mig godt informeret hele vejen igennem.   | Godt           |
| 50 | Jeg synes, at alle var meget professionelle.  | Virkelig godt  |
| 55 | Savnede tilbagemelding fra lægen der opererede, fik kun sporadisk information af en sygeplejerske om operationen og information om, hvad der blev foretaget, og kun fordi at jeg spurgte sygeplejersken. Ellers fik jeg ingen informationer. Har dog senere modtaget information pr brev.   | Virkelig godt  |
| 57 | På mig virker det som om, at da jeg var [ældre], gad de ikke at hjælpe mig. Spild af tid og penge.  | Dårligt        |
| 60 | Ventetid på røntgen/ambulatorium.   | Godt           |

|  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| ✎  | 63 Samarbejdet med røntgen var måske ikke så godt pga. manglende information fra det ene sted til det andet.  | Virkelig godt         |
| ✎  | 64 [I efteråret] skulle jeg til behandling, men det blev aflyst pga. der var meget akut på skadestuen. Fik en ny tid [et par uger efter].   | Godt                  |
| ✎  | 65 Personalet var opmærksomt på, at jeg kom langvejs fra og havde nogle færgetider, som gerne skulle passes for ikke at skulle bruge unødigt lang tid.  | Godt                  |
| ✎  | 66 Jeg er tilfreds med den behandling, jeg har fået under mit ophold.   | Virkelig godt         |
| ✎  | 70 Der var dog en lille ting, måske var jeg lidt omtåget stadigvæk, men der var en smule forskel på information fra kontaktpersonen og min fysioterapeuts træningsproblem, men det blev udredt, da jeg var til kontrol på anden dagen.  | Virkelig godt         |
| ✎  | 71 Vi håber, at sygehuset lærer af dette forløb og tager det op til drøftelse i forhold til intern koordinering, kommunikation, information, praksis i forhold til børn, adgang til specialiseret viden. Da vi ringede til akutafdelingen dagen efter patienten kom til skade, fik vi at vide, at vi var afsluttede og måtte gå via egen læge. Dette forlængede forløbet unødigt, vi burde have fået at vide, er han stadig smerteplaget og hævet om to dage, kommer i herind igen, hvor han vil blive tilset af en specialist og MR-scannet. Vi har følt os meget utrygge under hele forløbet - min søn blev først stillet [flere] ugers gips i udsigt, fik den af og havde stadig smerter. Fik den på igen [over en uge] mere, af og så på igen [nogle] uger mere. Dvs. gips på og af tre gange! Vi fik intet at vide om det var normalt og de forskellige læger sagde forskellige ting og stillede os forskellige udsigter i vente. Vores oplevelse var, at lægerne egentlig ikke vidste nok om sådan et brud i et [ ]knæ og vi burde måske have været henvist til Århus, hvor der findes specialister. Det er nu [flere] måneder siden, og patienten humper stadig, så utrygheden er der stadig. Vi har generelt fået meget lidt information og kommunikationen har været dårlig. Det ville have været rart f.eks. at få at vide: I kan sagtens forvente at der går X måneder, før han går normalt igen eller sådan noget. I selve ambulatoriet har vi kun mødt virkelig søde og venlige sygeplejersker! Vi bidrager meget gerne, hvis sygehuset gerne vil gennemgå forløbet med henblik på at lære af det. | Dårligt               |
| ✎  | 74 For første gang i mit lange liv [ ], efter utallige sygehusbesøg, har jeg virkelig følt mig både velkommen og i meget kyndige hænder. Ingen slinger i valsen, lige fra start til slut. Der var mange sygehuse, der kunne lære af jeres måde at drive sygehus på. EN STOR TAK.  | Virkelig godt         |
| <b>ID Kommentarer - Dagkirurgi drift, ortopædi</b> |   | <b>Samlet indtryk</b> |
| ✎  | 5 Har et handicap. Derfor blev ventetiden ulidelig. Fik den besked, der var akutte tilfælde, trods flere kom foran mig. Den lille operation, som jeg havde fået foretaget [andetsteds], [var] hos jer et mareridt. Følte mig ikke som et menneske, snarere som et dyr.  | Dårligt               |
| ✎  | 6 Blev behandlet ligeværdigt.   | Virkelig godt         |
| ✎  | 7 Mere mad efter man vågner op, da man har fastet, og man godt kunne trænge til noget mere mad end en halv sandwich og en gulerod.  | Godt                  |
| ✎  | 8 Der blev sendt et brev, hvor der stod, at jeg skulle møde den og den dag for at få mine sting fjernet. De var blevet fjernet uden føromtalt dag. Jeg ringede og sagde det, og blev takket meget.  | Virkelig godt         |
| ✎  | 15 Alt var okay! Følte tryk til trods for den "effektive" måde, det foregik på.   | Virkelig godt         |
| ✎  | 16 Synes at det fungerede rigtig godt fra start til slut. Man føler sig tryk. Personalet var søde, omsorgsfulde og positive.  | Godt                  |
| ✎  | 19 Ville gerne mere om, hvad lægen ville gøre.  | Godt                  |

## Ortopædkirurgisk Afdeling

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

| ID   | Kommentarer - Ambulatorium ortopædi  | Samlet indtryk        |
|--|--|-----------------------|
| 3  | Godt at blive inddraget i diskussion om bedøvelse med læge NN, samt optjek på tilstand efter behandlingsforløb.  | Godt                  |
| 6  | Da der ingen fysioterapeut ringede, fandt jeg ud af, at jeg ikke var sat på deres liste, da jeg selv ringede og spurgte. Derefter ringede en fysioterapeut, men lod som ingenting.   | Godt                  |
| 12   | Jeg er godt tilfreds med behandlingen.   | Virkelig godt         |
| 14   | Venlig og rar personale.   | Godt                  |
| 17   | Jeg savnede måske en klar konklusion på undersøgelsens resultat og deraf efterfølgende iværksættelse.  | Virkelig godt         |
| 18   | Alt i alt okay. Dog nogle gange forvirrende.   | Godt                  |
| 23   | Genoptræningsprogrammet burde tilføjes noget om, hvor tidligt man kan starte, og om hvad man skal være opmærksom på, hvis man kører for hurtigt frem.  | Godt                  |
| 42   | Virkelig god.  | Virkelig godt         |
| 43   | Jeg fik meget information, men er stadig lidt usikker på, hvorfor der ikke kan være andre muligheder for mit problem end kirurgi. Ville gerne vide, hvorfor f.eks. fysioterapi el.lign. ikke kan hjælpe mig. Synes en operation med [flere] ugers sygdommelding er "stort" at gribe til, før andre muligheder er afdækket. | Godt                  |
| 48   | Det virker underligt at få udleveret tegninger og øvelser, der skal gøres, og bare én opringning fra fysioterapeut. Ikke noget om, hvordan og hvornår man kan gå til næste stadie, og hvor meget der skal trænes.  | Godt                  |
| 55   | Meget fint forløb i ambulatoriet, men på sengeafsnittet manglede jeg information.  | Virkelig godt         |
| 57   | Mange gange var jeg kun luft, der skulle lukkes ud.  | Dårligt               |
| 58   | Synes, jeg manglede lidt information om mit forløb efter besøget.  | Godt                  |
| 71   | Vi fik alt for lidt information. Det, og det at kommunikationen er dårlig, skaber utryghed og skaber måske unødige bekymringer hos os og måske unødige henvendelser fra os til jer. God information og kommunikation er afgørende for følelsen af et godt patientforløb, hvor man har tillid til det, der foregår.         | Dårligt               |
| 72   | Måtte kontakte ambulatoriet, men så var det ok. Glemte mig?  | Godt                  |
| <b>ID Kommentarer - Dagkirurgi drift, ortopædi</b> |  | <b>Samlet indtryk</b> |
| 5  | Vil KLART anbefale et andet sygehus.   | Dårligt               |
| 11   | God information før, under og efter operationen. Beskrivelse af operationen var ikke færdig, da jeg forlod ambulatoriet, men ville få den sendt. Har bare aldrig modtaget den. Ellers super god behandling.  | Godt                  |
| 15   | Har nøjagtigt fået oplyst, hvad min skade/sygdom "gik ud på". Fik præcist at vide, hvad der skulle ske. God information ved "udskrivningen".   | Virkelig godt         |

## Ortopædkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Ambulatorium ortopædi  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 30 | Måske man oplyser om, hvornår man skal komme igen.   | Virkelig godt  |
| 31 | Er fuldt ud klar over, at min vægt har betydning for min skade.  | Godt           |
| 34 | Min hovedpine efter fald blev kun meget lidt gået efter. Så det var jeg meget utryg ved, da jeg stadig har konstant ondt. Så er nervøs for, der er sket noget med mit hoved efter faldet [].   | Godt           |
| 43 | Mit problem er opstået pga. overbelastning [], men der er også medfødte skavanker. Synes ikke, jeg er klar på, hvad jeg må og hvad, jeg kan komme til igen. Det er nok også svært at svare på, hvad fremtiden kan bringe.                              | Godt           |
| 52 | Jeg kunne få svar hos min egen læge [et par uger] efter behandlingen, men dette tidsrum har ikke været overholdt, der er gået længere tid, inden svaret er kommet.   | Godt           |
| 61 | Måske kunne sekretærerne sidde mere afsides, idet telefonerne ringede hele tiden, og jeg mere eller mindre blev indblandet i telefonsamtalerne.  | Dårligt        |
| 66 | Nej, jeg er tilfreds med den behandling, jeg har fået.   | Virkelig godt  |
| 81 | Da jeg kom hjem, fandt jeg [] "elektroder" på mit bryst. Dem skulle man vel have taget af, da jeg blev udskrevet!  | Godt           |
| ID | Kommentarer - Dagkirurgi drift, ortopædi   | Samlet indtryk |
| 3  | Jeg har fået opereret en [finger], men her [noget tid] efter har jeg stadig svært ved at strække fingeren ud, uden at det strækker i finger og ar. Her savner jeg oplysning om, hvor længe det normalt tager, før fingeren burde fungere normalt igen. | Virkelig godt  |
| 4  | Alle ved, at rygning er skidt.   | Godt           |
| 6  | God information, hvad jeg selv skulle medvirke med.  | Virkelig godt  |
| 10 | Det drejer sig kun om en pegefinger, som der er slidgigt i, og der var et par seneknuder med lidt væske i.   | Virkelig godt  |
| 16 | Har manglet et besøg ved en fysioterapeut, der lige kunne vurdere, hvor meget mit knæ kunne tåle mht. genoptræning, uden man vil overbelaste det, eller hvad der vil være godt.  | Godt           |
| 17 | Som min [pårørende med faglig relevant baggrund] sagde: "Du var uheldig at blive sat, så middagspausen kom i vejen". Toenhalv times ventetid uden informationer opleves som i overkanten. I øvrigt venlig behandling.                                  | Godt           |

## Ortopædkirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Ambulatorium ortopædi  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2  | Der kunne godt være saftevand at drikke.   | Godt           |
| 3  | Venlige og imødekommende sygeplejersker.   | Godt           |
| 4  | Venteværelset kunne godt være større.  | Godt           |
| 5  | Jeg var glad for, at jeg blev opfordret til at få lavet en CT-scanning, selv om ventetiden her i Randers er lang.  | Godt           |
| 7  | Måske noget mere underholdning for børn omkring de 10-13 år. Blade (Top Model, Olivia, Vi Unge), spil, med videre.   | Godt           |
| 8  | Jeg erkender, at der ER ventetid, og at personalet HAR travlt. Men det tager jeg ikke skade af, og slet ikke, når man FÅR smil og venlighed! Hvilket jeg fik!  | Godt           |
| 10 | Alt i alt en positiv oplevelse. Flinke og smilende personale (nogle mere end andre), men det kan der arbejdes på.  | Virkelig godt  |
| 12 | På mig, virkede lægen meget hensynsfuld og professionel.   | Virkelig godt  |
| 15 | Jeg fik en MEGET god behandling i Horsens.   | Virkelig godt  |
| 16 | Som pårørende var jeg med min mor, da hun var på Dagkirurgisk Ambulatorium. Hele dagen mødte vi kun super personale. Slutningen på dagen ser jeg IKKE tilbage på som en god oplevelse. [Sidst på eftermiddagen, fik vi besked på at tage hjem]. [Der var ikke meget hjælp at få, selvom patienten var dårlig]. Dette var ikke en værdig afslutning på dagen. Måske skal I overveje, hvor sent man skal operere, hvis lyset skal være slukket, og personalet skal have fyraften kl. 17. | Godt           |
| 17 | Alt i alt en rigtig god oplevelse, og synes på alle måder, at jeg er blevet rigtig godt behandlet af alle implicerede personer.  | Virkelig godt  |
| 20 | Jeg har været særdeles tilfreds med behandlingen på Ortopædkirurgisk Afdeling.   | Virkelig godt  |
| 27 | Venteværelset samt gangene, der ventes i, er meget kedelige og triste. Man bliver ikke bedre tilpas ved at være der.   | Godt           |
| 30 | Toiletterne er ikke særligt handicapvenlige. Synes, at der var en god stemning, og man følte sig tryk. Stor forståelse og empati.  | Virkelig godt  |
| 36 | Der hvor jeg ventede, var der intet venteværelse. Man sad på en stol ude på gangen. Det gik fint for mig, da jeg kun ventede i ca. fem minutter.   | Godt           |
| 37 | Flot: der var ingen ventetid.  | Dårligt        |
| 40 | Personalet er venlige og imødekommende.  | Virkelig godt  |
| 43 | Man bliver virkelig "taget ved hånden". Næsten til den gode side, når man føler, at man ikke behøver at blive "nurset" helt så meget.  | Godt           |
| 44 | Blev ringet op af en læge ca. en måned efter sidste besøg. Lægen spurgte meget deltagende til mit helbred [vedrørende lidelse]. Lægen indrømmede, at det var mine papirer der var blevet væk. Derfor denne uventede omsorg.  | Godt           |
| 46 | Jeg synes, at det var for meget kontoragtigt, når man kommer ind. Men ellers var det passende.   | Virkelig godt  |
| 47 | Det har været et langtrukket forløb, da jeg er blevet sendt fra sted til sted. Var hos jer i [foråret], og nu siger vi [vinteren], og er stadig ikke afsluttet. Træt af de lange ventetider fra un-  | Godt           |



dersøgelse til undersøgelse.

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 48 | Ikke så godt efter!   | Godt          |
| ✎ 50 | Synes, at alle gør det godt. Fik fin behandling og information.   | Virkelig godt |
| ✎ 51 | Dejligt, at det var den samme læge hver gang! :)  | Virkelig godt |
| ✎ 61 | Jeg synes, at det var utrolig sammenpakket og larmende i lokalet, og der var for mange, der hele tiden gik rundt (jeg synes, det er en god ide med de frivillige vagter, men kan de ikke blive i forhallen og så bare vise borgerne til de steder, de nu skal være?). Lav et mere lyst og venligt venteafsnit.  | Dårligt       |
| ✎ 67 | Jeg havde forventet, at lægen, der skulle operere patienten, havde talt med os inden operationen, da det var en anden læge, der indstillede patienten til operation.  | Godt          |
| ✎ 68 | Det ville være up to date, at der var gratis Wifi [trådløst internet] og mulighed for at sidde og "arbejde" i "fred".   | Godt          |
| ✎ 70 | Som sagt er det kun nogle småting som var forskellen på godt og virkelig godt. Synes i øvrigt spørgsmålet omkring rengøringen er svært at svare på, ud fra det man oplever, er de fleste vel fokuseret på den forstående operation.   | Virkelig godt |
| ✎ 71 | Vi vil gerne understrege, at sygeplejersker og frivillige i ambulatoriet virkelig har været søde. Stor ros og tak for det :-). Det er forældrene der har været utrygge, sygeplejersker og frivillige sørgede for, at oplevelsen af at komme i ambulatoriet har været god for ham.   | Dårligt       |
| ✎ 77 | En dag var min behandler forhindret i at møde, og ambulatoriets personale ringede omgående besked, og man var på en god måde med til at finde en anden tid, der passede med mine arbejdstider. Der er i udstrakt grad taget hensyn til mine specielle arbejdstider, og jeg har i høj grad følt mig sat i centrum, og at der har været tid til tingene, selvom behandlingen til tider har taget dobbelt så lang tid, som det gjorde andre gange. Eneste problem har været at finde en plads. | Virkelig godt |
| ✎ 79 | Jeg bemærkede, at stemningen blev drejet i en humoristisk retning, OK! Min tanke var, at der er tale om en NLP-model, metode i kommunikation og formidling.   | Godt          |
| ✎ 81 | Den stakkels portør som kørte rundt med os, havde alt for meget at skulle nå, det var en prop i systemet, der manglede hjælp! Hun knoklede på, men det virkede ikke rimeligt, at der stod fire til fem sygeplejersker og afgav ordre til en portør som knoklede på!   | Godt          |

**ID Kommentarer - Dagkirurgi drift, ortopædi**

**Samlet indtryk**

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 1  | Information angående operation var ikke ønsket, men blev fortalt ved hver ny person. Mangler respekt angående uønsket information.   | Godt          |
| ✎ 3  | Jeg vil gerne sende en buket roser for god forståelse og behandling af mig.  | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Ved modtagelse til operation i dagkirurgisk oplevede jeg en meget professionel og venlig holdning hos personalet. Virkelig positiv oplevelse at blive taget hånd om på en så nærværende måde. Ros til sygeplejerskerne!                                | Godt          |
| ✎ 15 | Venteværelset kunne være hyggeligere og uden "fremmede". Oplevede en anden patient, der havde venner med, og de fyldte for meget verbalt. Når man sidder og venter på at blive lagt i narkose, ville det være dejligt med lidt mere intim privatsfære. | Virkelig godt |
| ✎ 16 | Selve venteværelset, synes jeg, var for lille? Ellers var det måske den følelse, jeg havde, da jeg mødte ind lidt nervøs. Det måtte godt være lidt mere hygge.   | Godt          |
| ✎ 18 | Utroligt flinke og kompetente personer. Man fik en rigtig god service og følte sig velkommen.  | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Lave nogle bedre sandwiches.   | Godt          |



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.