

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Horsens  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	420
Besvarelser fra afdelingens patienter:	242
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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

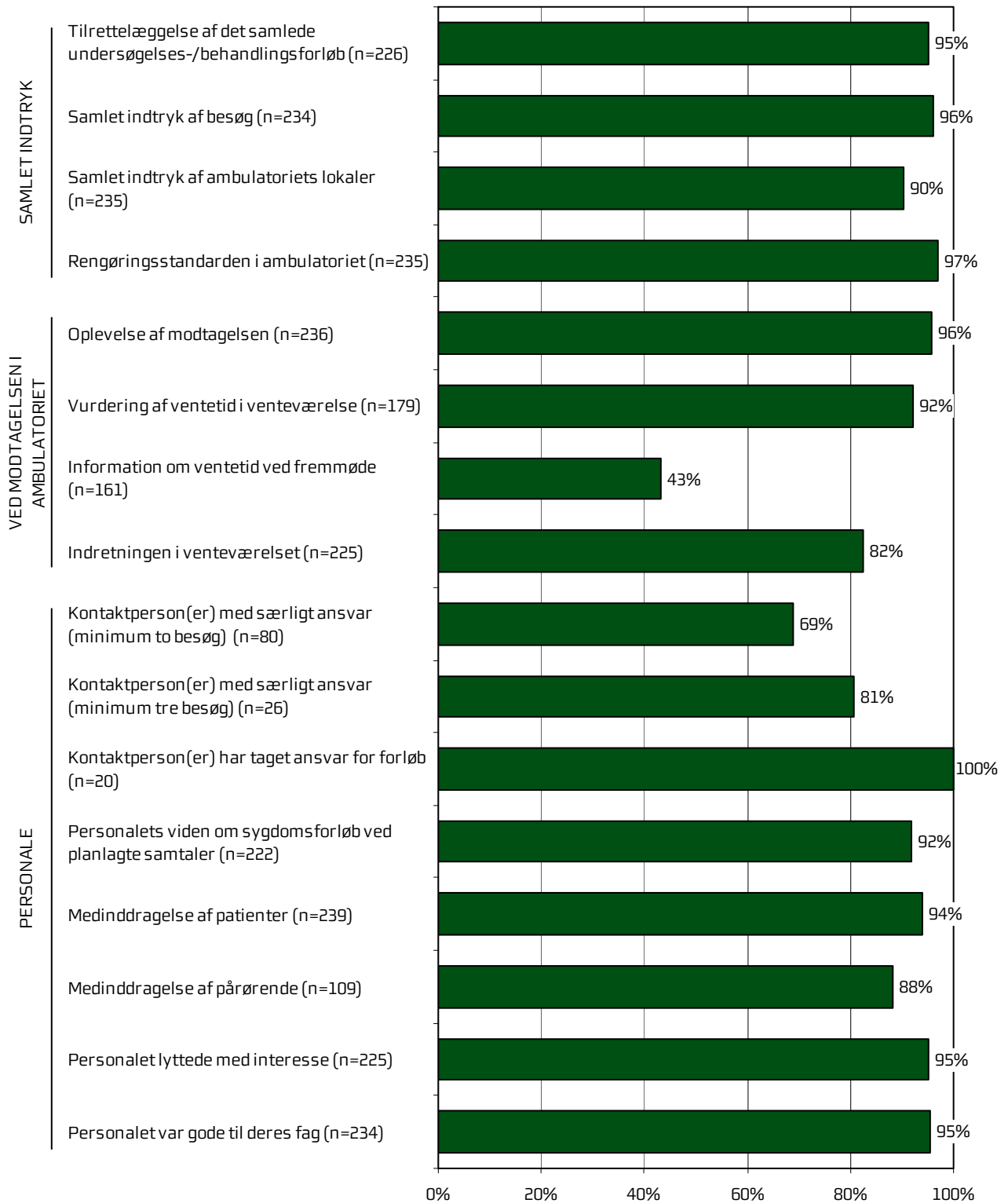
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

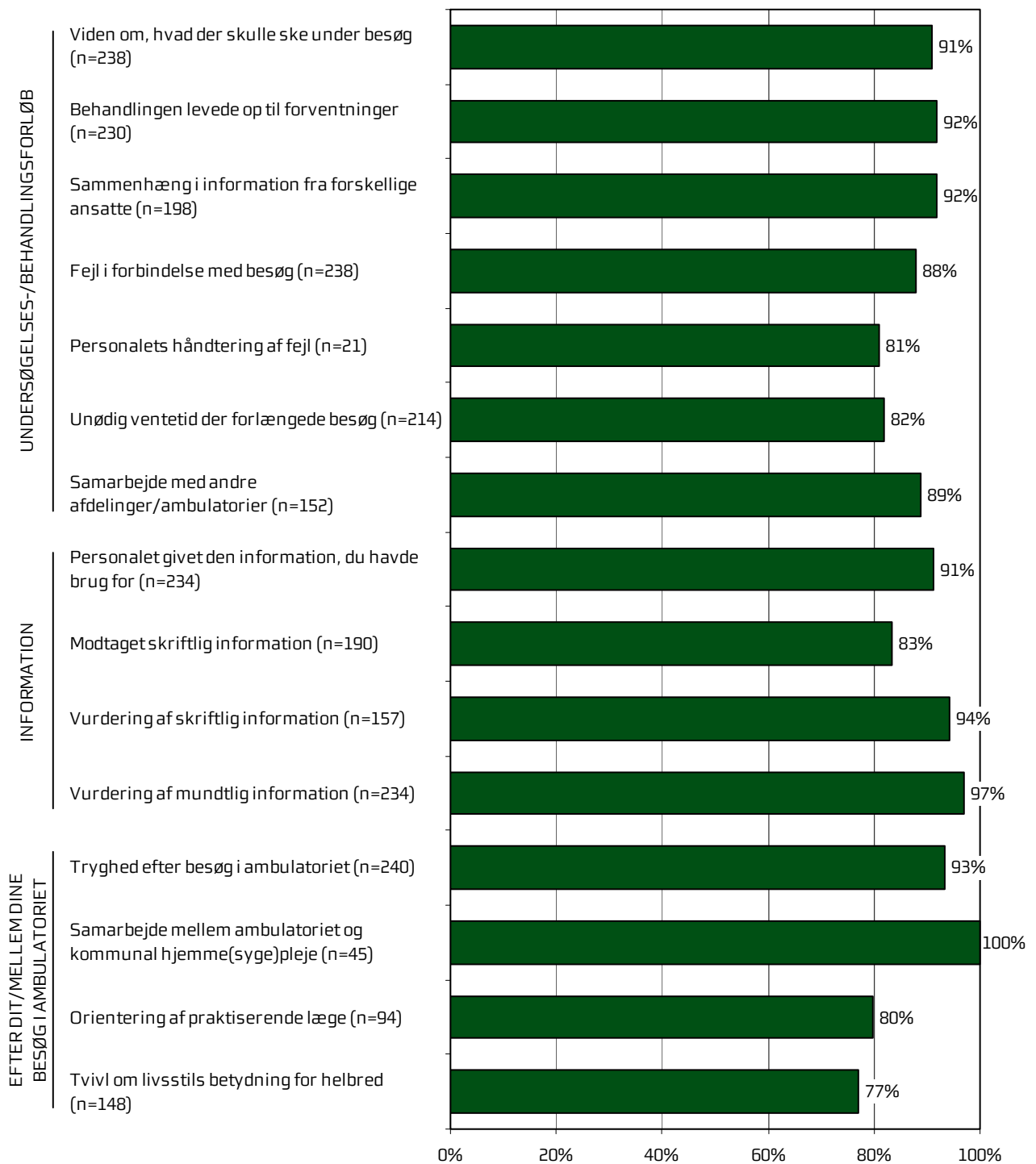
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen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



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



**Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**







## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

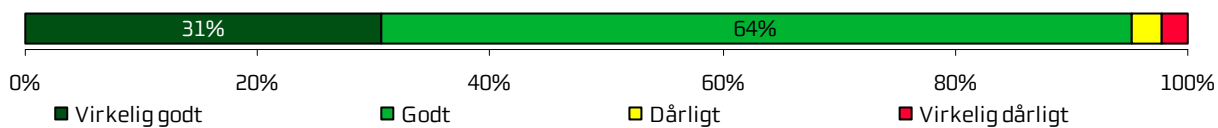
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

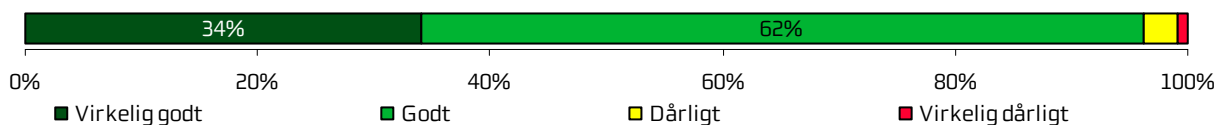
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

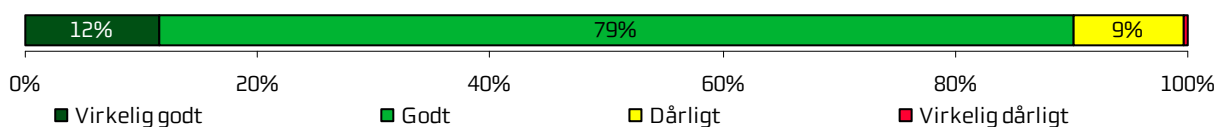
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=226)



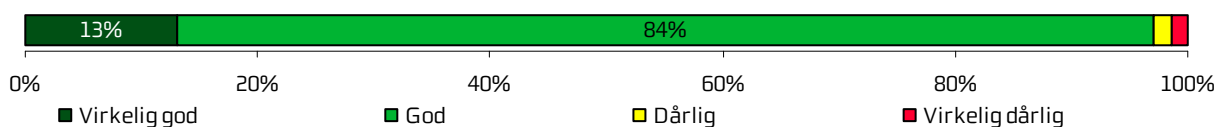
Samlet indtryk af besøg (n=234)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=235)



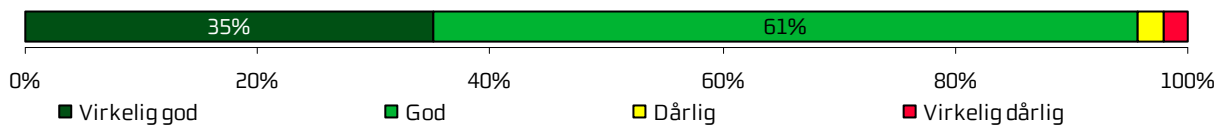
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=235)



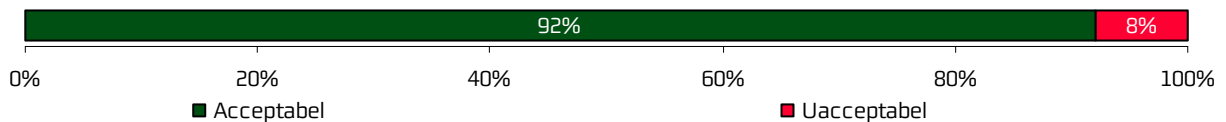
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	94 %	98 %	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	94 %	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	91 %	-	95 % *	91 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	100 % *	97 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

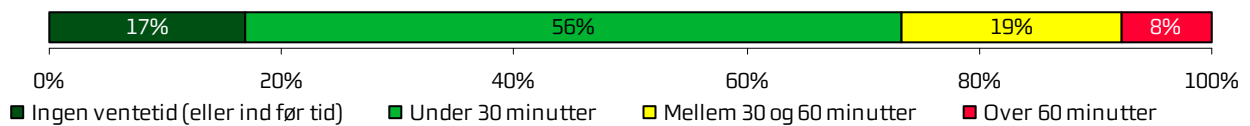
Oplevelse af modtagelsen (n=236)



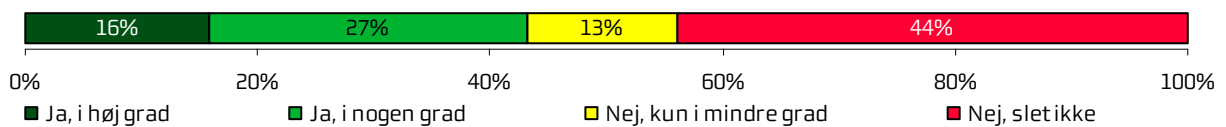
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=179)



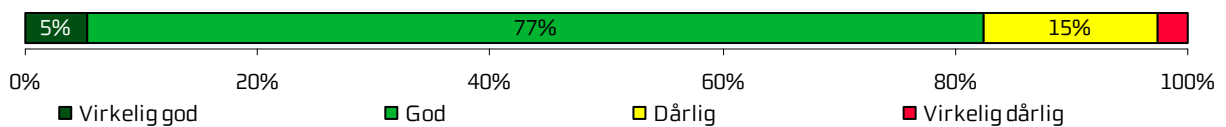
Længde af ventetid i venteværelse (n=170)



Information om ventetid ved fremmøde (n=161)



Indretningen i venteværelset (n=225)

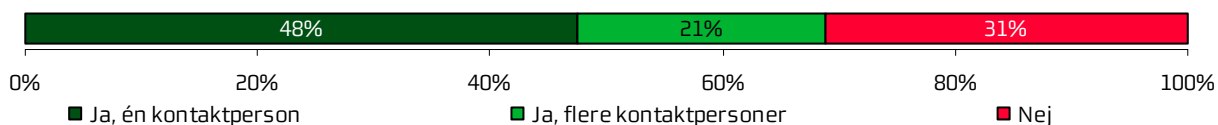




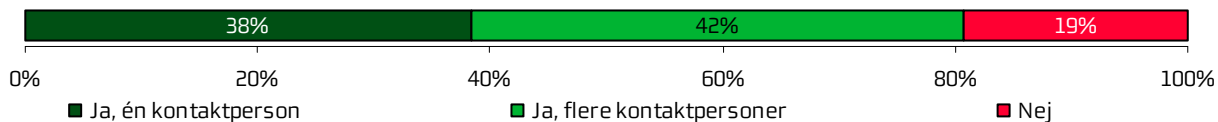
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 % *	98 %	99 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	94 %	97 %	95 %	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	55 % *	50 %	52 %	35 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	81 %	86 %	93 % *	82 %	83 %

## Personale

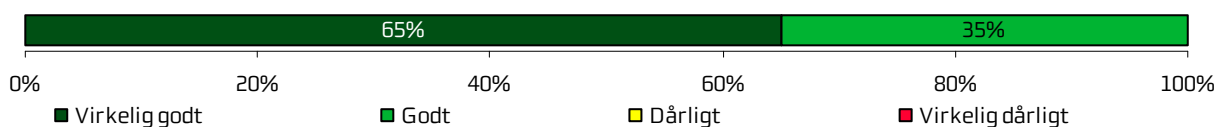
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=80)



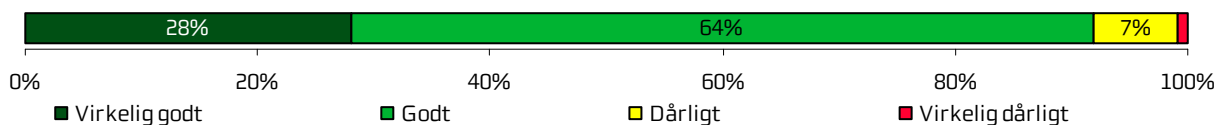
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



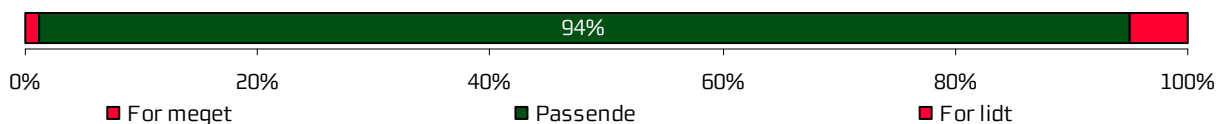
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=20)



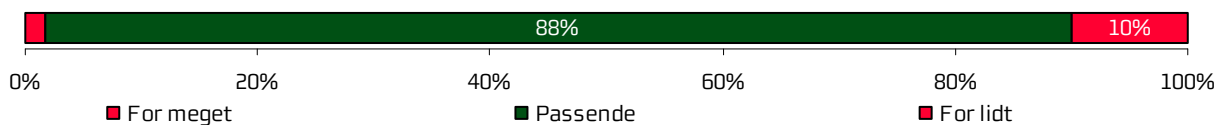
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=222)



Medinddragelse af patienter (n=239)



Medinddragelse af pårørende (n=109)



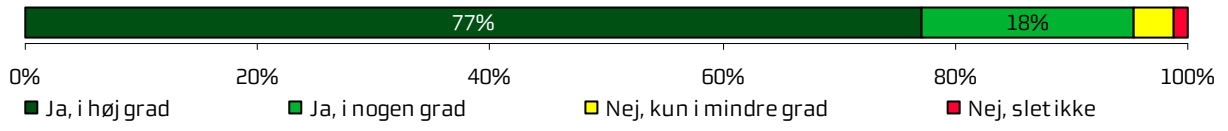
Personalet lyttede med interesse (n=225)



	2012	2011	2010	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)	69 %	79 %	74 %	79 %	68 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	77 %	74 %	-	-	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	-	-	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	95 %	92 %	95 %	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	94 %	95 %	90 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	95 %	90 %	96 % *	83 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	94 %	96 %	94 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

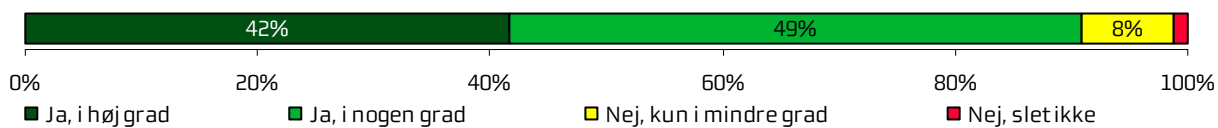
Personalet var gode til deres fag (n=234)



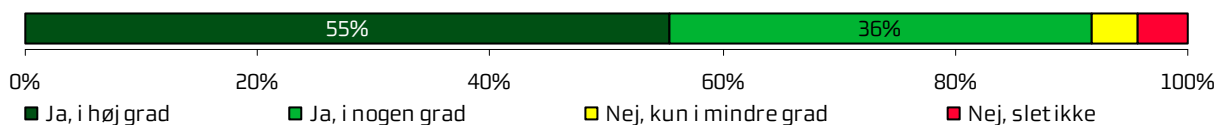
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	98 %	97 %	99 % *	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

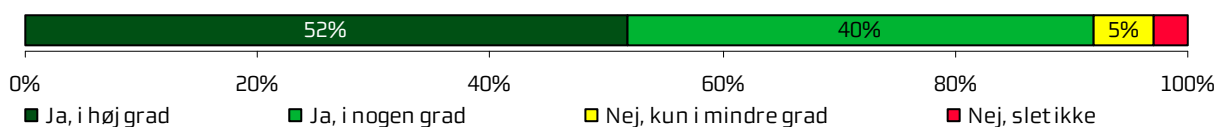
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=238)



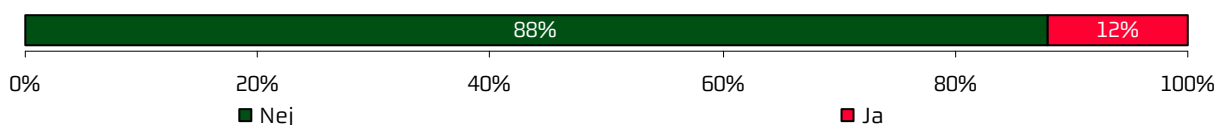
Behandlingen levede op til forventninger (n=230)



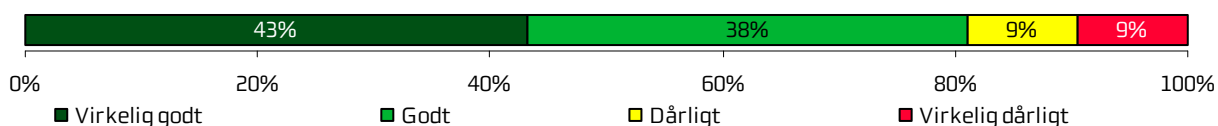
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=198)



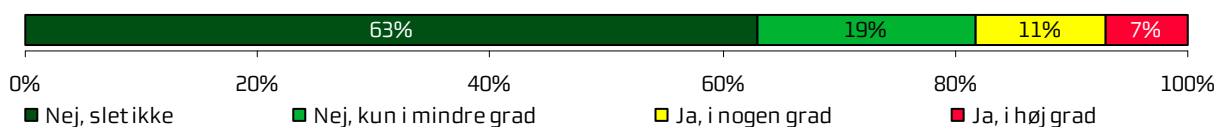
Fejl i forbindelse med besøg (n=238)



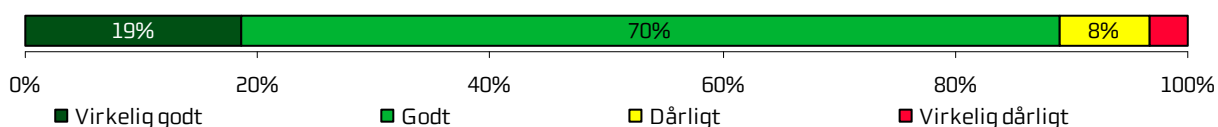
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=214)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=152)



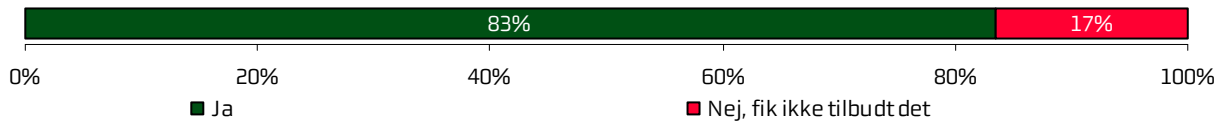
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	88 %	91 %	94 %	86 %	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	92 %	88 %	96 %	88 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	96 %	94 %	97 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	89 %	92 %	92 %	86 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81 %	78 %	84 %	88 %	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	81 %	92 % *	90 % *	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	93 %	95 %	95 %	87 %	93 %

## Information

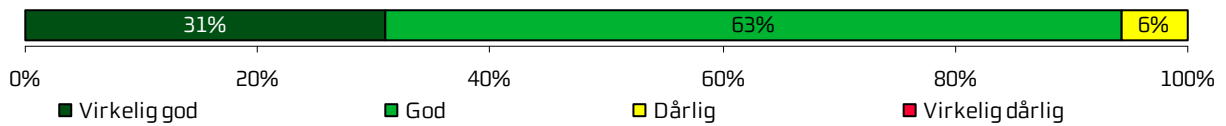
Personalet givet den information, du havde brug for (n=234)



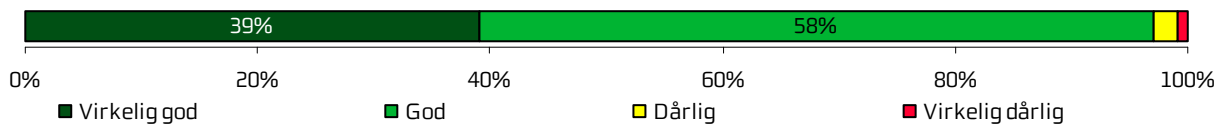
Modtaget skriftlig information (n=190)



Vurdering af skriftlig information (n=157)



Vurdering af mundtlig information (n=234)

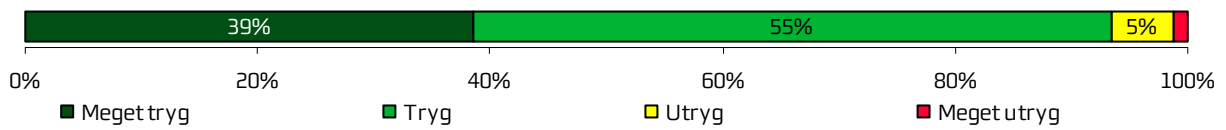




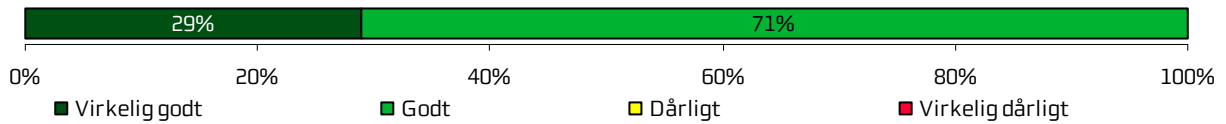
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	91 %	-	95 %	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	82 %	77 %	85 %	63 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	99 % *	98 %	99 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	94 %	97 %	95 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

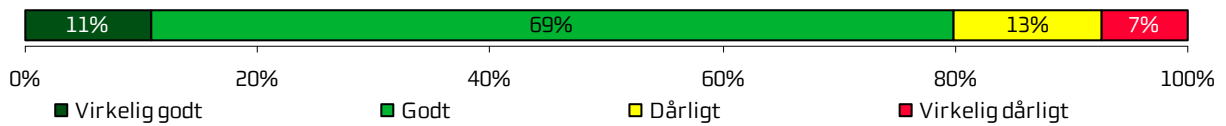
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=240)



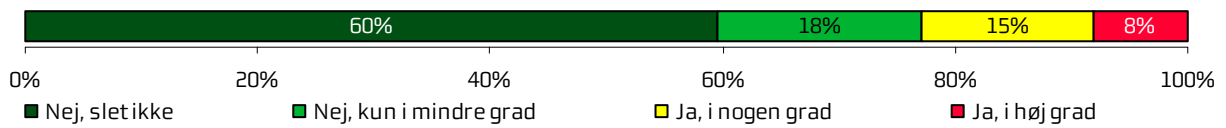
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=94)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=148)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	93 %	95 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	98 %	93 %	96 %	88 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	95 % *	88 %	89 %	81 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	69 %	77 %	82 %	68 % *	72 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## 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"/>

Løbenr.: &gt;&gt;labnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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



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

Løbenr.: &gt;&gt;/obnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

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

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

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

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit <b>samlede</b> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	46%	44%
Kvinde	54%	56%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	11%	14%
20-39 år	11%	16%
40-59 år	39%	38%
60-79 år	33%	27%
80 år eller derover	6%	5%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

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



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

**"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"**<sup>2</sup>

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

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

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

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

**"Acceptabel", "Uacceptabel"**

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

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

**"Nej", "Ja"**

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		242		100%
<b>Køn</b>				
Mand		112		46%
Kvinde		130		54%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		27		11%
20-39 år		27		11%
40-59 år		95		39%
60-79 år		79		33%
80 år eller derover		14		6%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		217		94%
Pårørende		15		6%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		231		97%
Ikke dansk		8		3%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ambulatorium ortopædi		204		84%
Dagkirurgi		38		16%
<b>Diagnose</b>				
De10.5 og Di70.2		3		1%
Dm16.9		9		4%
Dm17.9		12		5%
Ds72.0-72.2		1		0%
Øvrige		217		90%

**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	31	64	3	2	226	6
<b>Køn</b>						
Mand	32	63	3	3	105	2
Kvinde	30	66	3	2	121	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	23	69	0	8	26	0
20-39 år	35	57	8	0	26	1
40-59 år	26	68	3	3	87	4
60-79 år	38	61	1	0	74	1
80 år eller derover	31	69	0	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	64	3	1	204	5
Pårørende	20	67	0	13	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	64	2	2	218	5
Ikke dansk	14	70	16	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	29	66	3	3	190	5
Dagkirurgi	39	58	3	0	36	1
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0
Dm16.9	33	67	0	0	9	0
Dm17.9	26	66	0	8	12	0
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	31	65	2	2	201	6

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	34	62	3	1	234
<b>Køn</b>					
Mand	38	58	4	1	107
Kvinde	31	66	2	1	127
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	68	4	4	25
20-39 år	38	55	8	0	27
40-59 år	29	67	3	1	93
60-79 år	41	58	1	0	76
80 år eller derover	46	54	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	61	3	0	212
Pårørende	14	71	7	7	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	62	3	1	225
Ikke dansk	12	74	14	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ambulatorium ortopædi	31	65	3	1	197
Dagkirurgi	49	49	3	0	37
<b>Diagnose</b>					
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3
Dm16.9	38	63	0	0	8
Dm17.9	34	58	8	0	12
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Øvrige	34	63	3	1	210



**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	79	9	0	235
<b>Køn</b>					
Mand	12	80	8	0	110
Kvinde	11	77	11	1	125
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	11	74	15	0	27
20-39 år	23	66	11	0	27
40-59 år	9	83	7	1	93
60-79 år	8	81	11	0	76
80 år eller derover	33	67	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	79	8	0	211
Pårørende	0	80	20	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	12	79	9	0	226
Ikke dansk	12	74	14	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ambulatorium ortopædi	11	79	9	1	199
Dagkirurgi	14	75	11	0	36
<b>Diagnose</b>					
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3
Dm16.9	11	89	0	0	9
Dm17.9	0	82	18	0	12
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Øvrige	12	79	9	0	210

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	13	84	2	1	235
<b>Køn</b>					
Mand	18	79	2	1	109
Kvinde	9	88	2	2	126
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	11	85	4	0	27
20-39 år	23	69	0	8	26
40-59 år	14	84	1	1	92
60-79 år	9	90	1	0	77
80 år eller derover	15	77	8	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	14	83	1	1	211
Pårørende	0	93	0	7	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	85	2	1	225
Ikke dansk	24	62	0	14	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ambulatorium ortopædi	14	84	2	1	200
Dagkirurgi	11	86	0	3	35
<b>Diagnose</b>					
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3
Dm16.9	11	89	0	0	9
Dm17.9	0	100	0	0	12
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Øvrige	14	83	2	1	210

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	61	2	2	236
<b>Køn</b>					
Mand	31	64	2	3	108
Kvinde	38	58	2	2	128
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	18	78	4	0	27
20-39 år	52	45	4	0	27
40-59 år	29	68	1	2	92
60-79 år	39	55	3	4	77
80 år eller derover	62	38	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	59	1	2	211
Pårørende	20	67	13	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	60	2	2	225
Ikke dansk	24	76	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ambulatorium ortopædi	35	61	2	2	200
Dagkirurgi	33	61	3	3	36
<b>Diagnose</b>					
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3
Dm16.9	11	89	0	0	9
Dm17.9	59	41	0	0	12
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Øvrige	35	60	2	2	211

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	179	60
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	91	20
Kvinde	92	8	88	40
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	81	19	26	1
20-39 år	95	5	21	6
40-59 år	93	7	69	24
60-79 år	94	6	53	26
80 år eller derover	100	0	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	155	59
Pårørende	71	29	14	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	168	60
Ikke dansk	100	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ambulatorium ortopædi	93	7	149	52
Dagkirurgi	87	13	30	8
<b>Diagnose</b>				
De10.5 og Di70.2	-	-	3	0
Dm16.9	100	0	7	2
Dm17.9	100	0	7	5
Ds72.0-72.2	-	-	1	0
Øvrige	91	9	161	53

**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	17	56	19	8	170	3
<b>Køn</b>						
Mand	14	58	18	11	86	1
Kvinde	20	55	20	5	84	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	64	24	12	25	0
20-39 år	14	47	24	14	21	0
40-59 år	12	66	14	8	65	3
60-79 år	25	48	23	4	52	0
80 år eller derover	71	29	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	56	19	6	149	1
Pårørende	7	57	14	21	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	56	19	7	161	1
Ikke dansk	0	70	14	16	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	18	57	18	6	141	2
Dagkirurgi	10	55	21	14	29	1
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2	1
Dm16.9	67	17	17	0	6	0
Dm17.9	28	58	14	0	7	0
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	14	58	20	9	154	2

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	16	27	13	44	161	14
<b>Køn</b>						
Mand	14	30	11	45	83	6
Kvinde	18	24	15	42	78	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	13	29	16	42	24	2
20-39 år	21	15	16	47	19	2
40-59 år	14	23	13	51	62	6
60-79 år	16	37	10	36	49	3
80 år eller derover	29	29	14	29	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	28	13	43	140	12
Pårørende	8	23	23	46	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	27	13	46	153	12
Ikke dansk	43	41	16	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	12	28	13	46	134	11
Dagkirurgi	33	22	11	33	27	3
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0
Dm16.9	20	40	20	20	5	1
Dm17.9	14	14	14	58	7	0
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	16	27	12	45	145	13

**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	5	77	15	3	225	6
<b>Køn</b>						
Mand	4	80	15	2	104	2
Kvinde	7	75	15	3	121	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	7	78	15	0	27	0
20-39 år	4	72	20	4	25	0
40-59 år	6	78	12	5	87	4
60-79 år	4	76	18	1	73	2
80 år eller derover	8	85	8	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	78	14	3	201	6
Pårørende	0	73	27	0	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	78	14	3	215	6
Ikke dansk	12	62	26	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	5	80	12	3	188	5
Dagkirurgi	8	65	27	0	37	1
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0
Dm16.9	0	88	13	0	8	1
Dm17.9	0	79	21	0	10	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	6	77	14	2	203	4

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	21	31	80
<b>Køn</b>				
Mand	51	27	22	37
Kvinde	44	16	39	43
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	33	17	50	12
20-39 år	30	40	30	10
40-59 år	58	16	26	31
60-79 år	42	26	31	19
80 år eller derover	63	13	25	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	50	21	29	68
Pårørende	38	25	38	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	46	22	32	76
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ambulatorium ortopædi	47	22	32	79
Dagkirurgi	-	-	-	1
<b>Diagnose</b>				
De10.5 og Di70.2	-	-	-	2
Dm16.9	-	-	-	2
Dm17.9	-	-	-	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	0
Øvrige	45	21	33	75



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	42	19	26
<b>Køn</b>				
Mand	46	46	8	13
Kvinde	31	38	31	13
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	44	33	22	9
60-79 år	29	57	14	7
80 år eller derover	60	20	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	42	21	24
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	40	44	16	25
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ambulatorium ortopædi	38	42	19	26
Dagkirurgi	-	-	-	0
<b>Diagnose</b>				
De10.5 og Di70.2	-	-	-	2
Dm16.9	-	-	-	1
Dm17.9	-	-	-	0
Ds72.0-72.2	-	-	-	0
Øvrige	35	43	22	23

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	35	0	0	20	0
<b>Køn</b>						
Mand	55	45	0	0	11	0
Kvinde	78	22	0	0	9	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	83	17	0	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	37	0	0	19	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	35	0	0	20	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	65	35	0	0	20	0
Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2	0
Dm16.9	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	-	-	-	-	0	0
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	0
Øvrige	71	29	0	0	17	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	64	7	1	222	16
<b>Køn</b>						
Mand	29	60	9	1	106	5
Kvinde	27	67	5	1	116	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	51	16	4	25	2
20-39 år	33	56	11	0	27	0
40-59 år	21	70	8	1	83	9
60-79 år	33	64	3	0	73	5
80 år eller derover	36	64	0	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	65	6	0	200	14
Pårørende	15	54	23	8	13	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	64	7	1	212	16
Ikke dansk	24	76	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	26	65	8	1	188	13
Dagkirurgi	38	59	3	0	34	3
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0
Dm16.9	38	50	13	0	8	1
Dm17.9	18	82	0	0	11	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	1
Øvrige	28	64	7	1	200	13

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	94	5	239
<b>Køn</b>				
Mand	1	95	4	111
Kvinde	2	93	5	128
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	85	15	27
20-39 år	4	89	8	26
40-59 år	0	98	2	93
60-79 år	2	94	4	79
80 år eller derover	0	93	7	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	95	4	215
Pårørende	0	80	20	15
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	5	229
Ikke dansk	0	100	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ambulatorium ortopædi	1	93	6	201
Dagkirurgi	0	100	0	38
<b>Diagnose</b>				
De10.5 og Di70.2	-	-	-	3
Dm16.9	0	78	22	9
Dm17.9	0	100	0	12
Ds72.0-72.2	-	-	-	1
Øvrige	1	94	5	214

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	88	10	109	129
<b>Køn</b>					
Mand	2	86	13	55	54
Kvinde	2	91	7	54	75
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	88	12	24	3
20-39 år	0	90	10	10	17
40-59 år	0	83	17	34	60
60-79 år	6	91	3	34	42
80 år eller derover	0	100	0	7	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	2	89	9	87	127
Pårørende	0	86	14	14	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	89	9	102	126
Ikke dansk	0	84	16	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ambulatorium ortopædi	2	86	12	93	107
Dagkirurgi	0	100	0	16	22
<b>Diagnose</b>					
De10.5 og Di70.2	-	-	-	2	1
Dm16.9	0	100	0	6	3
Dm17.9	0	100	0	6	6
Ds72.0-72.2	-	-	-	0	1
Øvrige	2	88	10	95	118

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	60	35	3	2	225	13
<b>Køn</b>						
Mand	60	37	2	2	109	2
Kvinde	61	34	3	3	116	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	41	56	0	4	27	0
20-39 år	71	21	8	0	24	3
40-59 år	56	39	3	2	88	5
60-79 år	67	30	1	3	75	3
80 år eller derover	73	27	0	0	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	34	3	1	203	11
Pårørende	40	53	0	7	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	36	3	2	217	11
Ikke dansk	72	28	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	59	35	3	3	191	9
Dagkirurgi	65	35	0	0	34	4
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2	1
Dm16.9	50	50	0	0	8	1
Dm17.9	65	26	0	9	11	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	60	35	3	2	203	10

**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	18	3	1	234	5
<b>Køn</b>						
Mand	77	17	5	1	109	1
Kvinde	77	19	2	2	125	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	67	26	4	4	27	0
20-39 år	74	22	4	0	27	0
40-59 år	72	21	4	2	90	2
60-79 år	83	15	3	0	76	3
80 år eller derover	100	0	0	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	18	3	0	211	4
Pårørende	60	27	7	7	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	18	3	1	226	3
Ikke dansk	74	26	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	76	19	4	2	198	3
Dagkirurgi	83	17	0	0	36	2
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0
Dm16.9	78	11	11	0	9	0
Dm17.9	84	8	0	8	12	0
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	76	20	3	1	209	5

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	42	49	8	1	238	2
<b>Køn</b>						
Mand	39	53	5	3	109	1
Kvinde	44	46	10	0	129	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	41	52	7	0	27	0
20-39 år	41	40	11	7	27	0
40-59 år	38	54	8	0	93	1
60-79 år	43	49	6	1	78	1
80 år eller derover	62	31	8	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	49	8	1	214	2
Pårørende	40	47	13	0	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	50	7	1	228	2
Ikke dansk	48	26	26	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	37	53	9	2	200	2
Dagkirurgi	63	34	3	0	38	0
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0
Dm16.9	22	67	11	0	9	0
Dm17.9	38	45	17	0	11	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	42	49	7	1	214	1



**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	55	36	4	4	230	8
<b>Køn</b>						
Mand	57	35	3	6	105	3
Kvinde	55	38	5	3	125	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	38	51	4	7	27	0
20-39 år	58	33	5	4	24	3
40-59 år	48	42	4	5	90	2
60-79 år	66	28	4	3	76	3
80 år eller derover	77	23	0	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	34	4	3	206	8
Pårørende	27	60	0	13	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	36	4	4	220	8
Ikke dansk	48	38	14	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	53	38	4	5	193	7
Dagkirurgi	68	27	5	0	37	1
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2	0
Dm16.9	44	44	0	11	9	0
Dm17.9	55	36	0	9	11	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	55	37	4	4	207	7

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	40	5	3	198	36
<b>Køn</b>						
Mand	59	35	3	3	92	14
Kvinde	46	45	7	3	106	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	39	46	11	4	26	1
20-39 år	57	34	5	4	23	4
40-59 år	43	49	5	3	75	17
60-79 år	58	36	3	3	64	12
80 år eller derover	100	0	0	0	10	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	41	5	2	176	34
Pårørende	43	36	14	7	14	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	40	4	3	189	35
Ikke dansk	36	38	26	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	48	44	4	4	163	33
Dagkirurgi	66	26	9	0	35	3
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2	0
Dm16.9	57	43	0	0	7	1
Dm17.9	37	51	0	12	8	4
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	1
Øvrige	52	40	6	3	181	30

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	238
<b>Køn</b>			
Mand	87	13	111
Kvinde	89	11	127
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	74	26	27
20-39 år	82	18	27
40-59 år	86	14	94
60-79 år	96	4	76
80 år eller derover	93	7	14
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	214
Pårørende	73	27	15
<b>Modersmål</b>			
Dansk	88	12	229
Ikke dansk	88	12	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
Ambulatorium ortopædi	86	14	201
Dagkirurgi	97	3	37
<b>Diagnose</b>			
De10.5 og Di70.2	-	-	3
Dm16.9	100	0	9
Dm17.9	84	16	12
Ds72.0-72.2	-	-	1
Øvrige	88	12	213

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	38	9	9	21	5
<b>Køn</b>						
Mand	47	23	15	15	13	1
Kvinde	38	63	0	0	8	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	60	20	20	0	5	0
40-59 år	45	44	0	11	9	3
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	44	6	6	18	4
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	35	10	10	20	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	40	40	10	10	20	5
Dagkirurgi	-	-	-	-	1	0
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	1	0
Dm16.9	-	-	-	-	0	0
Dm17.9	-	-	-	-	1	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	0
Øvrige	48	31	10	10	19	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	63	19	11	7	214	20
<b>Køn</b>						
Mand	59	18	11	12	100	8
Kvinde	67	19	11	3	114	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	24	20	16	25	1
20-39 år	54	17	21	8	24	1
40-59 år	64	21	9	6	80	13
60-79 år	72	15	10	3	72	4
80 år eller derover	69	15	0	15	13	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	19	10	5	193	19
Pårørende	27	20	20	33	15	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	19	11	7	207	19
Ikke dansk	33	18	33	16	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	64	18	11	7	182	18
Dagkirurgi	59	22	13	6	32	2
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2	1
Dm16.9	57	14	14	14	7	2
Dm17.9	71	10	19	0	10	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	1
Øvrige	63	19	11	7	195	15

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	70	8	3	152	51
<b>Køn</b>						
Mand	14	74	8	4	73	16
Kvinde	23	67	8	2	79	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	10	70	15	5	20	2
20-39 år	15	76	10	0	20	6
40-59 år	15	76	4	5	55	23
60-79 år	29	63	6	2	49	16
80 år eller derover	13	63	25	0	8	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	72	6	2	134	49
Pårørende	8	58	25	8	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	70	8	3	145	48
Ikke dansk	14	86	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	17	70	9	4	127	45
Dagkirurgi	24	72	4	0	25	6
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0
Dm16.9	17	67	17	0	6	2
Dm17.9	20	80	0	0	10	1
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	19	69	8	4	132	48

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	37	6	3	234
<b>Køn</b>					
Mand	54	37	7	3	107
Kvinde	54	38	5	3	127
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	45	48	4	4	27
20-39 år	47	42	8	4	26
40-59 år	46	43	9	2	90
60-79 år	66	28	4	2	78
80 år eller derover	69	23	0	8	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	36	6	2	210
Pårørende	33	60	0	7	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	36	6	3	225
Ikke dansk	14	86	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ambulatorium ortopædi	50	40	7	4	197
Dagkirurgi	73	24	3	0	37
<b>Diagnose</b>					
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2
Dm16.9	44	44	11	0	9
Dm17.9	76	24	0	0	12
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Øvrige	52	38	6	3	210

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	83	17	190	46
<b>Køn</b>				
Mand	83	17	85	22
Kvinde	84	16	105	24
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	75	25	24	3
20-39 år	100	0	20	7
40-59 år	81	19	78	15
60-79 år	87	13	60	16
80 år eller derover	63	38	8	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	86	14	171	42
Pårørende	62	38	13	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	84	16	181	45
Ikke dansk	74	26	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ambulatorium ortopædi	80	20	157	41
Dagkirurgi	97	3	33	5
<b>Diagnose</b>				
De10.5 og Di70.2	-	-	3	0
Dm16.9	75	25	8	1
Dm17.9	83	17	11	0
Ds72.0-72.2	-	-	0	1
Øvrige	84	16	168	44



**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	31	63	6	0	157	1
<b>Køn</b>						
Mand	32	64	4	0	69	1
Kvinde	30	63	7	0	88	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	94	0	0	18	0
20-39 år	37	53	10	0	19	1
40-59 år	27	63	10	0	63	0
60-79 år	45	54	2	0	52	0
80 år eller derover	0	100	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	61	6	0	146	1
Pårørende	13	88	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	64	5	0	150	1
Ikke dansk	33	51	16	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	27	66	6	0	125	1
Dagkirurgi	44	53	3	0	32	0
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2	0
Dm16.9	0	83	17	0	6	0
Dm17.9	47	53	0	0	9	0
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	0
Øvrige	31	64	6	0	140	1

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	39	58	2	1	234
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	2	1	107
Kvinde	39	58	2	1	127
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	22	74	4	0	27
20-39 år	50	50	0	0	26
40-59 år	32	62	5	1	89
60-79 år	44	54	0	1	79
80 år eller derover	69	31	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	2	1	212
Pårørende	14	86	0	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	57	2	1	225
Ikke dansk	28	72	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ambulatorium ortopædi	37	60	2	1	197
Dagkirurgi	49	49	3	0	37
<b>Diagnose</b>					
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2
Dm16.9	22	78	0	0	9
Dm17.9	43	49	0	8	12
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Øvrige	39	58	2	0	210

**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	39	55	5	1	240
<b>Køn</b>					
Mand	39	56	4	1	111
Kvinde	38	54	6	2	129
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	52	7	0	27
20-39 år	45	51	0	4	27
40-59 år	33	59	5	2	94
60-79 år	43	49	7	0	78
80 år eller derover	29	71	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	54	5	1	216
Pårørende	13	73	7	7	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	55	6	1	231
Ikke dansk	36	50	0	14	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ambulatorium ortopædi	37	56	6	1	202
Dagkirurgi	47	50	0	3	38
<b>Diagnose</b>					
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3
Dm16.9	33	56	11	0	9
Dm17.9	17	75	8	0	12
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Øvrige	40	54	5	1	215

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	71	0	0	45	12	178
<b>Køn</b>							
Mand	21	79	0	0	24	6	79
Kvinde	38	62	0	0	21	6	99
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	3	19
20-39 år	28	72	0	0	7	1	19
40-59 år	19	81	0	0	16	2	74
60-79 år	31	69	0	0	13	4	59
80 år eller derover	60	40	0	0	5	2	7
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	71	0	0	41	9	162
Pårørende	-	-	-	-	4	1	10
<b>Modersmål</b>							
Dansk	28	72	0	0	39	11	176
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ambulatorium ortopædi	28	72	0	0	39	10	150
Dagkirurgi	33	67	0	0	6	2	28
<b>Diagnose</b>							
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0	0
Dm16.9	-	-	-	-	0	0	9
Dm17.9	-	-	-	-	1	1	10
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	0	1
Øvrige	32	68	0	0	41	11	158

**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	11	69	13	7	94	144
<b>Køn</b>						
Mand	10	74	9	7	42	68
Kvinde	12	65	15	8	52	76
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	70	20	10	10	17
20-39 år	12	62	14	12	8	19
40-59 år	11	64	11	14	36	55
60-79 år	14	76	10	0	30	49
80 år eller derover	10	70	20	0	10	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	70	13	6	86	128
Pårørende	0	67	17	17	6	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	70	11	8	88	140
Ikke dansk	20	59	22	0	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	9	71	13	8	79	122
Dagkirurgi	20	60	13	7	15	22
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	2	1
Dm16.9	-	-	-	-	0	9
Dm17.9	16	84	0	0	6	6
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	11	69	12	8	85	128

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	60	18	15	8	148	87
<b>Køn</b>						
Mand	60	14	18	7	70	41
Kvinde	59	21	11	9	78	46
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	45	9	46	0	11	16
20-39 år	53	23	9	15	13	14
40-59 år	72	12	15	2	59	32
60-79 år	57	19	13	11	54	22
80 år eller derover	27	45	0	27	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	18	13	9	138	74
Pårørende	67	17	17	0	6	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	16	15	8	139	87
Ikke dansk	14	56	16	14	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ambulatorium ortopædi	58	17	16	9	127	73
Dagkirurgi	67	19	10	5	21	14
<b>Diagnose</b>						
De10.5 og Di70.2	-	-	-	-	3	0
Dm16.9	50	17	33	0	6	3
Dm17.9	58	15	14	14	7	3
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Øvrige	59	18	14	8	131	81



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**






		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		12
Kommunikation og information		10
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		9
Pleje		6
Relationer til personale		5
Ventetid		4



## Ortopædkirurgisk afdeling





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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Modtagelsen
4	Ok ventetid.	God
8	Venlig og smilende betjening.	God
11	Alle er søde og venlige.	Virkelig god
12	At der er personale til at hjælpe en, hvis man har problemer med at logge sig ind.	Virkelig god
16	Det var godt, at der var en frivillig til at hjælpe med registreringen af sygesikringsbeviset. (Det var ikke så nemt at finde ud af).	God
18	Der hvor man venter, er der ikke meget plads. Meget trafik.	God
21	De er altid flinke og imødekommende.	God
22	Personale ok. Stole meget dårlige.	God
23	Der gik en "hospitalslignende" person på gangen, som dog ikke var klar over, hvor man henvendte sig.	Virkelig dårlig
25	Ingen modtagelse.	Virkelig dårlig
26	Det gik, som det skulle. Der gik ikke lang tid i venteværelset, før der kom en og hentede mig, viste mig min seng og informerede mig om forløbet.	Virkelig god
28	Der findes ikke nogen modtagelse. Der er ingen reception og intet venteværelse. Kun et par stole i gangarealet.	Virkelig dårlig
33	Ved ankomst blev jeg informeret om, at lægen var fraværende, og derfor ville [jeg] blive tilset af en anden.	God
36	Der var afbud. Derfor var der ingen ventetid mellem røntgentid og tid ved lægen.	God
40	Jeg blev modtaget af en venlig dame, som viste mig, hvordan jeg blev registreret med sygesikringskortet. Det var godt.	Virkelig god
42	Meget venlig sygeplejerske, som jeg snakkede med. Hun var sød at fortælle, at det var hende, der skulle hjælpe mig.	Virkelig god
43	Personalet er professionelt. Alle er venlige og imødekommende. Det er meget positivt.	Virkelig god
46	Meget kompetent personale, der selv hurtigt tog stilling til, at jeg skulle videre fra anden afdeling til ambulatoriet. Det tog under ti minutter, før jeg blev modtaget i ambulatoriet.	Virkelig god
48	[Andet personale], der viste vej, var en god hjælp. Personalet var meget hjælpsomt og sikrede, at jeg var klar over næste step. Super godt.	Virkelig god
50	Der var meget lang ventetid for en lille dreng med brækket arm.	Dårlig
51	Personalet var meget søde og venlige at vise meget omsorg. Jeg har ikke noget problem i min modtagelse i ambulatoriet.	God
57	Surt kontorpersonale: havde travlt med at snakke med hinanden (personalet i modtagelsen).	Virkelig dårlig
59	Alle var præget af et højt aktivitetsniveau, men dette til trods mødte jeg kun smil, venlighed og imødekommenhed, plus en portion humor.	Virkelig god
60	Jeg sad og ventede i venteværelset [i to timer], og der skete ikke meget, selv om jeg spurgte tre sygeplejersker, og til sidst, [efter to timer], kom der endelig en og fortalte, at det var aflyst.	Dårlig

	62	Professionelt, venligt, opmærksomt.	Virkelig god
	66	Fint med frivillige til at vise vej.	Virkelig god
	71	Skulle møde ind fastende [sidst på formiddagen] kom til [over middag]. Meget lang tid for en [teenager] at være sulten!	God
	82	Nej, modtagelse ok.	God
	85	Det var ikke tydeligt nok, at man skulle trække et nummer, scanne sig selv ind. Jeg så flere have det problem.	God

**ID    Kommentarer - Dagkirurgi**

**Modtagelsen**

	3	En god modtagelse.	Virkelig god
	7	Der var udsigt til næsten to timers ventetid. Men så blev der åbnet en ekstra stue, så det gik OK hurtigt :-)	God
	9	En del ventetid.	Uoplyst
	14	God oplevelse, at de frivillige står på spring for at hjælpe.	Virkelig god

## Ortopædkirurgisk afdeling

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Fejlhåndtering
4	Jeg blev [i sommeren 2012] henvist til smertebehandling/team. Har i dag stadig INTET hørt. Har hørt der er venteliste, synes så bare, at den er meget lang, eller også er jeg blevet glemt, så retter ny selv.	Uoplyst
6	Jeg blev kaldt ind til bedøvelse, men så manglede der et kryds. Jeg vidste ikke, hvad de snakke- de om? Det viste sig, at jeg skulle have snakket med læge NN i venteværelset, hvor han så skulle sætte et kryds på mit [] knæ. Det var ikke sket.	Virkelig godt
9	"Forkert" læge til at se på mig første gang, så blev omvisiteret og sendt til MR-scanning først før ny tid med den "rigtige" læge.	Virkelig godt
10	Der blev taget et røntgenbillede i stedet for en MR-scanning. Meget lang ventetid på MR- scanning inden behandlingen kunne sætte i gang.	Uoplyst
13	Hvorfor skulle jeg til andet sygehus og få at vide, at min sko var for dårligt lavet?	Godt
14	Der blev ikke bestilt kontrolrøntgen.	Virkelig godt
15	Kontrol efter [nogle] måneder, men var forsvundet i systemet. Måtte selv ringe.	Virkelig godt
19	For lidt lokalbedøvelse.	Virkelig godt
24	Blev kaldt ind i forkert rækkefølge, samt en anden læge.	Godt
30	Jeg havde kraftige smerter. De blev ikke tolket helt korrekt af den sygeplejer, som skulle hjæl- pe. Fik en lidt for stor dosis smertestillende. Ved vagtskiftet fik jeg pludselig en bedre hjælp og forklaring.	Virkelig godt
31	Jeg brækkede min lillefinger, og ved første tjek [et stykke tid efter] bedømte lægen, at jeg ikke skulle til genoptræning og bookede derfor ikke tid til mig. Da jeg så skulle have gipsen af, sag- de en anden læge, at jeg skulle til genoptræning. Men da der ikke var booket en tid i forvejen, måtte jeg sidde og vente [nogle timer] ekstra.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Sygehuset havde glemt at fortælle, at min tid var aflyst.	Godt
33	Den læge der indkaldte mig, ville tjekke mig grundigt. Jeg blev udelukkende affejet og slet ikke lyttet til af den pågældende læge. [En pårørende] var med, og [denne] kunne heller ikke træn- ge igennem. Besøget var totalt spildt for begge parter, os og lægen.	Uoplyst
37	Jeg skulle opereres [ved middagstid], men blev først kaldt ind [halvanden time senere]. Det var lang tid at vente! (Skulle møde i ambulatoriet [om formiddagen]).	Uoplyst
40	Fejl fra én afdeling til en anden afdeling.	Virkelig godt
47	Fejlen var, at der ikke var taget røntgenbillede af mit knæ inden kontakten med NN.	Godt
48	Ja, jeg kunne ikke scanne mit kort ind, fordi systemet var nede. Fik besked på at gå til ventevæ- relset, men afdelingen fik så først 20 minutter senere besked om, at jeg var kommet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Der blev vurderet, at [patienten] havde forstuvet håndleddet, og vi insisterede på, at billederne blev vurderet igen. Vi fik svaret, at billederne ville blive vurderet næste morgen, og at vi ville få besked, hvis håndleddet var mere end forstuvet. Vi fik ingen besked og troede, at alt var ok. Dog var vi stadig bekymrede og gik til egen læge en lille uge senere, da [patienten] stadig havde ondt. Lægen ringede straks til Horsens sygehus, hvorefter vi igen blev kaldt ind, da der nu var tegn på brud på håndled. Vi fik en sang fra de varme lande om, at de sandelig havde planlagt at ringe samme dag, altså fem dage senere end lovet. Det er længe at gå med smerter for [et barn].	Dårligt
53	I skal lære at snakke sammen i stedet for at snakke forbi hinanden i et behandlingsforløb. I	Virkelig dårligt

	modsat fald bliver patienterne frustrerede.	
✎ 55	Skulle have MR-scanning, men det blev ultralyd, så derfor måtte jeg af sted en gang mere.	Godt
✎ 60	At man må vente fra [morgen] til [et par timer senere], for at få at vide, det er aflyst.	Uoplyst
✎ 73	Måtte selv rykke for en ny tid.	Godt
✎ 74	Fejlagtigt grundlag i indkaldelsen. Blev indkaldt to gange til samme forundersøgelse!  Journal og indberetning blev væk mellem første og anden undersøgelse. Skulle selv forlange at se korrespondancen. Måtte efterfølgende kontakte patientkontoret og forlange aktindsigt før reaktion kom.	Virkelig dårligt
✎ 75	Da jeg havde brækket mit ben, blev jeg jo lagt i gips. Den gips sad desværre for stramt, og jeg blev nødt til at få det skiftet igen. Men det vil jo ske en gang imellem. Jeg er godt tilfreds. :-)	Virkelig godt
✎ 78	DÅRLIG PLANLÆGNING i forbindelse med besøg i tre forskellige faser. Sidste fase: Ventetid i halvanden time. Dagen kostede mig [mange penge] i parkeringsafgift.	Uoplyst
✎ 81	Har været indkaldt, hvor den læge, jeg oprindeligt skulle ind til, var stoppet. Ham, jeg så kom ind til, ville så starte forfra igen med samme behandling i stedet for at foretage den planlagte behandling, som var [noget han ikke måtte give]. Der skulle min tid nok have været aflyst! Og jeg skulle have haft en anden læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 83	Lægen virker arrogant og ligeglad. Skælder sygeplejersken ud, mens jeg sidder der, så jeg føler mig utilpas, og bliver sendt frem og tilbage af ham.	Dårligt
✎ 84	Lægen havde de forkerte røntgenbilleder fremme to gange samt talte om ting, som ikke havde tilknytning til min undersøgelse :-{	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 86	At min læge ikke fik besked på, hvad der skulle gøres. Jeg måtte selv ringe og bede om, at mine papirer blev sendt til min egen læge.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dagkirurgi</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 8	Ingen fejl.	Uoplyst
✎ 10	De glemte at sende mig videre i systemet. De glemte at bestille blodprøver. Der blev taget for få blodprøver første gang. Så alt i alt måtte jeg have kørelejlighed til Horsens fem gange, [for noget der] skulle kunne gøres på to-tre gange.	Virkelig godt
✎ 12	Måtte rykke for samtale med anæstesi, da det ellers ville blive dyrt i parkeringsbøde.	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk afdeling

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



ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
1	Jeg blev indstillet til en MR-scanning, men har aldrig fået en indkaldelse. Er i mellemtiden blevet opereret via privat sundhedsforsikring. Knæ.	Dårligt
3	Der var fejl, da jeg skulle røntgenfotograferes.	Godt
4	Mine scanningsbilleder var åbenbart blevet "væk", så det tog en ekstra dag at blive underrettet om resultatet, og det foregik over telefonen, så det var ret stressende :-)	Godt
6	Jeg havde total set en god oplevelse. Der var dog meget vente tid (tre til fire timer). Nogle dage før fik jeg en SMS, hvor tiden blev rykket en time frem. Det havde vel ikke været nødvendigt.	Virkelig godt
15	Håbende på bedre resultat. Har stadig mange smerter.	Godt
17	Den kontrol, jeg skulle ned til, blev ikke foretaget af den læge, der havde opereret mig. Fysioterapeuten kunne ikke svare på alle mine spørgsmål.	Uoplyst
20	Skulle selv kontakte laboratoriet for en efterfølgende tid i en anden afdeling.	Godt
29	Jeg mødte ved en fejl en time for tidligt. Var færdig inden min mødetid.	Virkelig godt
30	Jeg oplevede, at den dag skaden skete, var der en meget dårlig kommunikation/samarbejde mellem vagtlæge og skadestue. Det gav unødigt ventetid/brug af beredskabet. Der manglede også en journalstyring. De kunne ikke finde, at jeg tidligere havde været indlagt med samme skade. Dårlig stil.	Godt
33	De forskellige afdelinger sendte os ved et tidligere (samme) besøg fra afdeling til afdeling og gav skylden videre? Fuldstændigt uprofessionelt.	Virkelig dårligt
35	Jeg blev mødt med en venlighed og forståelse af min situation.	Godt
41	Jeg kom på skadestuen en nat [i weekenden], og [nogle dage senere], havde jeg en diagnose. Havde været gennem scanning og fysioterapi. Det var virkelig super.	Virkelig godt
43	Det har haft, og har fortsat, stor betydning med kontaktpersonordningen. Det er vigtigt at kunne møde en, man ved, hvem er, og som faktisk både svarer og handler.	Virkelig godt
45	Der var meget lang ventetid med hensyn til læge NN. Han ventede på journaloplysninger.	Godt
46	Fantastisk sygeplejerske, NN. Da hun hørte, jeg var sendt fra skadestue til ambulatoriet med en brækket albue, hidkaldte hun lynhurtigt en læge NN, så det ikke blev den obligatoriske ambulatiørelæge. Vedkommende læge var der i løbet af fem minutter, så på medbragte røntgenfotos og forklarede mig om skaden. Da der var risiko for yderlig brud på håndled, kom jeg til den obligatoriske ambulatiørelæge, der sendte mig til røntgenfotoografering. NN var der straks, fotoene kom, og hun gennemgik dem med mig sammen med lægen, som var lidt svær at forstå. Hun havde i øvrigt også bedt min søn komme med til samtalen pga. eventuelle misforståelser. Flot og effektivt. Det blev besluttet at lægge gips på håndledet, og selv om tiden nærmede sig arbejdstids ophør, lagde hun helt naturligt gips på. I mellemtiden kom to-tre andre sygeplejersker til og spurgte, om de kunne hjælpe med noget, for de stod alle sammen og skulle [af sted]. Men NN gjorde tingene færdige og kom et kvarter for sent. De andre ventede i øvrigt loyalt på hende.	Virkelig godt
47	Jeg vil gerne rose for en fin behandling samt en rigtig god information.	Virkelig godt
51	Mine undersøgelser gik rigtig godt. Læge NN og sygeplejersker var rigtig flinke og gode til at samarbejde. Mit behandlingsforløb havde ingen ventetid. Alle i personalet samarbejder godt. Jeg var meget glad for deres hjælp.	Godt
53	Det er uacceptabelt at vente mere end otte timer, hvorefter man skal være egen læge ved snak med hospitalets læger. Lægerne skal LÆRE at lytte til, hvad patienterne siger.	Virkelig dårligt

62	Jeg oplevede (hvilket ikke er sket på andre sygehuse [] i forbindelse med en tilsvarende operation []), at man lyttede og tog mine problemer omkring at tåle narkose alvorligt. Jeg var medinddraget i valg af narkoseform og fik fornem information om muligheder og fordele/ulemper.	Virkelig godt
64	Ved sidste besøg var der så lang ventetid i røntgenafdelingen, at jeg kom for sent til den aftalte tid i Ambulatoriet.	Virkelig godt
65	Dette skema er udfyldt på baggrund af den kontakt, vi havde med sygeplejerskerne på afdelingen. De fortjener en stor ros for den måde de modtog NN og os. De gav tryghed og virkede meget professionelle. Vi har ikke så meget ros til de to læger, som har tilset NN. Den første var den kvindelige læge som på skadestuen sendte hende hjem med stærke smerter og et brækket ben. Den anden var en mandlig læge. De gjorde begge NN utryg og bange, og deres [] sprog var let at misforstå.	Godt
71	Ja. Hvor skriver jeg vedrørende besøget på skadestuen? Det var under AL kritik. Vi kom ind [om aftenen]. Ventede på den ene og anden instans, og kom i kontakt med en [] læge [meget sent]. Jeg forstod stort set intet af, hvad han sagde, og følte nærmest, at han jappede sig igennem. Han forsøgte eksempelvis at [gribe ind] som om, det var en hastesag. En sygeplejerske greb heldigvis ind!	Uoplyst
72	Jeg modtog brev om en ny undersøgelse på andet sygehus, før jeg blev kontaktet af jer. Det ville have været rart, at det var sket på den anden måde. Dernæst blev jeg henvist til det andet sygehus pga. [diagnosen], og dette blev slet ikke nævnt over for mig til min undersøgelse!	Godt
75	Det var ganske fint.	Godt
76	Efter operationen skulle jeg ned til røntgen for derefter at tale med den læge, der opererede mig. Nåede ikke at tale med lægen, da portøren ikke kom, til sidst måtte jeg selv humpe op på afdelingen, men for sent, lægen havde været der!!!	Godt
77	Samarbejdet med anden afdeling var præget af manglende information til mig, og jeg måtte selv sørge for ikke at skulle møde unødigt op til aftaler på Ortopædkirurgisk Afdeling mellem mine røntgenundersøgelser. Den anden afdeling forsøgte kontakt til afdelingen, men det var ikke muligt.	Godt
80	Der var fint samarbejde mellem Ortopædkirurgisk og anden afdeling.	Godt
83	Bliver sendt tilbage til Horsens for at få tre strækøvelser, som jeg kunne finde på nettet, hvilket koster mig fridage og kørsel.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dagkirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Havde en kontaktsygeplejerske, som ikke var vant til [den type patient, jeg er], og dermed kunne hun ikke rigtig svare på mine spørgsmål. Lige da jeg havde fået grønt lys til at skulle hjem, kom en unødigt ventetid, da samme sygeplejerske lige skulle sende en anden hjem først. Mens jeg sad og ventede i stolen, skulle jeg på toilettet. Det var tåbeligt, at der ikke var en krykke til at låne, da min seng skulle køres til døren, da jeg ikke måtte støtte på min fod. Men alt i alt en fin behandling hos jer.	Godt
5	Jeg har følt mig vældig godt informeret og en super god behandling.	Virkelig godt
7	Super venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
10	Det følte rart at komme på hospitalet. Meget fint med frivillig hjælp. Dejligt med gratis kaffe/vand i ventetiden.	Virkelig godt
13	Super oplevelse begge gange.	Virkelig godt





## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
2	Det er skrevet på lægeligt sprog, så det er svært, at forstå det latinske sprog.	Godt
4	Som sagt var telefonsamtalen stressende.	Godt
11	God.	Virkelig godt
22	Ok.	Godt
24	Fik for lidt at vide.	Godt
30	Jeg syntes, det måske kunne være rart, at det var de samme personer i fysioterapien, som skulle se, om det gik den rigtige vej efter operationen.	Godt
39	Professionel hele vejen. Super behandling.	Virkelig godt
43	Man skal have både ører og øjne på stilke. I forløbet er jeg blevet bedre til at lytte og spørge. Ofte har jeg også haft pårørende med. Det er sin sag at være patient i et forløb/problematik, man ikke ved, hvordan ender (hvilken bedring/status man kan regne med).	Virkelig godt
44	Der manglede de rigtige telefonnumre i pjecerne. Ligeledes var det vanskeligt at forstå, hvor mange gentagelser man skulle tage af øvelserne.	Godt
46	NN sendte efter mit besøg alle relevante papirer til mig og svarede endda på private mails sendt om aftenen! :-)	Virkelig godt
51	Jeg fik alt skriftligt, om hvordan behandling foregår, tidspunkt, billedinformation, førbehandling, efterbehandling, og hvad jeg skal fortsætte med. Der var ikke noget at klage over.	Godt
56	Det var trygt, at alt var klar lige efter undersøgelsen. Og at jeg fik en meget fin vejledning i det videre forløb.	Virkelig godt
61	Læge NN havde fået fri, da jeg vågnede, så jeg måtte nøjes med den skriftlige forklaring af operationen. Blev dog informeret om, at jeg kunne ringe dagen efter, hvis jeg ønskede at tale med lægen.	Virkelig godt
62	Oplevelsen var som skrevet FORNEM. Skulle jeg foreslå en forbedring, ligger den omkring genoptræning. Jeg havde smerter efter operationen, og det skriftlige materiale siger bare RICE og at det ikke må hæve. Hvad så når det hæver hele tiden, og man har hørt, at træning er vigtig for at undgå arvæv? Så i fasen efter operationen (den næste måned) følte jeg mig lidt alene [] (og gør vel lidt stadigvæk).	Virkelig godt
65	Igen er dette udfyldt i forhold til den kontakt, vi havde med sygeplejerskerne.	Godt
72	Fin information i Horsens omkring MR-scanning. Havde dog indtryk af, at jeg skulle tilbage til jer, men skal i stedet til andet sygehus. Er lidt usikker på, hvorfor min læge har henvist mig til andet sygehus, med henblik på [operation], når dette ikke blev nævnt over for mig.	Godt
74	Den lægelige diagnosticering og behandling manglede helt patientforståelse og fik derfor det resultat, at lægen ikke ønskede at medvirke til en rimelig patientbehandling.	Dårligt
75	Synes alt blev formuleret godt, og de var gode til at inddrage mig i samtalen.	Godt
77	Det afsluttende møde var rigtig godt, og jeg var meget tryk ved den vejledning, jeg fik.	Godt
80	Jeg var med i et forsøg med smertebehandling i forbindelse med min operation, og der savner jeg lidt information. Jeg synes også, at informationen engang imellem virkede lidt stresset.	Godt
88	Blev ringet op af lægen og fik besked.	Godt

- |  |   |      |
|--|---|------|
|  89 | Blev mødt af en venlig terapeut.  | Godt |
|  90 | Jeg fik at vide, at jeg ville få brev i den kommende uge, men måtte efter to uger selv rykke for brevet. Dernæst måtte jeg selv ringe til andet sygehus, for at forespørge til den tid, der stod i brevet, at jeg skulle have (ringede efter, at der igen var gået to uger), og sekretæren kunne ikke se, at jeg var henvist. Men efter et par dage, havde hun snakket med lægen, som så godt vidste, at jeg skulle indkaldes. Føler ikke, at jeg blev taget alvorligt. | Godt |

**ID    Kommentarer - Dagkirurgi****Samlet indtryk**

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  2  | Jeg måtte selv ringe og få tilsendt information om min operation, da jeg ikke fik den ved undersøgelsen, og ved mit første besøg. Det jeg fik på skrift, var meget forskelligt fra det, som jeg fik som mundtlig information på operationsdagen, og det var meget forvirrende. Så hellere have undværet det skriftlige materiale. | Godt          |
|  7  | Kommunikationen var i et sprog, så der ikke var noget at misforstå.   | Virkelig godt |
|  8  | Informationen er på et meget professionelt niveau.  | Godt          |
|  10 | Jeg fik ikke meget information før, lige inden og lige efter operationen.   | Virkelig godt |



## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
33	Generelt et dårligt forløb og et dårligt indtryk. Har stadig samme smerter, men ønsker ikke at møde samme læge! Er totalt utrygt.	Virkelig dårligt
38	Egen læge har selv skullet hente oplysninger hjem fra hospitalet.	Virkelig godt
51	Der var lidt ventetid. Lægen NN var alene. Sygeplejerske var hjemme. Det var [om eftermiddagen].	Godt
52	Efter sidste besøg, og før genoptræning fandt sted, er der gået mere end tre uger, og der kunne jeg godt have brugt noget information om, hvad jeg måtte/kunne/burde foretage mig, da jeg nu har tillagt mig nogle "uvaner", som er svære at slippe af med. Desuden er tre uger alt for længe at vente på genoptræning!	Godt
74	Lægen meddelte mig, at min alder og dermed livsværdi ikke stillede en behandling i udsigt (jeg er for [gammel]??).	Dårligt
77	Der var en usikkerhed efter røntgen, som gjorde mig utryk, indtil jeg modtog svar fra ortopædkirurgisk afdeling.	Godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
12	Kunne godt tænke mig et besøg efter operation, kontrolbesøg. Et eftertjek måske tre-fire måneder efter.	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium ortopædi	Samlet indtryk
2	De frivillige hjælpere var virkelig en stor hjælp, når man skulle flere steder på samme dag. Det kan jo godt være lidt svært at finde rundt. Alt ligner hinanden. [Pleje]	Godt
4	Oplyse ventetid. Hvis det er udover ca. 10 minutter, så der er mulighed for at gå lidt rundt, eventuelt udenfor. [Ventetid]	Godt
5	Jeg har generelt haft en virkelig god og tryk oplevelse og har især været glad for al den information, jeg fik forud for min operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Det eneste, der var svært, var at finde en parkeringsplads. Når man kommer langvejs fra, skal man være i god tid for at møde til tiden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Information til de pårørende. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
22	Stole. [Fysiske rammer]	Godt
24	Jeg synes ikke, man har tid til spørgsmål. [Pleje]	Godt
27	Som mor ringede jeg ind til Ortopædkirurgisk Ambulatorium med spørgsmål angående min søns [skade] og fik en meget sur sygeplejerske i telefonen. Det var lidt mærkeligt, da jeg var meget i tvivl om [den beskadigede del], da den var meget hævet. Der kunne det have været rart med et venligt svar. [Relationer til personale]	Uoplyst
29	Nyere læsestof. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	Jeg synes, at venteområdet omkring forundersøgelsen var lidt trangt. Der var mange, som brugte krykker og havde brug for benplads. [Fysiske rammer]	Godt
33	Mere hyggeligt venterum med flere borde og læsestof. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
34	Problemer med at forstå [lægerne], men sygeplejerskerne var gode til at [hjælpe med at forstå]. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
35	Jeg har i sommeren [] været på kirurgisk ambulatorium med to [pårørende]. I den forbindelse mødte jeg kun [] læger, som jeg havde svært ved at forstå, og som åbenbart også havde vanskeligheder med at forstå mig, da det resulterede i en forkert behandling af [min ene pårørende] med forlænget behandlingstid til følge. Efterfølgende fik vi en virkelig god behandling af sygeplejersken, som var virkelig dygtig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
38	Dejligt med forskellige slags kaffe. Mangler tv. Nyheder kunne køre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
39	Generelt en super behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
41	En virkelig god oplevelse af ambulatoriet og behandlingsforløbet!	Virkelig godt

- |      |  |                  |
|------|--|------------------|
| ✎ 42 | Rigtig godt at man fik en beskrivelse af, hvad der skulle ske med én. Da man får det med hjem i ro og kunne læse om ens sygdomsforløb.<br>[Kommunikation og information]   | Godt             |
| ✎ 46 | NN har vist fået de roser, der kan uddeles :-). Personalet arbejder utroligt hurtigt, og sygeplejerskerne nærmest LØBER hen ad gangene, hvilket [en pårørende] også bemærkede. Jeg har før været på et andet sygehus flere gange, hvor jeg har følt, at ånden var ganske anderledes. I Horsens er personalet engageret og venligt.<br>[Pleje, Relationer til personale]  | Virkelig godt    |
| ✎ 49 | Jeg kunne ikke være i bedre hænder.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt    |
| ✎ 51 | Passende tid. Flere frivillige til at hjælpe folk. Mange ældre vil gerne have mere hjælp. Mere handicapvenligt venteværelse.<br>[Fysiske rammer]   | Godt             |
| ✎ 52 | Det var meget trygt med de frivillige, der kunne vise vej og hjælpe en!  | Godt             |
| ✎ 53 | Lær at lytte.<br>[Kommunikation og information]  | Virkelig dårligt |
| ✎ 54 | Jeg fik nyt knæ [i efteråret], som jeg er meget tilfreds med. Alt arbejde fint. Det skal læge NN have stor ros for.<br>[Kvalitet i behandling]   | Godt             |
| ✎ 58 | Undersøgelsesrummene virker trange, og man føler væggene presses sammen.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt    |
| ✎ 62 | Måske er der tale om en arbejdsdeling, som ambulatoriet ikke har styr på, men jeg fik skriftligt materiale om genoptræning, og som [en meget aktiv person] var jeg meget motiveret. Materialets øvelser var ok, men anvisninger om RICE og smerte hjælp mig ikke. Min praktiserende læge kunne ikke bidrage med noget. Nu, [nogle] måneder efter operationen, er knæet ikke specielt godt, og jeg er lidt alene med det. Kunne et tilbud om fysioterapi i en periode have styrket min genoptræning?<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt    |
| ✎ 63 | Venteværelset var en del af gangen. Jeg kunne godt have ønsket en sofa, mens jeg ventede på Falck.<br>[Fysiske rammer]   | Godt             |
| ✎ 67 | Jeg havde det indtryk, at hvis forbindingen var blødt igennem, skulle man henvende sig på skadestuen, hvis ambulatoriet var lukket. Det gjorde jeg, og her var der ingen særlig god hjælp at hente og ingen forståelse for, at det var nødvendigt at komme og forstyrre dem. Jeg synes, at det er meget forkert, at man skal sidde en hel time og vente, og når bedøvelsen så forsvinder, at det er et problem, at man spørger efter noget smertestillende. Det var et problem.<br>[Pleje, Relationer til personale]   | Godt             |
| ✎ 68 | Det var særlig godt, at der var is og bamser til en "lille" patient.<br>[Pleje]  | Godt             |
| ✎ 69 | Jeg er især blevet behandlet af NN og ambulatoriets sygeplejersker, og de har udført deres job på en fremragende måde alle sammen.   | Virkelig godt    |
| ✎ 70 | Der var lang ventetid. Dels skulle jeg møde [om formiddagen], og operationen var ovre godt [tre timer senere]. I den tid før/under/efter var der ingen forplejning eller forklaring. Her skal lige pointeres, at jeg havde været uden MAD [i ni og en halv time]! Der var forskellig behandling fra sygeplejerske til sygeplejerske.<br>[Kommunikation og information, Pleje, Ventetid]  | Dårligt          |
| ✎ 72 | Selve undersøgelsen var rigtig god. Det var mere bagefter, at jeg blev utryg. Ville måske gerne have haft besked om, at jeg var blevet henvist til andet sygehus, før jeg fik brev om det. Det skabte forvirring ligeledes om, hvorfor/hvad jeg er blevet henvist til det andet sygehus om :-)<br>[Kommunikation og information]   | Godt             |
| ✎ 76 | Ved ikke, om det er dem, der kontakter portør efter behandling. Jeg har før prøvet at vente alt, alt for længe på en portør. Der var skulderen gået af led [], og det gjorde så ondt, men jeg  | Godt             |

	ventede over en time for at blive kørt ned på skadestuen! [Ventetid]	
✎ 77	Kontakt mellem afdelingerne burde være bedre, så jeg føler det som en samlet undersøgelse og ikke som brudstykker. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 79	Jeg havde et ønske om, at få booket en tid, minimum [et par] måneder fremme, så jeg kunne nå at planlægge i forhold til mit arbejde. Det kunne ikke lade sig gøre, og det undrer mig noget. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 87	Rengøringen kunne være bedre men også værre. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 89	Nej, jeg har været meget tilfreds.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dagkirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg savnede noget på væggene at kigge på, på opvågningsstuen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 4	Super personale med et glimt i øjet :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 5	Jeg vil ikke sige, at venteværelset er dårligt, men det er måske lidt kedeligt og trangt. Om rengøringen er i orden eller ej, har jeg absolut ingen mening om, jeg lagde slet ikke mærke til det. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 6	Jeg har været godt tilfreds.	Godt
✎ 10	Bortset fra nogen ventetid og forglemmelser, kan det ikke gøres meget bedre. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 11	På operationsdagen måtte der godt være blevet informeret om, hvor længe pårørende måtte blive og holde [en] med selskab inden operation, og efterfølgende, hvornår pårørende måtte komme tilbage. Jeg kunne godt have brugt, at mine pårørende var der, da jeg vågnede, da jeg blev rigtigt ked af det. Tilsyneladende pga. bivirkninger af bedøvelsen under narkosen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<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.

