

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Afdeling 0  
Regionshospitalet Randers og Grenaa



13-04-2012

## **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
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	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:	585
Besvarelser fra afdelingens patienter:	339
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.



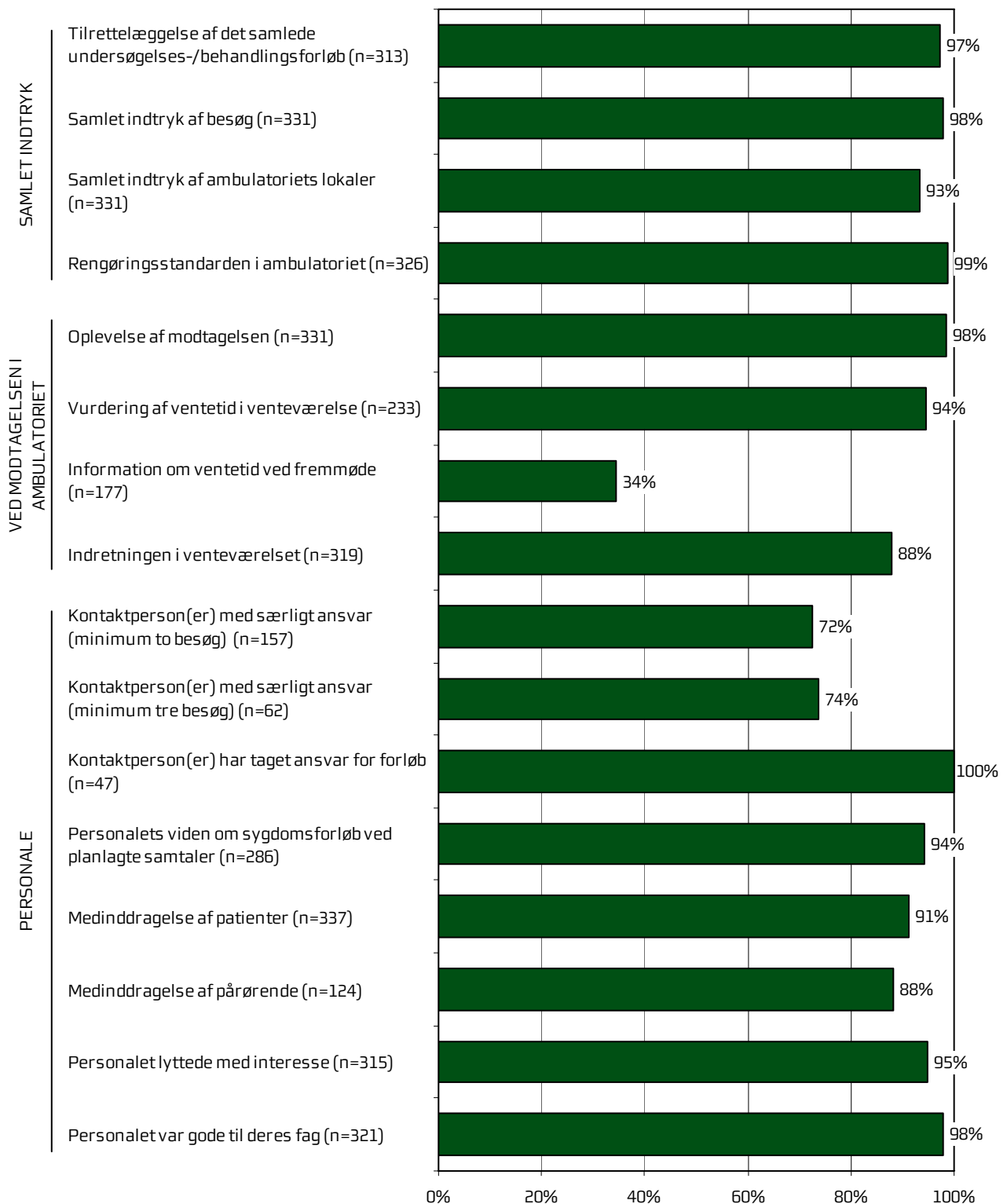


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

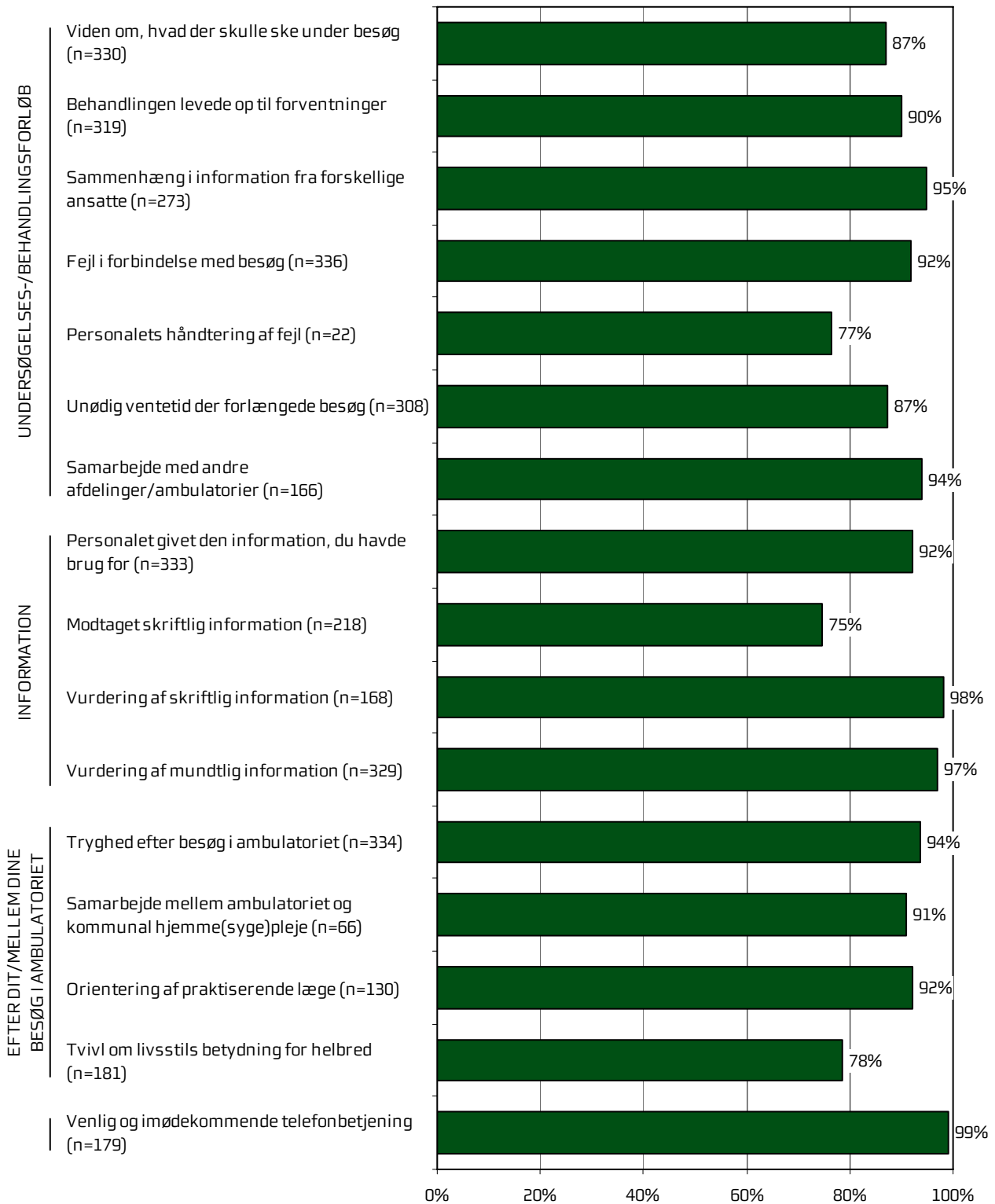
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling O

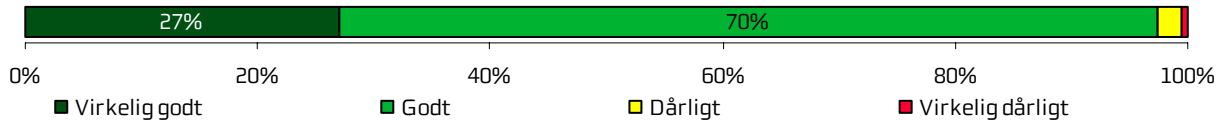
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

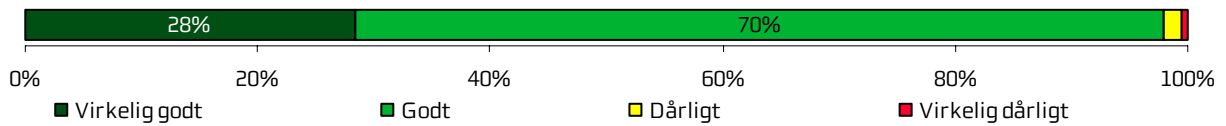
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

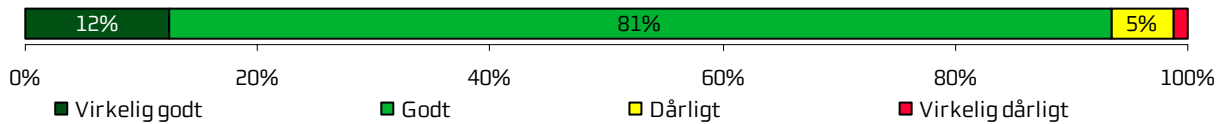
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=313)



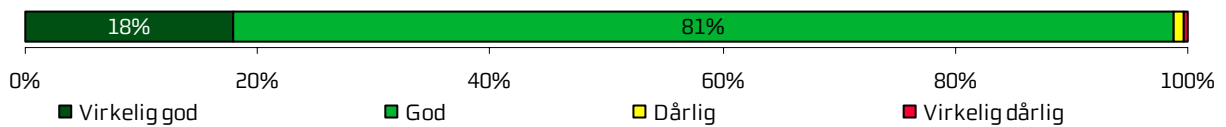
Samlet indtryk af besøg (n=331)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=331)



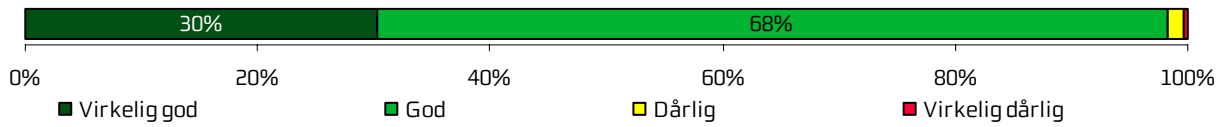
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=326)



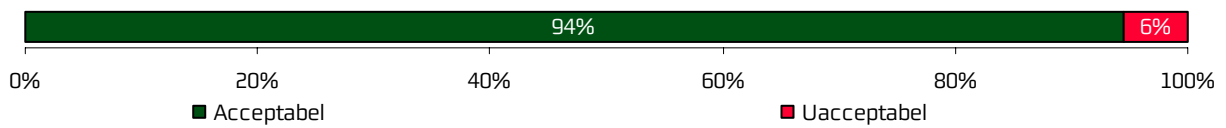
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	94 % *	95 % *	98 %	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	94 % *	95 % *	98 %	96 %	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	97 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=331)



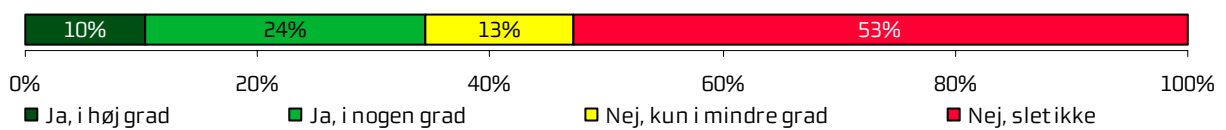
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=233)



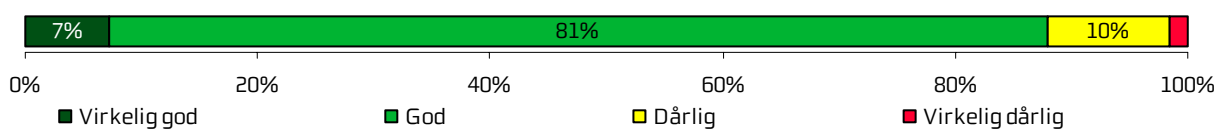
Længde af ventetid i venteværelse (n=321)



Information om ventetid ved fremmøde (n=177)



Indretningen i venteværelset (n=319)

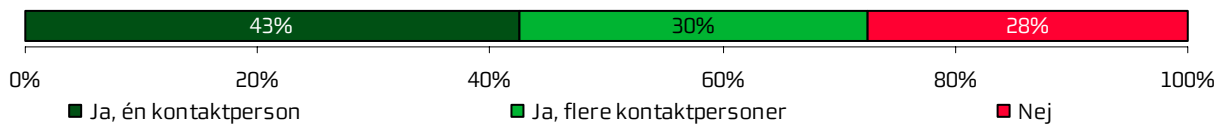




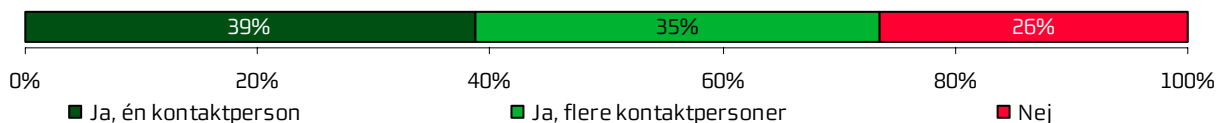
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 % *	99 %	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	91 %	-	99 % *	90 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	34 %	46 % *	37 %	56 % *	29 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	84 %	80 % *	92 %	82 %	89 % *

## Personale

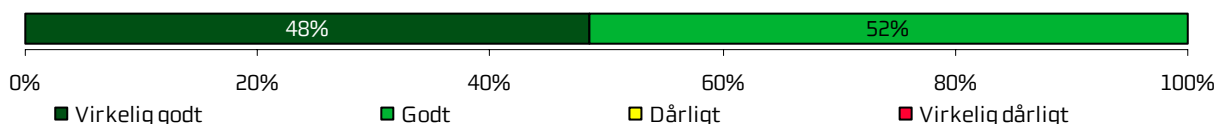
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=157)



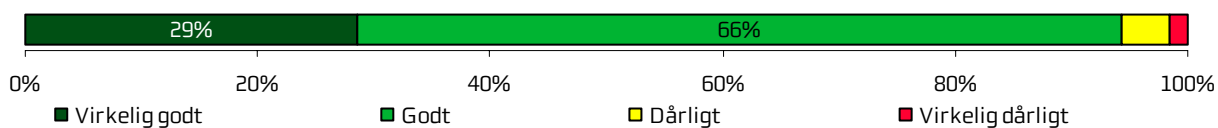
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=62)



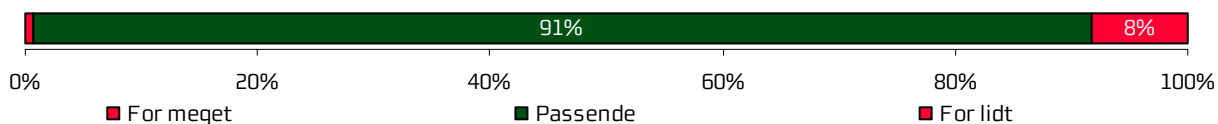
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=47)



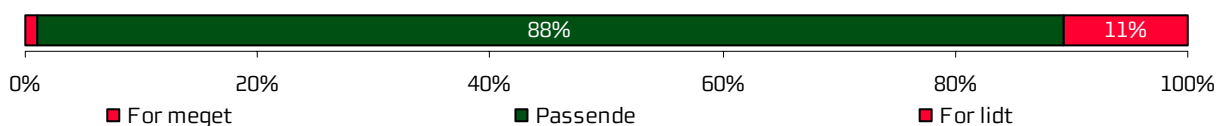
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=286)



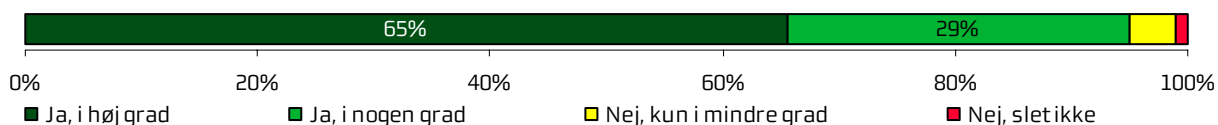
Medinddragelse af patienter (n=337)



Medinddragelse af pårørende (n=124)



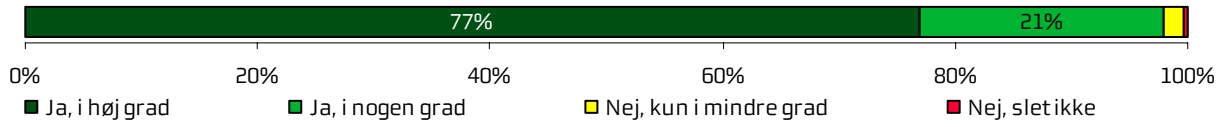
Personalet lyttede med interesse (n=315)



	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)	72 %	77 %	72 %	89 % *	81 %	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	74 %	67 %	-	89 % *	82 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	93 %	89 % *	99 % *	90 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	91 %	96 % *	93 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	91 %	87 %	96 % *	89 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	94 %	99 % *	96 %	97 %

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=321)

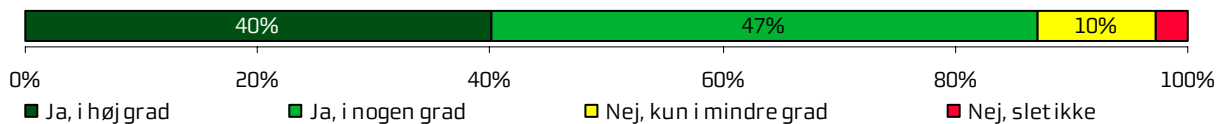


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	96 %	100 % *	97 %	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

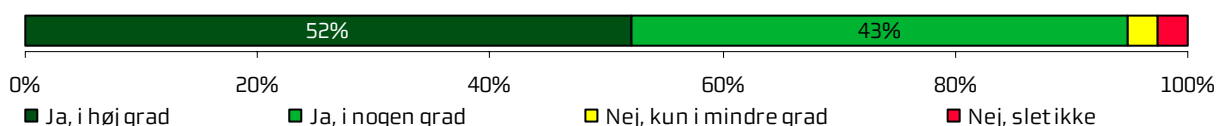
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=330)



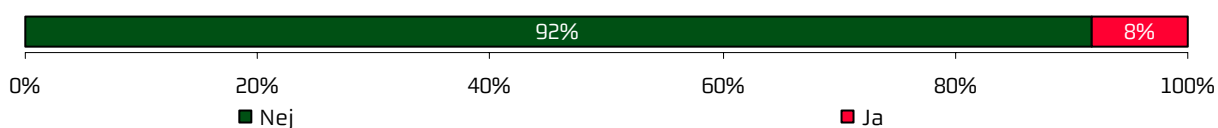
Behandlingen levede op til forventninger (n=319)



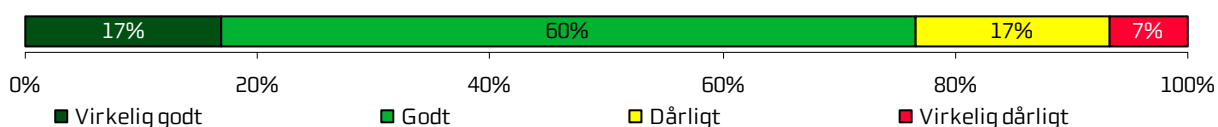
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=273)



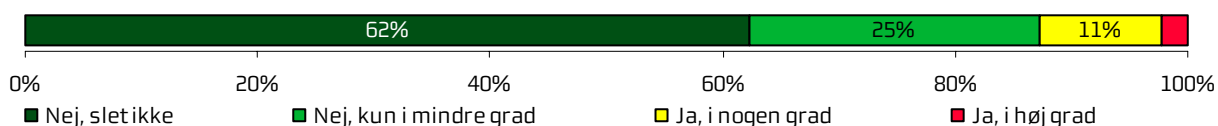
Fejl i forbindelse med besøg (n=336)



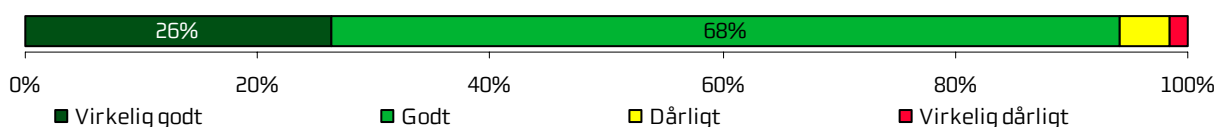
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=308)



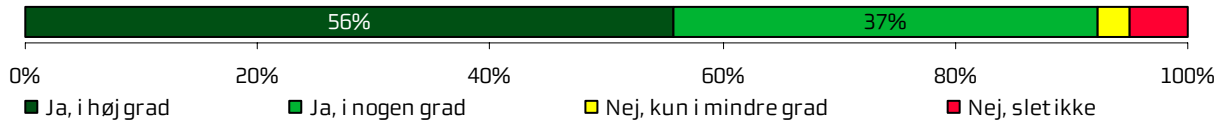
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=166)



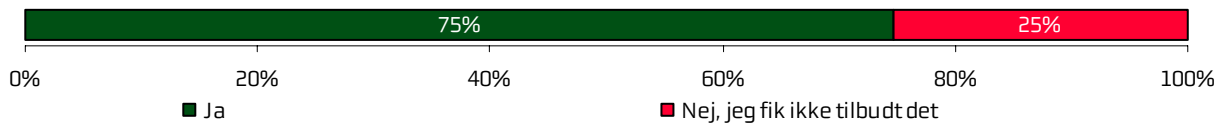
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	83 %	87 %	94 % *	83 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	88 %	96 % *	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	93 %	91 % *	100 % *	93 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	-	99 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	46 % *	-	82 %	61 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	87 %	91 %	94 % *	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	94 %	96 %	91 %	94 %

## Information

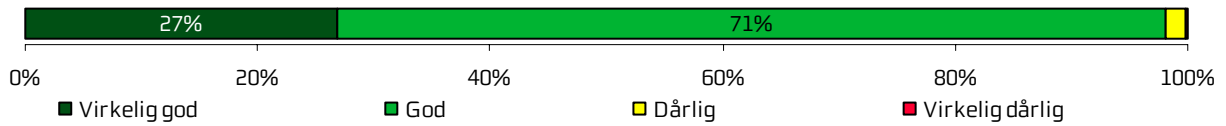
Personalet givet den information, du havde brug for (n=333)



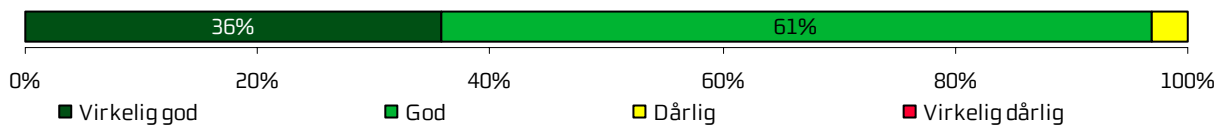
Modtaget skriftlig information (n=218)



Vurdering af skriftlig information (n=168)



Vurdering af mundtlig information (n=329)

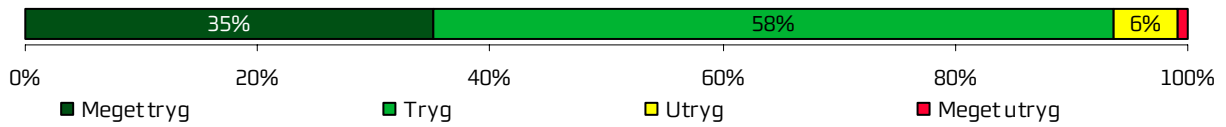




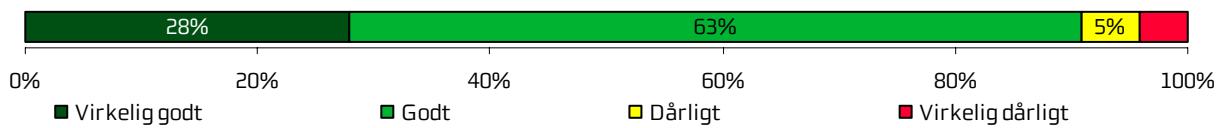
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	98 % *	94 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	67 %	-	87 % *	57 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	95 % *	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	94 %	94 % *	100 % *	96 %	98 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

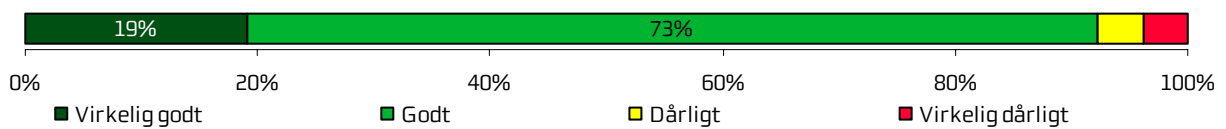
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=334)



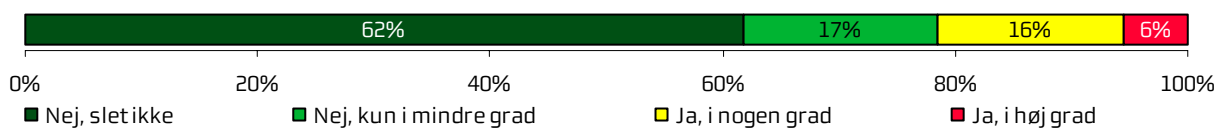
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=66)



Orientering af praktiserende læge (n=130)



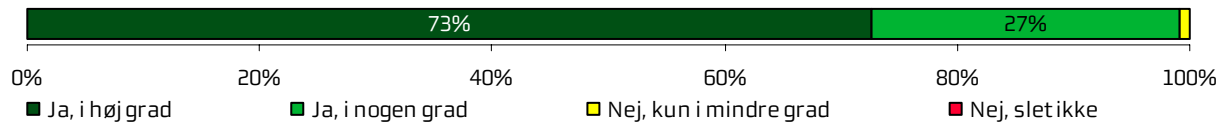
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=181)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	92 %	98 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	85 %	92 %	98 %	88 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	89 %	89 %	92 %	78 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	72 %	76 %	87 %	72 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=179)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	99 %	99 %	97 % *	100 %	96 % *	98 % *



## 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 <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <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 <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

<b>23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: >>lobnr<<

**INFORMATION**

<b>24. 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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
<b>25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>28. 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>29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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**, 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** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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	42%	42%
Kvinde	58%	58%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	10%	14%
20-39 år	9%	15%
40-59 år	37%	37%
60-79 år	40%	30%
80- år	4%	4%

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**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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	339		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	142		42%	
Kvinde	197		58%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	33		10%	
20-39 år	32		9%	
40-59 år	126		37%	
60-79 år	135		40%	
80- år	13		4%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	307		93%	
Pårørende	24		7%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	324		97%	
Ikke dansk	10		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	55		16%	
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	143		42%	
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	35		10%	
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	38		11%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68		20%	
<b>Diagnose</b>				
DM161	10		3%	
DM171	10		3%	
Øvrige	319		94%	

**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	27	70	2	1	313	20
<b>Køn</b>						
Mand	25	72	3	0	131	11
Kvinde	28	69	2	1	182	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	79	0	0	28	4
20-39 år	28	72	0	0	30	1
40-59 år	32	63	4	1	117	8
60-79 år	24	74	2	0	126	7
80- år	30	70	0	0	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	71	2	0	286	18
Pårørende	29	68	2	2	21	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	71	2	1	300	20
Ikke dansk	40	57	3	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	41	55	4	0	49	4
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	24	74	1	1	136	7
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	50	44	3	3	32	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	29	71	0	0	38	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	5	0	58	8
<b>Diagnose</b>						
DM161	29	71	0	0	10	0
DM171	46	54	0	0	9	1
Øvrige	26	71	2	1	294	19

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	28	70	2	0	331
<b>Køn</b>					
Mand	28	70	2	0	139
Kvinde	29	69	1	1	192
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	19	81	0	0	30
20-39 år	24	76	0	0	31
40-59 år	33	63	2	1	125
60-79 år	26	72	2	0	133
80- år	41	59	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	70	1	0	303
Pårørende	33	64	1	1	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	70	1	1	318
Ikke dansk	29	68	3	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	50	48	2	0	54
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	25	74	1	1	140
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	45	48	3	3	33
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	32	68	0	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	67	5	0	66
<b>Diagnose</b>					
DM161	29	71	0	0	10
DM171	42	49	9	0	10
Øvrige	28	70	1	1	311



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	81	5	1	331
<b>Køn</b>					
Mand	13	80	6	2	140
Kvinde	12	82	5	1	191
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	6	82	12	0	31
20-39 år	9	86	0	4	31
40-59 år	15	76	6	2	125
60-79 år	10	85	5	0	132
80- år	32	68	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	81	5	1	303
Pårørende	12	81	8	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	12	82	5	1	318
Ikke dansk	40	60	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	32	68	0	0	53
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	11	82	6	1	141
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	18	82	0	0	33
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	8	87	5	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	79	5	2	66
<b>Diagnose</b>					
DM161	9	91	0	0	10
DM171	21	79	0	0	10
Øvrige	12	81	6	1	311

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	18	81	1	0	326
<b>Køn</b>					
Mand	19	80	1	0	138
Kvinde	17	81	1	1	188
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	11	89	0	0	30
20-39 år	26	74	0	0	31
40-59 år	20	77	1	1	123
60-79 år	15	84	1	0	130
80- år	21	79	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	80	1	0	297
Pårørende	11	89	0	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	81	1	0	314
Ikke dansk	46	54	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	33	67	0	0	52
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	18	80	1	1	141
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	30	70	0	0	33
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	17	81	3	0	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	64
<b>Diagnose</b>					
DM161	12	88	0	0	10
DM171	12	88	0	0	10
Øvrige	18	80	1	0	306

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	68	1	0	331
<b>Køn</b>					
Mand	29	68	3	0	139
Kvinde	31	68	0	1	192
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	18	78	4	0	33
20-39 år	31	69	0	0	31
40-59 år	30	67	2	1	124
60-79 år	32	68	0	0	133
80- år	58	42	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	67	1	0	300
Pårørende	29	70	1	0	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	68	1	0	317
Ikke dansk	42	55	3	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	53	45	2	0	53
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	26	72	1	1	142
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	52	48	0	0	33
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	38	62	0	0	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	68	2	0	66
<b>Diagnose</b>					
DM161	18	82	0	0	10
DM171	30	70	0	0	10
Øvrige	31	67	1	0	311

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	233	100
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	101	40
Kvinde	94	6	132	60
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	89	11	23	9
20-39 år	87	13	24	8
40-59 år	96	4	85	38
60-79 år	96	4	91	43
80- år	100	0	10	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	95	5	212	91
Pårørende	100	0	15	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	222	97
Ikke dansk	100	0	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	100	0	32	20
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	96	4	113	29
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	76	24	29	6
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	91	9	22	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	37	30
<b>Diagnose</b>				
DM161	100	0	7	3
DM171	100	0	6	4
Øvrige	94	6	220	93

**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	37	43	17	3	321	4
<b>Køn</b>						
Mand	34	49	16	2	134	1
Kvinde	40	38	18	4	187	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	56	14	0	31	0
20-39 år	37	45	8	10	31	0
40-59 år	39	42	18	2	118	3
60-79 år	37	42	17	4	130	1
80- år	39	20	41	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	42	17	3	292	4
Pårørende	39	45	17	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	43	16	3	307	4
Ikke dansk	42	29	30	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	57	37	6	0	49	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	28	47	23	2	137	2
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	29	38	18	15	34	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	49	40	6	6	35	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	33	11	3	66	0
<b>Diagnose</b>						
DM161	40	60	0	0	9	1
DM171	49	39	12	0	10	0
Øvrige	37	42	18	3	302	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	10	24	13	53	177	23
<b>Køn</b>						
Mand	9	25	16	50	79	10
Kvinde	12	23	10	55	98	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	6	17	12	64	19	2
20-39 år	17	26	9	49	15	5
40-59 år	12	31	9	48	65	7
60-79 år	7	22	15	57	70	9
80- år	32	3	34	31	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	24	13	52	159	22
Pårørende	12	37	12	40	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	25	12	52	168	23
Ikke dansk	0	10	25	65	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	15	40	10	35	20	3
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	11	18	15	56	89	11
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	18	41	9	32	22	3
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	17	44	11	28	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	29	7	64	28	4
<b>Diagnose</b>						
DM161	22	0	17	61	5	1
DM171	-	-	-	-	4	1
Øvrige	9	24	13	54	168	21

**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	7	81	10	2	319	11
<b>Køn</b>						
Mand	8	80	11	2	138	3
Kvinde	7	82	10	1	181	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	1	77	14	8	29	2
20-39 år	13	77	9	0	31	1
40-59 år	8	77	13	2	117	5
60-79 år	4	87	9	0	131	3
80- år	45	55	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	82	9	1	290	11
Pårørende	1	82	17	0	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	81	10	2	305	11
Ikke dansk	29	71	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	14	82	4	0	51	3
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	6	83	10	1	136	3
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	17	74	9	0	35	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	5	86	5	3	37	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	70	18	2	60	4
<b>Diagnose</b>						
DM161	0	100	0	0	10	0
DM171	12	79	9	0	10	0
Øvrige	7	80	11	2	299	11

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	43	30	28	157
<b>Køn</b>				
Mand	38	35	27	68
Kvinde	47	25	28	89
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	35	42	22	17
20-39 år	53	25	22	14
40-59 år	42	23	35	65
60-79 år	46	32	22	53
80- år	24	45	32	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	43	30	27	142
Pårørende	23	46	31	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	44	29	27	151
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	59	28	14	29
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	39	31	31	85
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	65	35	0	17
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	42	26	32	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	7
<b>Diagnose</b>				
DM161	-	-	-	3
DM171	-	-	-	2
Øvrige	41	30	29	152



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	35	26	62
<b>Køn</b>				
Mand	30	45	26	31
Kvinde	49	23	27	31
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	30	41	30	9
20-39 år	35	35	29	5
40-59 år	42	22	36	28
60-79 år	38	53	9	19
80- år	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	42	35	23	54
Pårørende	22	37	41	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	40	34	25	60
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	59	29	12	17
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	30	41	30	37
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	80	0	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>				
DM161	-	-	-	1
DM171	-	-	-	0
Øvrige	38	35	27	61

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	48	52	0	0	47	1
<b>Køn</b>						
Mand	53	47	0	0	22	1
Kvinde	43	57	0	0	25	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	62	38	0	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	54	46	0	0	20	0
60-79 år	38	62	0	0	16	1
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	50	0	0	43	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	53	0	0	46	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	53	47	0	0	15	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	48	52	0	0	25	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	-	1	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
<b>Diagnose</b>						
DM161	-	-	-	-	1	0
DM171	-	-	-	-	0	0
Øvrige	50	50	0	0	46	1

**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	29	66	4	1	286	45
<b>Køn</b>						
Mand	32	64	3	1	123	17
Kvinde	26	67	5	2	163	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	31	68	1	0	26	5
20-39 år	39	56	5	0	28	4
40-59 år	29	60	8	4	110	14
60-79 år	24	74	2	0	114	18
80- år	46	54	0	0	8	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	66	4	2	262	40
Pårørende	32	64	4	0	18	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	67	4	2	273	44
Ikke dansk	82	18	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	42	50	8	0	48	5
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	25	69	4	2	126	16
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	29	65	6	0	34	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	30	70	0	0	30	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	56	6	0	48	17
<b>Diagnose</b>						
DM161	32	68	0	0	9	1
DM171	26	74	0	0	8	2
Øvrige	28	65	4	2	269	42

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	91	8	337
<b>Køn</b>				
Mand	0	94	6	142
Kvinde	1	88	10	195
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	32
20-39 år	3	88	9	32
40-59 år	1	87	12	126
60-79 år	0	92	8	135
80- år	0	100	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	91	8	307
Pårørende	0	99	1	23
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	92	8	323
Ikke dansk	11	86	3	10
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	0	98	2	54
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	0	92	8	143
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	0	97	3	35
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	0	92	8	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	85	12	67
<b>Diagnose</b>				
DM161	0	100	0	10
DM171	0	91	9	10
Øvrige	1	91	9	317

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	88	11	124	210
<b>Køn</b>					
Mand	2	92	5	54	87
Kvinde	0	85	15	70	123
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	5	90	5	25	7
20-39 år	0	71	29	10	21
40-59 år	0	80	20	35	90
60-79 år	0	94	6	45	89
80- år	0	100	0	9	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	88	11	102	202
Pårørende	0	87	13	17	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	88	10	114	206
Ikke dansk	0	84	16	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	0	90	10	21	33
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	2	84	14	56	85
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	0	73	27	11	24
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	0	100	0	14	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	22	44
<b>Diagnose</b>					
DM161	0	100	0	7	3
DM171	-	-	-	3	7
Øvrige	1	87	12	114	200

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	65	29	4	1	315	20
<b>Køn</b>						
Mand	69	27	3	1	133	9
Kvinde	63	31	5	1	182	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	40	4	0	31	0
20-39 år	59	36	5	0	30	2
40-59 år	77	16	6	1	118	8
60-79 år	60	36	3	1	125	9
80- år	58	42	0	0	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	28	4	1	285	20
Pårørende	47	45	7	1	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	30	4	1	303	18
Ikke dansk	93	3	0	3	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	71	27	0	2	52	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	63	30	5	1	135	7
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	61	39	0	0	31	4
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	79	21	0	0	34	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	32	5	0	63	4
<b>Diagnose</b>						
DM161	62	38	0	0	10	0
DM171	61	39	0	0	10	0
Øvrige	66	29	4	1	295	20

**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	77	21	2	0	321	14
<b>Køn</b>						
Mand	81	19	1	0	133	8
Kvinde	74	23	2	1	188	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	36	4	0	32	0
20-39 år	82	18	0	0	32	0
40-59 år	78	19	2	1	120	4
60-79 år	79	20	1	0	127	8
80- år	88	12	0	0	10	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	1	0	291	14
Pårørende	55	38	7	0	23	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	21	1	0	308	13
Ikke dansk	97	3	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	83	17	0	0	52	2
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	75	22	2	1	138	5
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	82	18	0	0	34	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	88	12	0	0	34	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	25	2	0	63	4
<b>Diagnose</b>						
DM161	91	9	0	0	10	0
DM171	91	9	0	0	10	0
Øvrige	76	22	2	0	301	14

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	40	47	10	3	330	7
<b>Køn</b>						
Mand	42	45	11	3	140	2
Kvinde	38	49	10	3	190	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	49	30	0	31	1
20-39 år	43	49	3	4	31	1
40-59 år	45	42	10	3	123	3
60-79 år	39	51	8	2	133	2
80- år	43	48	0	9	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	47	8	3	301	6
Pårørende	19	47	34	0	22	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	48	9	3	316	7
Ikke dansk	55	16	29	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	55	36	9	0	53	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	40	46	11	3	140	3
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	56	35	9	0	34	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	45	53	0	3	38	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	51	14	3	65	2
<b>Diagnose</b>						
DM161	29	71	0	0	10	0
DM171	42	58	0	0	10	0
Øvrige	40	46	11	3	310	7



**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	56	34	7	3	319	16
<b>Køn</b>						
Mand	57	33	7	4	131	10
Kvinde	55	35	8	2	188	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	52	9	4	30	2
20-39 år	53	31	16	0	30	1
40-59 år	64	25	7	4	120	5
60-79 år	56	36	6	2	128	7
80- år	47	53	0	0	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	33	7	3	290	15
Pårørende	43	46	9	1	22	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	35	7	3	305	16
Ikke dansk	94	3	3	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	70	25	6	0	53	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	54	36	8	2	134	8
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	71	18	6	6	34	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	68	30	3	0	37	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	36	8	7	61	5
<b>Diagnose</b>						
DM161	79	21	0	0	10	0
DM171	51	39	0	9	10	0
Øvrige	55	34	8	3	299	16

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	52	43	3	3	273	56
<b>Køn</b>						
Mand	55	41	2	3	113	25
Kvinde	50	44	3	3	160	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	50	9	0	27	5
20-39 år	45	54	1	0	29	2
40-59 år	58	32	4	6	99	22
60-79 år	52	47	0	1	110	23
80- år	50	50	0	0	8	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	42	2	3	248	51
Pårørende	42	58	0	0	20	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	44	2	3	262	54
Ikke dansk	93	7	0	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	66	32	2	0	50	3
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	49	45	2	3	121	18
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	63	27	3	7	30	5
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	56	41	3	0	32	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	40	3	3	40	25
<b>Diagnose</b>						
DM161	58	42	0	0	9	1
DM171	46	54	0	0	7	2
Øvrige	52	42	3	3	257	53

**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	92	8	336
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	141
Kvinde	90	10	195
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	77	23	32
20-39 år	87	13	32
40-59 år	96	4	126
60-79 år	94	6	135
80- år	88	12	11
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	306
Pårørende	78	22	23
<b>Modersmål</b>			
Dansk	91	9	322
Ikke dansk	100	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>			
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	94	6	54
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	91	9	142
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	89	11	35
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	95	5	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	67
<b>Diagnose</b>			
DM161	100	0	10
DM171	100	0	9
Øvrige	91	9	317

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	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	60	17	7	22	4
<b>Køn</b>						
Mand	31	47	19	3	9	1
Kvinde	9	67	16	9	13	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	79	21	0	5	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	0	39	28	33	6	0
60-79 år	36	60	4	0	7	2
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	56	14	7	17	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	60	17	7	22	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	2	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	23	54	15	8	13	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	-	2	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	1	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1
<b>Diagnose</b>						
DM161	-	-	-	-	0	0
DM171	-	-	-	-	0	0
Øvrige	17	60	17	7	22	4

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	25	11	2	308	16
<b>Køn</b>						
Mand	63	26	9	2	134	4
Kvinde	62	24	12	2	174	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	31	22	4	30	2
20-39 år	63	10	27	0	31	1
40-59 år	63	25	7	4	111	9
60-79 år	67	26	6	1	126	3
80- år	55	33	12	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	25	10	2	281	14
Pårørende	50	25	23	1	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	24	10	2	297	15
Ikke dansk	38	34	28	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	78	14	8	0	49	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	51	32	15	2	130	10
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	56	28	9	6	32	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	77	14	3	6	35	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	13	5	0	62	4
<b>Diagnose</b>						
DM161	82	18	0	0	10	0
DM171	76	24	0	0	10	0
Øvrige	61	25	11	2	288	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	26	68	4	2	166	104
<b>Køn</b>						
Mand	23	70	5	2	76	42
Kvinde	30	65	3	2	90	62
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	73	6	0	23	4
20-39 år	15	85	0	0	15	7
40-59 år	26	65	7	3	59	46
60-79 år	27	69	3	2	65	43
80- år	-	-	-	-	4	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	68	5	2	146	98
Pårørende	27	71	0	2	17	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	67	5	2	159	98
Ikke dansk	29	71	0	0	6	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	23	73	3	0	30	11
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	27	66	6	1	88	32
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	8	77	8	8	13	13
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	25	75	0	0	12	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	70	0	4	23	31
<b>Diagnose</b>						
DM161	33	67	0	0	9	0
DM171	-	-	-	-	4	4
Øvrige	25	68	5	2	153	100

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	37	3	5	333
<b>Køn</b>					
Mand	60	33	2	6	141
Kvinde	52	40	3	4	192
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	47	53	0	0	32
20-39 år	55	40	0	4	32
40-59 år	60	29	6	5	125
60-79 år	54	38	2	6	132
80- år	52	48	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	57	36	3	5	303
Pårørende	46	53	1	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	38	3	4	319
Ikke dansk	83	17	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	61	39	0	0	54
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	53	39	4	5	142
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	66	29	3	3	35
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	66	32	0	3	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	34	3	8	64
<b>Diagnose</b>					
DM161	71	29	0	0	10
DM171	77	23	0	0	9
Øvrige	54	37	3	5	314

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	75	25	218	110
<b>Køn</b>				
Mand	76	24	90	47
Kvinde	74	26	128	63
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	79	21	19	12
20-39 år	86	14	20	11
40-59 år	72	28	88	36
60-79 år	75	25	85	46
80- år	54	46	6	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	75	25	196	102
Pårørende	79	21	16	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	75	25	207	108
Ikke dansk	73	27	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	80	20	35	18
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	74	26	94	45
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	94	6	31	4
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	96	4	23	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	35	29
<b>Diagnose</b>				
DM161	71	29	7	3
DM171	100	0	7	3
Øvrige	74	26	204	104



**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	27	71	2	0	168	0
<b>Køn</b>						
Mand	26	70	4	0	68	0
Kvinde	28	72	0	0	100	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	2	90	9	0	15	0
20-39 år	26	64	8	2	18	0
40-59 år	30	70	0	0	67	0
60-79 år	29	71	0	0	64	0
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	70	1	0	152	0
Pårørende	3	84	14	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	70	2	0	161	0
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	25	75	0	0	28	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	29	69	3	0	70	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	31	66	0	3	29	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	36	64	0	0	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	95	0	0	19	0
<b>Diagnose</b>						
DM161	18	82	0	0	5	0
DM171	17	83	0	0	7	0
Øvrige	28	70	2	0	156	0

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	36	61	3	0	329
<b>Køn</b>					
Mand	32	66	2	0	140
Kvinde	39	57	4	0	189
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	31	65	4	0	32
20-39 år	39	61	0	0	31
40-59 år	39	56	6	0	124
60-79 år	33	65	2	0	131
80- år	45	55	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	62	2	0	299
Pårørende	28	63	10	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	61	3	0	316
Ikke dansk	33	64	3	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	51	47	2	0	53
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	31	66	3	0	140
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	43	54	3	0	35
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	46	54	0	0	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	56	6	0	64
<b>Diagnose</b>					
DM161	27	73	0	0	10
DM171	42	49	9	0	10
Øvrige	36	61	3	0	309

**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	35	58	6	1	334
<b>Køn</b>					
Mand	38	57	5	0	141
Kvinde	33	60	6	2	193
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	31	65	4	0	32
20-39 år	47	41	12	0	31
40-59 år	45	46	7	1	124
60-79 år	26	69	4	1	135
80- år	21	79	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	58	5	1	304
Pårørende	31	67	3	0	23
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	58	5	1	321
Ikke dansk	13	72	15	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	49	47	4	0	53
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	34	61	4	1	141
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	43	54	3	0	35
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	45	47	8	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	61	10	0	67
<b>Diagnose</b>					
DM161	47	53	0	0	10
DM171	21	70	9	0	10
Øvrige	35	58	6	1	314

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	63	5	4	66	21	243
<b>Køn</b>							
Mand	31	63	6	0	30	14	95
Kvinde	25	63	4	8	36	7	148
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	0	100	0	0	5	3	24
20-39 år	-	-	-	-	4	2	25
40-59 år	37	49	5	9	28	4	91
60-79 år	23	68	10	0	23	9	100
80- år	48	52	0	0	6	3	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	61	5	4	61	18	221
Pårørende	0	92	8	0	5	1	17
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	61	5	4	61	20	236
Ikke dansk	0	94	6	0	5	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	22	67	11	0	9	3	40
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	28	67	0	6	36	11	93
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	44	56	0	0	9	1	25
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	4	3	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	50	38	0	8	3	54
<b>Diagnose</b>							
DM161	-	-	-	-	2	0	6
DM171	-	-	-	-	1	2	7
Øvrige	27	65	4	4	63	19	230

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	73	4	4	130	201
<b>Køn</b>						
Mand	21	71	5	4	56	84
Kvinde	18	75	3	3	74	117
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	84	0	0	10	22
20-39 år	23	53	24	0	6	23
40-59 år	24	68	0	8	51	74
60-79 år	13	80	5	2	53	80
80- år	25	64	11	0	10	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	71	4	4	118	183
Pårørende	5	91	0	5	9	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	73	4	4	122	195
Ikke dansk	42	58	0	0	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	31	69	0	0	26	28
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	19	77	3	2	64	77
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	30	50	10	10	10	25
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	18	64	9	9	11	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	68	5	11	19	44
<b>Diagnose</b>						
DM161	-	-	-	-	4	6
DM171	-	-	-	-	4	6
Øvrige	20	72	4	4	122	189

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	62	17	16	6	181	148
<b>Køn</b>						
Mand	63	13	19	4	87	52
Kvinde	60	20	13	7	94	96
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	84	3	13	0	11	21
20-39 år	50	26	24	0	11	21
40-59 år	58	18	17	8	68	56
60-79 år	63	16	15	6	84	46
80- år	67	19	14	0	7	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	16	17	6	169	131
Pårørende	78	14	7	0	8	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	17	15	6	171	146
Ikke dansk	58	3	39	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	66	21	10	3	29	24
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	64	18	12	6	77	62
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	67	11	6	17	18	15
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	59	12	29	0	17	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	15	23	5	40	26
<b>Diagnose</b>						
DM161	43	10	33	13	9	0
DM171	34	21	24	21	9	0
Øvrige	65	17	14	4	163	148

**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonsk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	73	27	1	0	179	110	43
<b>Køn</b>							
Mand	72	26	2	0	68	49	23
Kvinde	73	27	0	0	111	61	20
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	32	68	0	0	15	14	3
20-39 år	67	31	2	0	15	13	4
40-59 år	73	25	2	0	66	39	18
60-79 år	80	20	0	0	77	38	18
80- år	77	23	0	0	6	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	74	25	1	0	165	98	39
Pårørende	34	66	0	0	12	7	4
<b>Modersmål</b>							
Dansk	72	27	1	0	172	106	41
Ikke dansk	70	30	0	0	6	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	80	20	0	0	35	13	6
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	67	33	0	0	73	50	18
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	80	15	5	0	20	11	4
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	82	18	0	0	17	14	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	18	3	0	34	22	8
<b>Diagnose</b>							
DM161	78	22	0	0	5	2	2
DM171	67	33	0	0	9	1	0
Øvrige	73	26	1	0	165	107	41





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Ortopædkirurgisk Afdeling O

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





ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Modtagelsen
1	Sødt og smilende personale. Fik altid en god behandling.	Virkelig god
5	Meget imødekommende personale.	Virkelig god
9	Ved henvendelse til lægevagten beder vi om oplysning om åbningstider på skadestuen []. De oplyste, at der er lukket om aftenen. Vi kører [til en skadestue længere væk] og bliver der henvist til kontrol [i den by, vi kom fra]. Der får vi senere at vide, at der er åbent til [sent om aftenen] alle dage. Det betyder megen kørsel.	God
12	Det er anden gang, jeg bliver opereret i Grenå, og det er et fantastisk sted. En rigtig positiv og hyggelig stemning, og man føler sig velkommen.	Virkelig god
16	En sød og venlig betjening, så man kan mærke, at man er ventet. Og ingen grund til nervøsitet.	Virkelig god

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Nogle gange var alle lugerne lukkede, men der blev åbnet, da jeg kom helt hen.	God
3	Meget, meget venligt.	Virkelig god
4	Imødekommende personale.	God
6	Troede, jeg var blevet glemt efter halvanden times ventetid.	God
7	Professionel modtagelse, informationsformidling og TIL TIDEN.	Virkelig god
15	Fuldt ud tilfreds.	Virkelig god
17	Super service.	Virkelig god
19	Venlighed og god information.	God
23	De skal måske være bedre til, at man møder de samme som sidst, og at de har sat sig ind i, hvorfor man kommer.	God
29	Vi modtages med et smil og imødekommenhed.	God
32	Jeg var der ikke selv, men det var [mit barns kammerat og en anden voksen] (troede jeg). Det var for mig ikke en behagelig oplevelse, da jeg pludselig fik at vide, at [den anden voksen] ikke var der og havde efterladt børnene alene. Jeg følte, at jeg blev set som en dårlig mor. Dog var jeg helt uvidende om, at de var alene der.	God
33	Synes, det kunne være dejligt, at der var et gardin, man lige trækker for. For mit vedkommende var det ubehageligt, at min forbindelse blev taget af, og [at jeg] skulle sidde og stritte med [det angrebne område]. Jeg tænker ikke kun på mig selv, men også for andre patienter.	God

ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	Modtagelsen
1	Personalet i Grenå var utrolig flinke og rare. Følte man virkelig, at man var velkommen.	Virkelig god


ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Modtagelsen
8	Udmærket.	God
9	Helt fint.	God
14	Det var søde og venlige mennesker hele vejen igennem.	Virkelig god

	15	Venlig og imødekommende.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Modtagelsen</b>
	2	Svært at finde ud af, hvor jeg skulle hen, og så en forvirrende ventesal (med lang tidsoverskridelse...).	Dårlig
	13	Kom til Ambulatoriet "akut" for at få tjekket, om et brud på foden var helet, og få instruktion i genoptræning af denne. Var derfor indstillet på ventetid, hvis dette skulle forekomme. Personalet er yderst serviceminded og smilende.	God
	18	Venlig og smilende. Jeg var ikke i venteværelset.	Virkelig god

## Ortopædkirurgisk Afdeling O

### Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Fejlhåndtering
3	Såret sprang op, efter stingene var fjernet.	Godt
4	Jeg oplevede ingen fejl.	Intet svar
6	Læge NN gav mig ikke blyvest på. Er pige, så det gjorde mig lidt sur, fordi det jo kan gå ud over livmoderen.	Intet svar
7	Jeg blev sendt hjem igen med besked om, at der ikke var noget galt. Blev så ringet op dagen efter og skulle komme igen, [der var noget galt].	Godt
8	Ved lægevagten!	Intet svar
9	Ingen kontrol af, at betændelsen var væk før jeg stoppede med penicillinbehandling. Så behandling måtte genoptages efter besøg hos egen læge efter [nogle] dage, da der stadig var stafylokokker.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
2	En fejlsvurdering af helingstiden for mit brud. Det blev dog hurtigt afklaret, selvom det skræmte mig.	Godt
8	Kommunikationsfejl mellem de forskellige afdelinger (tror jeg).	Virkelig godt
11	Der gik lang tid, før de fandt ud af, hvad der var i vejen. Ved ikke, om man kan kalde det en fejl?	Godt
12	Der blev byttet om på sedlen til røntgenbillede, således at det var en anden patients papirer, der blev udleveret. Lægen overså [noget] på det brækkede ben, hvilket fysioterapeuten konstaterede.	Godt
13	Blev sendt det forkerte sted hen (lokale).	Godt
14	[Et sygehus for år tilbage:] At blive holdt, så jeg ikke kunne røre mig. Fik foretaget [en undersøgelse] efter indlæggelse, hvor jeg en gang havde bedt om hjælp, da jeg [er syg] og var begyndt at tømme blæren. Her i Skejby laver de det. Ser ud til at lykkes (glad).	Dårligt
21	Jeg gik for længe efter operationen, til jeg fik stingene taget. Lægen tog fejlen på sig og undskyldte mange gange. Det var en meget positiv oplevelse for mig.	Virkelig godt
23	At der manglede et journalnotat, og at den der skulle behandle mig, ikke havde vidst nok.	Godt
26	Der blev kigget på forkert fod!	Dårligt
32	Min datter [] var kommet til skade, og jeg ville ønske, at man havde bedt mig om at komme, da hun blev indleveret. Det var min datters veninde [], der informerede mig om det. Personalet havde da givet udtryk over for pigerne, at jeg havde vist en form for svigt. Jeg er meget tæt på min datter, og noget af det børnene fortalte gjorde ondt. Det drejer sig kun om én dame.	Godt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	Fejlhåndtering
4	En fedtknude skulle fjernes, men der var ingen orientering fra modtagelsen til lægen, der opererede. Derfor fjernede lægen en anden og mindre knude end den, der var planlagt. Derfor måtte der to operationer til.	Dårligt
6	Ingen efterundersøgelse. Der er ingen ændringer udover jeg har været opereret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Ingen tilbagemeldinger på, hvad der skulle ske fremadrettet.	Virkelig dårligt

 8 Jeg fik ved mit første besøg derude besked på, at jeg kunne få kørselspenge. Dem har jeg aldrig set noget til. Er opereret to gange og to gange for/kontrolundersøgelse, altså fire gange har jeg været i Grenå. Har [langt] derud og hjem.


Intet svar

**ID Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA**

**Fejlhåndtering**

 7 De glemte, at jeg skulle til MR-scanning. Min [pårørende] måtte ringe og spørge, om de havde glemt det, og det havde de :(


Godt

 14 Det skal siges, at det var en læge på et andet sygehus, der, lige efter jeg kom til skade, fejlvurderede mit knæ. Lægen sagde, det var et forstruktet ledbånd, og gav mig ikke nogen krykker eller noget. Jeg tager til et andet sygehus efter to måneder, og får at vide, at det er mit korsbånd.


Personalet kendte ikke til fejlen(e)

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


**Fejlhåndtering**

 8 Fik indkaldelse til forundersøgelse, som jeg havde været til på et andet sygehus.

Dårligt

 9 Lægen havde ikke sat kryds på det knæ, som skulle opereres, inden jeg skulle i narkose.

Godt

 10 Læge NN var meget arrogant og mente, at de langvarige smerter og hævelse af min [ene] fod nok skyldtes dårligt hjerte. Samt at hælen på [den anden] fod, som jeg har fået mange indsprøjtninger i med [betændelsesnedsættende medicin], men den kommer igen og igen, mente han, ikke fejlede noget.

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

 16 Overrevet [organ].

Godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
1	Rigtig godt tilfreds. Super behandlingsforløb.	Virkelig godt
8	Lægevagten fejlede: skulle have sendt mig til Randers Sygehus med det samme!	Godt
14	Udsøgt behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Da jeg fik gipsen af, synes jeg, at der var for mange mennesker. Jeg sad der midt i rummet og fik et rullebord til at lægge armen på. Var ved at besvime, det gjorde meget ondt. Lægen kom for at se på det i cirka to minutter. Jeg synes, at der var for mange mennesker, vi kunne se og høre alt om alle. Jeg døjer stadig med mit håndled og mine fingre. Fysioterapeuten siger, at det er [en specifik sygdom]. Gipsen skavede mig.	Godt
2	Der var noget rod i vurdering og kommunikation blandt personalet.	Intet svar
3	Ved røntgenafdelingen på et sygehus havde min læge (NN) bestilt billeder af BÅDE hofte og knæ, men den besked var ikke tilgået afdelingen. Så jeg måtte have ny tid på andet sygehus.	Virkelig godt
4	Lægen som undersøgte mig, virkede ikke super engageret i sit job. Synes, han bare skulle have en masse patienter igennem (det skal han jo også), men jeg stod med en: "Okay, jeg blev ikke klogere"-fornemmelse, da jeg gik ud. Alle de andre var super nærværende.	Godt
8	Jeg gør opmærksom på, at det kun er sket den sidste gang, jeg var inde. Ellers er jeg meget godt tilfreds med alle mine utallige operationer og behandlinger på både begge afdelinger.	Godt
10	Godt samarbejde i forbindelse med scanning i Skejby.[]	Virkelig godt
16	Det ENESTE negative er en kommunikationsbarriere mellem lægen og jeg. Lægen var der absolut intet i vejen med, tværtimod.	Godt
18	Jeg havde ikke fået at vide, at jeg skulle gå med hælsko i seks uger.	Godt
20	Godt tilfreds.	Virkelig godt
23	At man ikke bruger de forskellige fagpersoner, læger der er i samme ambulatorium. Godt nok, ser kun ens eget speciale.	Godt
24	Fik opereret skulderen [i efteråret] og fik at vide, at den var ok. Men da mine gener fortsatte, og jeg var til den afsluttende undersøgelse på skulderen, mente lægen, at generne måske kom fra [en anden del af kroppen], og at dette skulle undersøges. Hun måtte ikke sende mig direkte videre til den undersøgelse. Jeg skulle henvises af egen læge. Derefter to gange røntgen på et andet sygehus og samtaler på et tredje sygehus. Henvisning til scanning. Kørte to gange til Ambulatoriet på et fjerde sygehus og til afsluttende samtale det på det tredje sygehus. Noget af en omgang, ikke?	Godt
26	Lægerne på denne afdeling er generelt ikke særligt gode til børn. Er der flere læger til stede, bliver det meget værre! Der var [én læge samt en anden læge], der "stod med". Han var med til det sidste besøg. Det var hans tilstedeværelse, der ødelagde besøget. Jeg blev heller ikke informeret om, hvorfor han var med.	Intet svar
27	Mine klager i regionerne. ALT, hvad der kunne gå galt, gik galt.	Virkelig dårligt
31	Jeg har [indtil videre] kun været til undersøgelse og skal opereres [senere på året]. Men min erfaring med Regionshospital Randers er virkelig god, fagligt som personligt. Jeg har [mange] års erfaring med hospitalet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	Samlet indtryk

- ✎ 2 Det er for langt at vente i ambulatoriet [i halvanden time] uden besked. Intet svar
- ✎ 3 Fik god behandling. Godt
- ✎ 6 Jeg vil gerne til efterundersøgelse. Intet svar
- ✎ 9 Når man har været hos egen læge, så skal til undersøgelse, blev undersøgt, derpå hjem og vente på scanning og røntgen og så hjem. Indkaldt til operation og slut. Det er to ganges kørsel til Randers, alt i alt [over 100 km]. Det ene besøg kunne have været undgået, hvis man havde slået første og anden gang sammen. Godt

**ID Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA**

**Samlet indtryk**

- ✎ 10 Lægen, der undersøgte mit knæ, sagde: "Du kan gå på dit ben herfra efter kikkertundersøgelsen/-operationen." Og derefter blev jeg sendt hen til sekretæren for at aftale en tid til operation. Jeg tog den første tid, for det var en torsdag, og jeg regnede med at hvile mig i weekenden og være arbejdsklar igen mandag. Derefter gik jeg til Dagkirurgisk og talte med en læge NN. Først efter operationen fik jeg at vide, at jeg SKULLE sygemeldes i 14 dage efter indgrebet! Men jeg havde jo fået masser af oplysende pjecer om alt muligt, så hvorfor stod der intet om, at man altid efter en kikkertoperation skal sygemeldes i 14 dage? Hvis jeg havde vidst det, ville jeg have fået lagt operationen op til fx juleferien, så min ret lille arbejdsgiver ikke skulle løbe ind i de økonomiske problemer, jeg nu har forårsaget. Eller jeg kunne have arrangeret en vikar, for der var jo længe mellem forundersøgelse og operation. På opvågningen var madrassen fantastisk! Tak for det! Men jeg manglede en grovbolle uden noget på, for jeg [har en madallergi], så jeg måtte spise et stykke vatbrød med ost. Og hvis man vil bruge tebreve, skal man have nogle krus at servere i, for kopperne er alt for små til den mængde te, så den bliver enten for tynd/bare farvet eller bitter. Måske skulle man lade/bede folk tage en termoflaske god te med? Det kunne jeg sagtens have gjort. Godt
- ✎ 11 Det lever i høj grad op til mine forventninger. Virkelig godt
- ✎ 12 Uheldig ventetid ved samtale med læge NN oveni den lange ventetid i ambulatoriet. Ventetiden viste sig at skyldes frokostpause. Ærgerligt for os der måtte ud at forlænge parkeringsbilletten endnu en gang. Syntes måske godt, at der kunne være taget hensyn, når vi nu var udsat for lang ventetid i forvejen. Godt
- ✎ 14 Det tog for lang tid, inder der blev fundet ud af, hvad der var galt. Godt
- ✎ 15 Det var en kort undersøgelse af seneknude []. Jeg kom ind til tiden, og fik en god behandling, samt en tid til operation med det samme. Godt

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

**Samlet indtryk**









- ✎ 10 Trods alt blev jeg sendt til røntgen og senere til scanning, som jeg ikke har fået svar på. Godt
- ✎ 14 Jeg blev sendt hjem med støttestrømper af så ringe kvalitet, at det må siges at være en spildt investering af offentlige midler! Godt
- ✎ 15 Alt i alt er jeg meget tilfreds. Det er også mit indtryk, at der er en meget fri og dejlig tone personalet imellem. Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling O

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







ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
6	Jeg vidste det hele i forvejen, for havde prøvet det før.	Godt
15	Jeg forstår ikke alt. []	Dårligt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
7	Fik først via den skriftlige journal information om, at en [skrue] var sat i foden. Ved endnu ikke, om den efterfølgende skal fjernes [].	Virkelig godt
10	Meget positivt at jeg fik tilsendt journalnotater pr. e-mail.	Virkelig godt
13	God.	Godt
15	Det var fint.	Virkelig godt
16	Den mundtlige information fra sygeplejerske, der også var tilstede, og faktisk fungerede som tolk, var god. [Sygeplejerske] var god til at informere i det det hele taget.	Godt
20	Godt tilfreds.	Virkelig godt
23	Noget information var ok, men jeg har også oplevet meget dårlig information. Læger der er svære at forstå, hvilket ikke gør besøgene bedre, når man er hørehæmmet (bruger høreapparat).	Godt
24	Fik en god behandling, men lægen var svær at forstå. En sygeplejerske hjalp indimellem :)	Godt
29	En meget dygtig læge og sygeplejerske.	Godt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR	Samlet indtryk
5	Skulle møde fastende, men var ikke blevet informeret godt nok. Det kunne måske have stået mere tydeligt. Det kostede en ekstra tur til Grenå.	Godt
6	Den information, jeg fik efter, var ikke god, da jeg bare skulle læse, hvad lægen havde skrevet (på latin).	Intet svar
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
6	Alt ok.	Virkelig godt
9	Fin information om forløbet.	Godt
10	Man skal være kvik for at følge med i informationsstrømmen, både læge og sygeplejerske taler hurtigt og uden spildord. Og som skrevet før: i pjecen "Patientinformation om [lidelse]" [] står der nederst på siden, at sygeperioden afhænger af lægens ordination i journalen. Der stod bare: Vanligt regime. Jeg spurgte, det betød åbenbart, at jeg ikke måtte arbejde i 14 dage, og sygeplejersken sagde, at det var da standard efter sådan en operation. Hvis det er rigtigt, så skriv DET i pjecen, eller advar i det mindste om, at det kan blive nødvendigt.	Godt
12	Samtalen var præget af tidspres pga. de mange ventende, så der blev ikke rigtig mulighed for at uddybe. Var lidt utryk efterfølgende. Oplevede så også at sekretæren ikke ville give mig en af de tre operationstider, som læge NN kunne se, han havde. Han havde også taget hensyn til min skade. Ikke særlig rart at blive mødt med en mur/manglende forståelse. Anden operation inden for 9 måneder.	Godt
13	Jeg kan ikke vurdere fagpersonalets viden. Behandlingen har ikke haft det resultat, jeg kunne have ønsket. Informationen om efterbehandling var ok.	Virkelig godt



	14 Genoptræningsplanen var ikke korrekt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4 Jeg havde lidt besvær med at forstå læge NN.	Virkelig godt
	6 Jeg fik ingen skriftlig information.	Godt
	7 Ingen skriftlig information. Kun mødetid for operation. Skulle selv træffe afgørelsen om, hvorvidt jeg ville opereres. Ingen information før, under eller efter operation. Lægen virkede meget fortravlet.	Godt
	9 Lægen sagde ét og sygeplejersken noget andet med hensyn til, hvornår jeg kunne blive behandlet.	Godt
	12 Min behandling er ikke afsluttet endnu.	Godt
	17 Svar igennem min læge.	Godt
	18 Nærværende personale. Patienten i centrum. Meget positivt besøg/undersøgelse på Grenaa Sygehus.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling O

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




















	<b>ID</b> <b>Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Ryger for meget.	Virkelig godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	22 Mit forløb på såvel ambulatoriet som på Dagkirurgisk Afdeling har på alle måder været fint. Ligeledes hjemmesygeplejerskens besøg for at rense mit sår/skifte forbindelse, men dagen efter operationen var der INGEN hjælp at få. Hvis jeg ikke selv kunne rense såret, måtte jeg jo komme op på sygehuset. Da der gik betændelse i såret, ville lægevagten ikke komme til mig. De sendte ikke en læge ud "bare på grund af en fod".	Godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Kunne godt have brugt et sæt krykker. Måtte ikke støtte på det opererede knæ i [flere] dage.	Virkelig godt
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Var henvist til ambulatoriet med knæ- og rygproblemer. Da jeg havde trænet to til tre gange ugentligt i over et år for at afhjælpe disse problemer, men uden navneværdig effekt, havde jeg håbet på mere information om min nuværende status (evt. henvisning til scanning) og om, hvad jeg målrettet kunne gøre fremover for at få en bedre hverdag uden smerter.	Godt
	3 Jeg er bosat [langt væk], og jeg finder det yderst kritisabelt, at jeg skulle af sted to gange. Først til røntgen, som tog under fem minutter og kort tid efter til samtale om eventuel behandling. Med et minimum af effektiv planlægning, kunne det have været klaret på bare ét besøg. Der er trods alt over en times kørsel hver vej [].	Godt
	18 Jeg har ikke haft behov for at kontakte egen læge, da informationen var fin i Grenå. Jeg var ikke i tvivl om noget.	Virkelig godt


## Ortopædkirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
1	Super tilfreds. Sød personale.	Virkelig godt
2	Tak til jer alle sammen :-)	Virkelig godt
9	I Randers ventede jeg længe, efter at jeg kom ind, før der blev gjort noget ved min skade.	Godt
10	Det er ok.	Intet svar
11	[ ] Jeg har fået en saglig og venlig behandling både ved røntgen, læger og personale i Grenå. Ok.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det er synd og skam, at det skal lukkes ned. Det er velfungerende, og personalet er super dygtige. Man føler sig næsten hjemme, når man er der.	Virkelig godt
13	Personalet var meget søde og omsorgsfulde. Jeg fik en fin behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg synes, jeg fik en rimelig behandling, men synes, at der skulle være et rum, hvor patienterne kunne sidde i fred, mens de fik gips af eller på.	Godt
3	Sygeplejerske og læger var meget, meget venlige.	Virkelig godt
5	Det hele forløb som forventet. OK.	Virkelig godt
9	Min behandling på ambulatoriet har været til og. Vil meget gerne fremhæve min behandling på Dagkirurgisk Afsnit, det har bare været så flot en modtagelse, fra jeg ankom. Personalet fortjener en KÆMPE ROS.	Virkelig godt
13	Udmærket.	Godt
14	Var på Skejby Hospital, og er blevet meget glad efter topkateter er taget fra, og det er blevet bedre og bedre. Jeg er utrolig glad her, da det er godt et år siden uden blærebetændelse. Igen lettet. Skejby er et dejligt hospital. Et andet hospital er jeg meget utryk ved.	Godt
15	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
16	Generelt er ventetiden alt, alt for lang. Nu var jeg bare "heldig" sidste gang. Hvis ventetiden kunne bringes ned, var det nok sket for længst, men det kræver jo helt "andre" midler til dette. Det personale jeg har været i kontakt med indtil videre har altid været perfekt. Kompetente og venlige.	Godt
20	God behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
23	Bedre forhold til fysioterapi i ambulatoriet. Steder, så alle ikke kan høre hvad der tales om.	Godt
24	Venteværelset er jævnt kedeligt for de, der skal vente længe. Der mangler hygge og læsestof. Ellers er jeg en ret så tilfreds patient.	Godt
25	Ambulatoriet er meget gammelt.	Virkelig godt
27	Det var samme læge, og man havde kendskab til patienten. Undskyldninger er der nok af.	Virkelig dårligt
28	Ventetiden til ambulatoriet var alt for lang.	Godt
30	Information om ventetiden.	Godt
31	Jeg har været indlagt og opereret adskillige gange og har altid været godt tilfreds med behandlingerne.	Virkelig godt

## Bilag 5

	32	Ville gerne have modtaget det opkald med det samme om, at jeg skulle tage op til patienten. Jeg vidste ikke, at der var noget galt.	Godt
	33	Det var rigtig dejligt, at den søde sygeplejerske, der skulle fjerne stingene, tilbød, at jeg kunne få hånden i vand. Havde ikke fået den vasket i 14 dage.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RGR</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	De informerede med det samme om ventetiden, det var godt, så kunne vi køre en tur og komme tilbage efter en times tid.	Godt
	4	Bedre orientering til patienter om operation!	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Nyt med parkering på området. Skulle være mulighed for at betale med dankort, når man ankom og betale med kort ved afgang og ikke som man skulle gætte sig til, hvor lang tid forløbet ville tage. Meget tilfreds med behandlingen og resultatet. Ps. har aldrig modtaget kørsel for turen [til sygehuset].	Virkelig godt
	3	Behandlingen var perfekt, men der var tre timers ventetid fra samtale med sygeplejerske til operation.	Godt
	4	Venteværelset bør moderniseres.	Godt
	5	Godt, at der er en tavle med lægernes navne og titler.	Godt
	7	Når der er mange, der venter, sidder vi som "sild i en tønde". Måske nogle blade til de unge mennesker.	Godt
	8	Blev taget godt af, og havde tid til at tale med mig.	Godt
	9	Ingen nullermænd set eller hybelkaniner. Så ok.	Godt
	10	Luften i venteværelset var ret dårlig/ufrisk. Jeg hader det kvænnende tv, og gik så langt væk fra det, som muligt. Hvis jeg havde haft lang ventetid, så ville det have gjort mig irriteret og nervøs. Man kan ikke slappe af og berolige sig selv, når det flimrer i baggrunden, hjernen bliver forstyrret hele tiden.	Godt
	12	At der kan blive taget lidt større hensyn, når der er tale om et tilbagevendende problem/skade, da det medfører flere og lange perioder med sygdom fra mit job. Ærgerligt, at jeg ryger om bag i køen hver gang. Især da der ikke er udsigt til, at det bliver anderledes i mit tilfælde. Svært at bevare sit job under de vilkår.	Godt
	13	Personalet var venlig og imødekommende. Lægerne lytter, men hører ikke.	Virkelig godt
	14	Det ene sygehus gjorde det rigtig godt, men det andet sygehus er simpelthen for hurtige til at undersøge en. Det er skræmmende, at en læge, [der eftersigende arbejder med netop dette område], kan tage så meget fejl i forhold til, at hvis man søger på [relevant søgeord] på nettet, er det helt de samme symptomer, som jeg har oplevet.	Godt
	15	Har kun været der én gang, og det fungerede fint.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	5	Venteværelse: Virkede lidt overfyldt, rodet. Men det kan være et tilfælde den dag. Jeg tilbragte for øvrigt ganske få minutter i venteværelset.	Godt
	10	Sygeplejerske samt kontorphonale er meget venlige og hjælpsomme. Det er synd, at et par læger skal ødelægge det gode indtryk med deres arrogance i stedet for at lytte til patienten, som har alle smerterne.	Godt
	11	Jeg var på sygehuset [nogle] uger efter min operation, da jeg følte, at der var noget galt. Jeg mødte op uden aftale, men læge NN, som havde opereret mig, kom straks og så på mig. Det var jeg virkelig glad for.	Virkelig godt

-  19 Jeg har ikke fået svar på, hvornår jeg skal opereres og går og venter på indkaldelse. Jeg har prøvet at ringe, men kommer aldrig igennem. Jeg har kontaktet min egen læge, og han ved heller ikke noget. Hvad gør jeg? Det var i [sommeren], jeg blev undersøgt!
- 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.