

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Center for planlagt kirurgi

Hospitalsenhed Midt

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

© 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
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	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:	500
Besvarelser fra afdelingens patienter:	301
Afdelingens svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

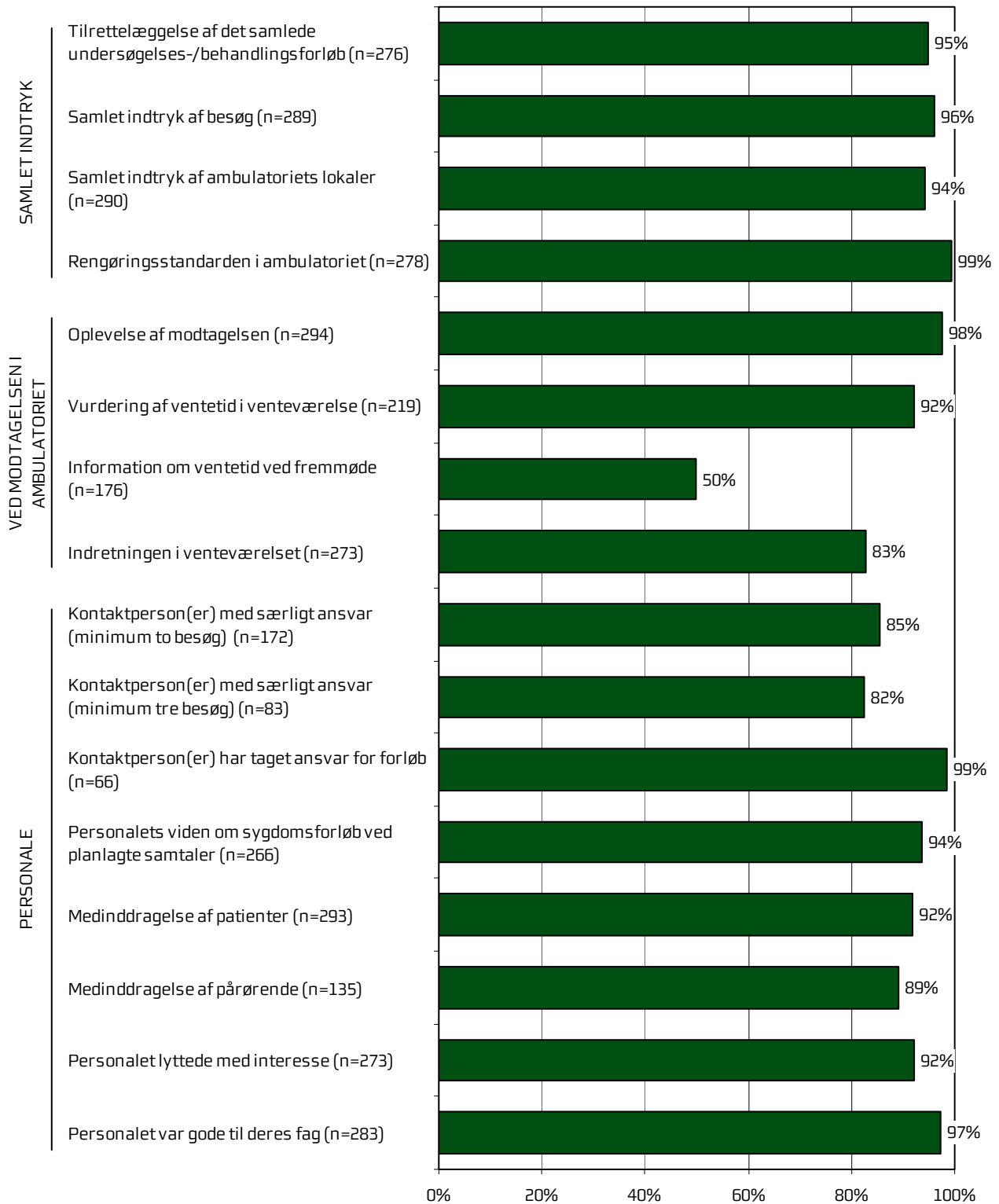
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

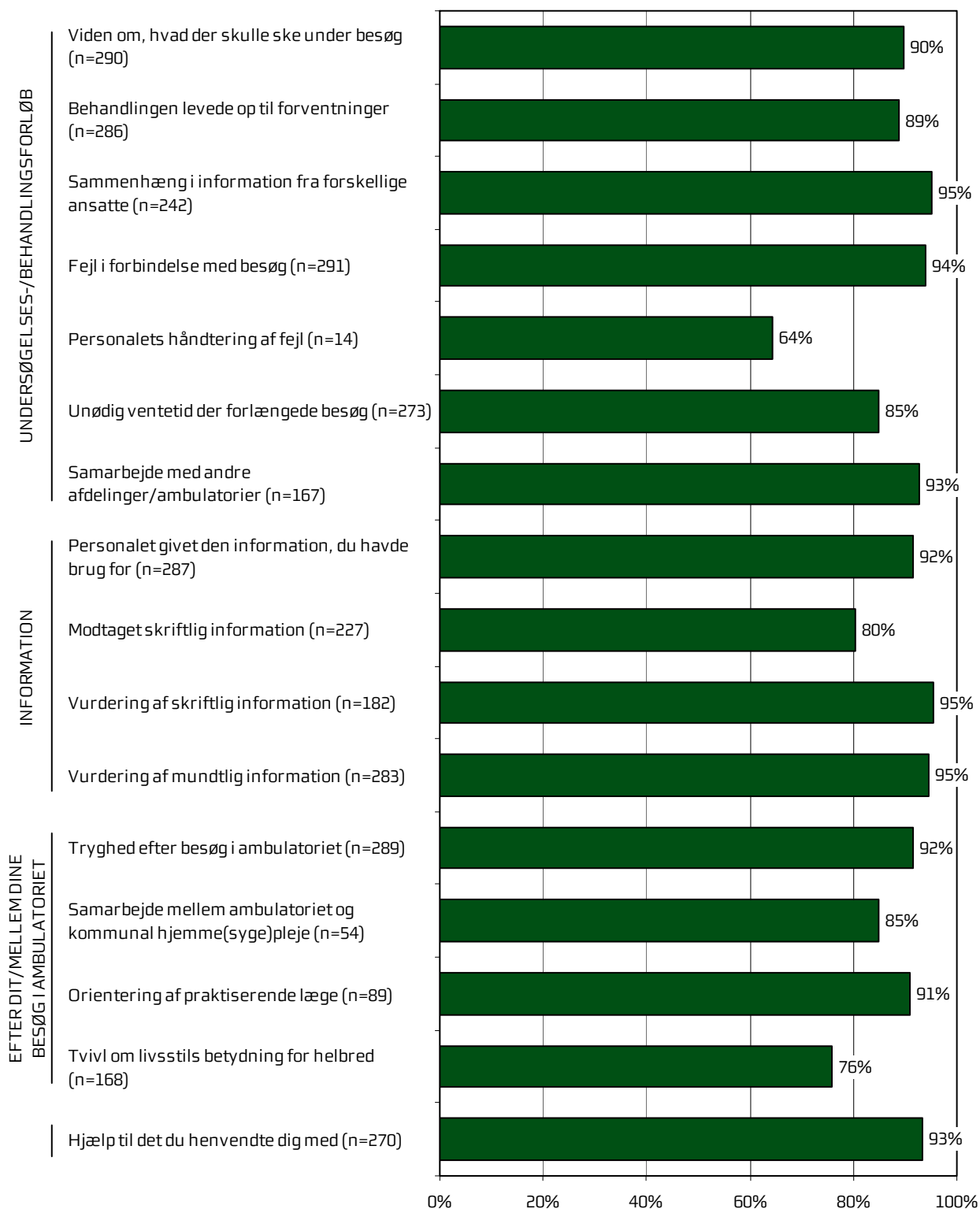
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

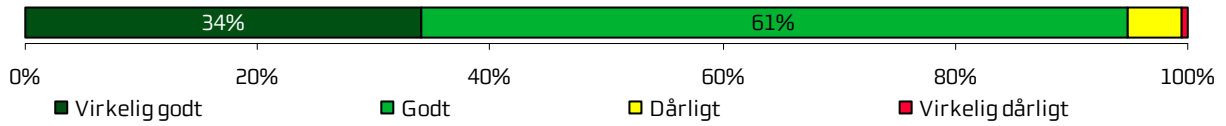
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

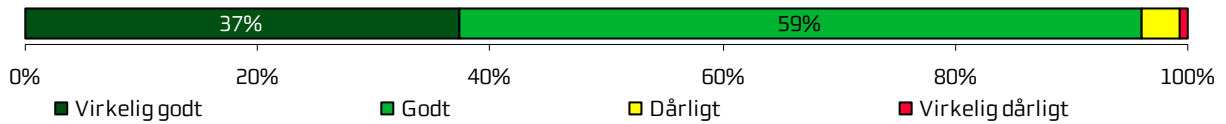
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

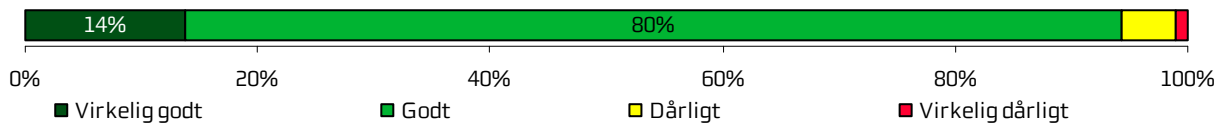
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=276)



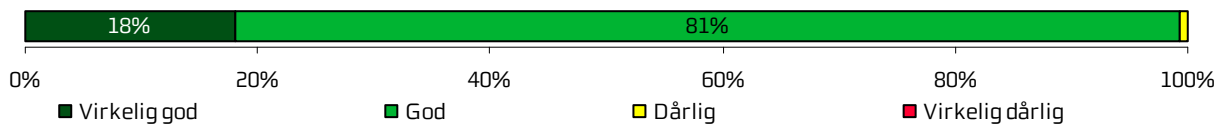
Samlet indtryk af besøg (n=289)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=290)



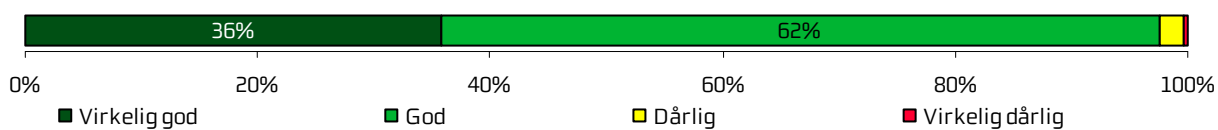
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=278)



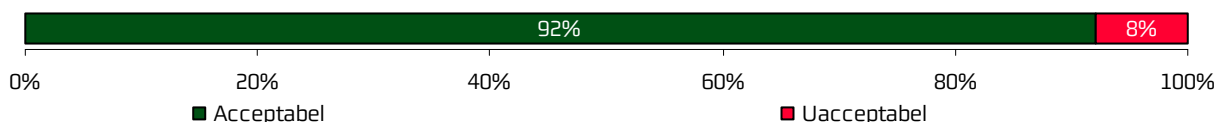
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	97 %	95 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	95 %	99 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	92 %	-	98 % *	91 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	99 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

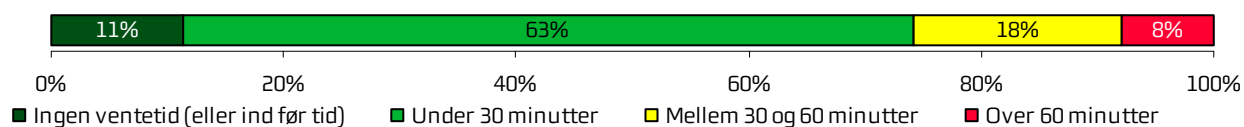
Oplevelse af modtagelsen (n=294)



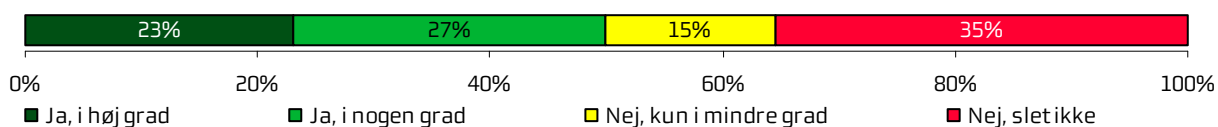
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=219)



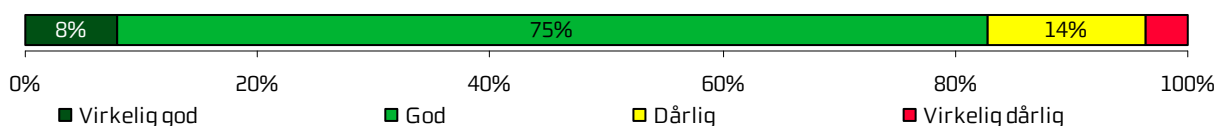
Længde af ventetid i venteværelse (n=208)



Information om ventetid ved fremmøde (n=176)



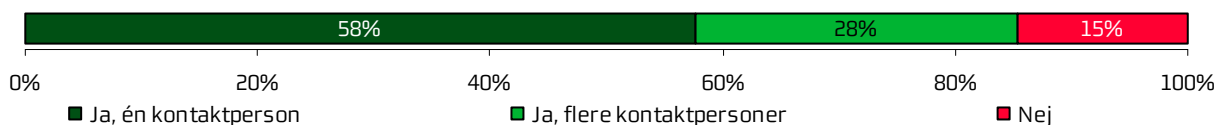
Indretningen i venteværelset (n=273)



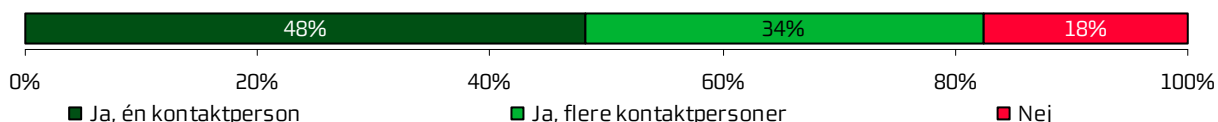
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	96 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	93 %	91 %	97 % *	91 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	50 %	47 %	45 %	62 % *	39 % *	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	78 %	79 %	95 % *	76 % *	87 % *

Personale

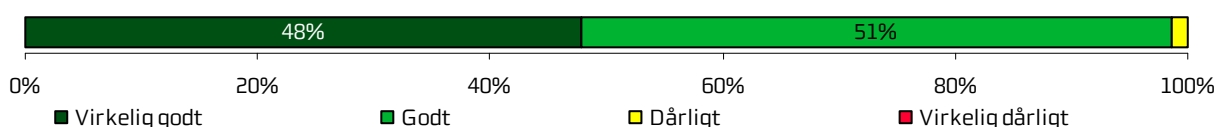
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=172)



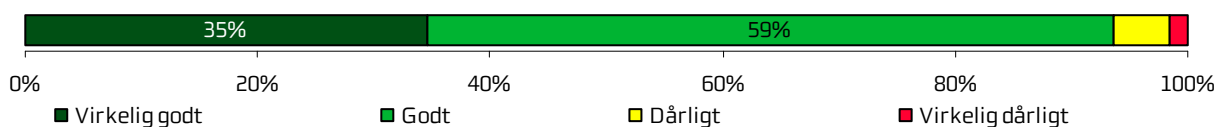
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=83)



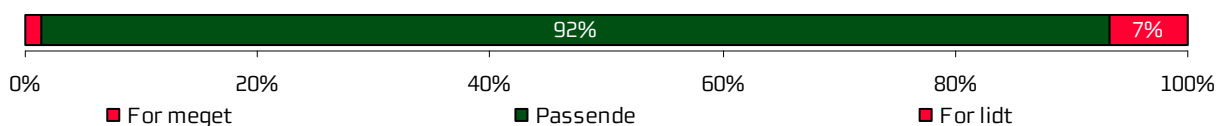
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=66)



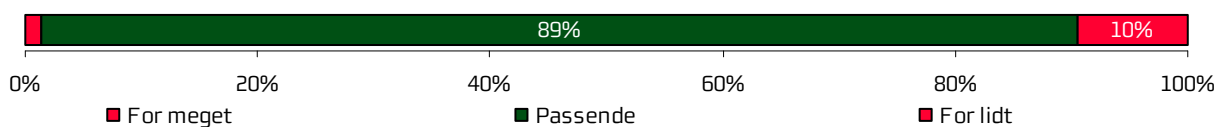
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=266)



Medinddragelse af patienter (n=293)



Medinddragelse af pårørende (n=135)



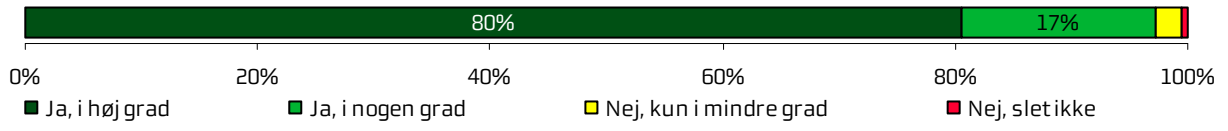
Personalet lyttede med interesse (n=273)



	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)	85 %	81 %	79 %	86 %	78 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	77 %	73 %	89 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	-	99 %	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	95 %	93 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	95 %	89 %	96 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	95 %	90 %	95 %	86 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	96 %	95 %	98 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=283)



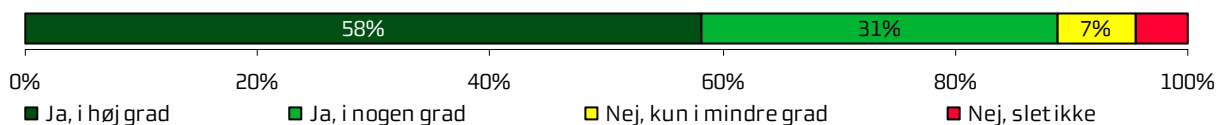
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	95 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=290)



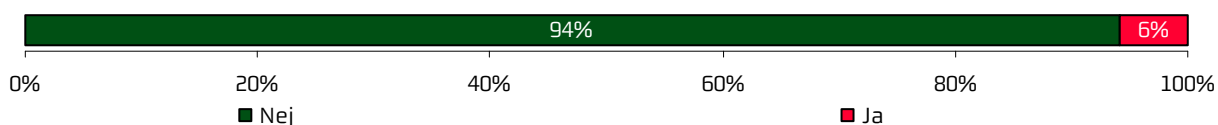
Behandlingen levede op til forventninger (n=286)



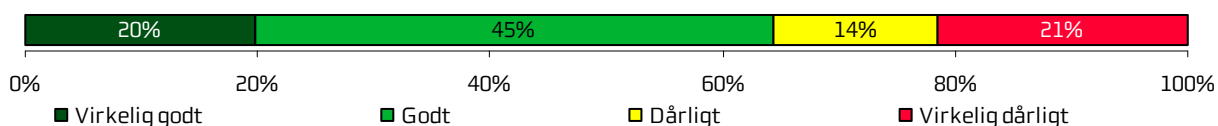
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=242)



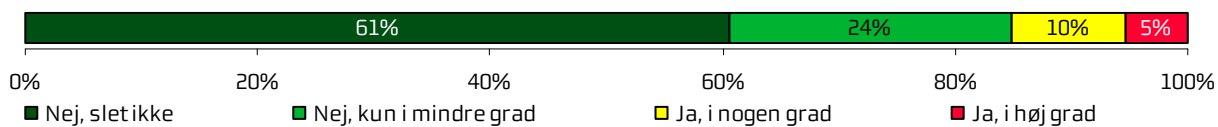
Fejl i forbindelse med besøg (n=291)



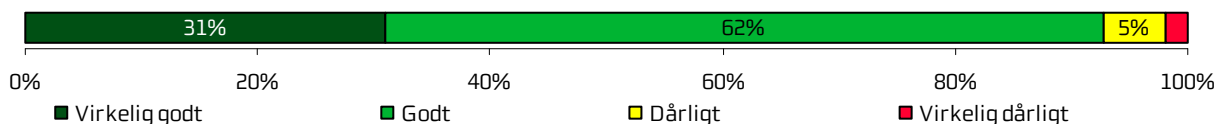
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=273)



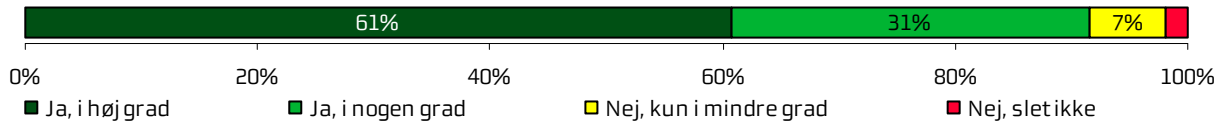
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=167)



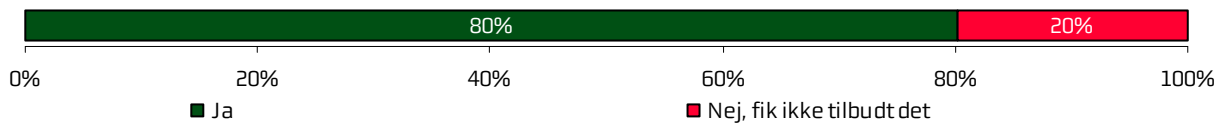
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	88 %	92 %	86 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	90 %	91 %	96 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	97 %	98 %	93 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	93 %	95 %	89 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	66 %	80 %	80 %	60 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	89 %	89 %	95 % *	87 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	94 %	97 %	90 %	93 %

Information

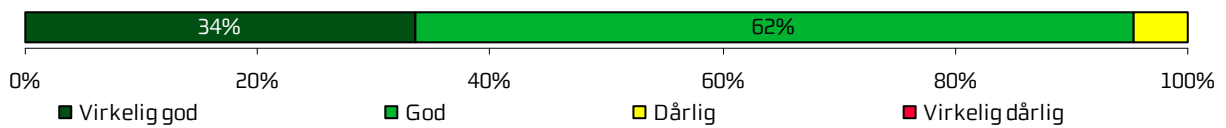
Personalet givet den information, du havde brug for (n=287)



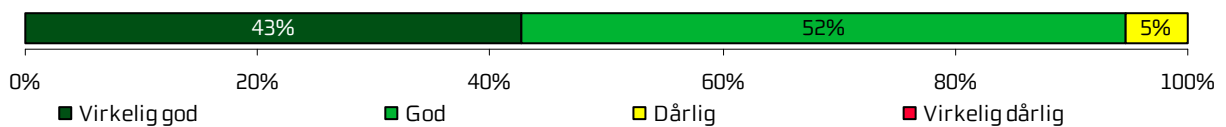
Modtaget skriftlig information (n=227)



Vurdering af skriftlig information (n=182)



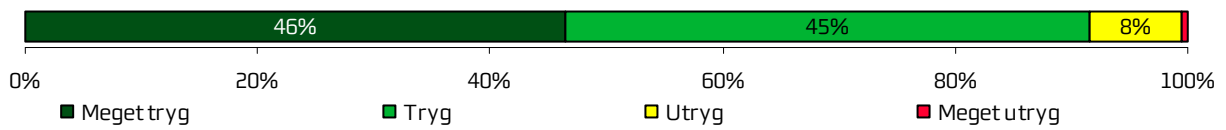
Vurdering af mundtlig information (n=283)



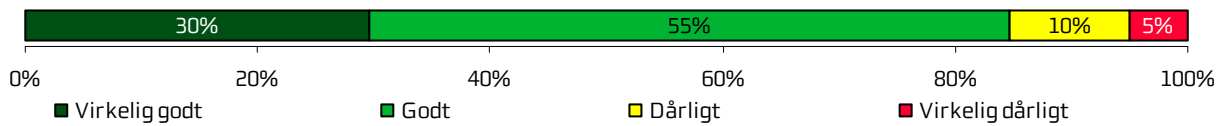
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	95 %	-	96 % *	89 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	83 %	78 %	83 %	59 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	98 %	97 %	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	93 %	98 % *	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

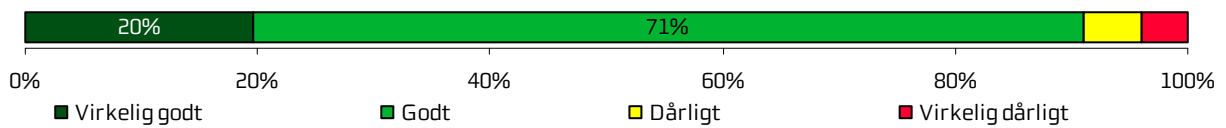
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=289)



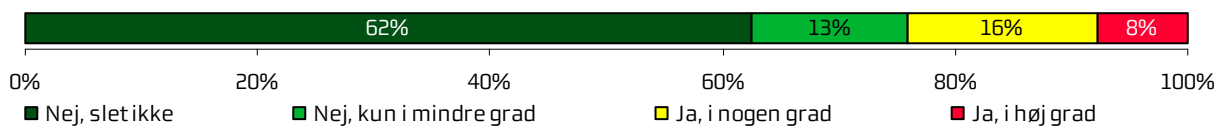
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=89)



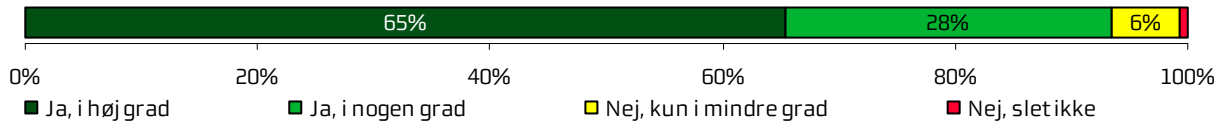
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=168)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	94 %	97 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	92 %	88 %	96 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	93 %	94 %	91 %	82 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	76 %	78 %	80 %	67 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=270)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	92 %	94 %	98 % *	93 %	96 %

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, 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 kommentarfelter. 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 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 eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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"/>

Løbnr.: >>løbnr<<

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"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 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) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	60%	100%
Køn		
Mand	44%	45%
Kvinde	56%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	7%
20-39 år	10%	14%
40-59 år	31%	35%
60-79 år	47%	38%
80 år eller derover	7%	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"²

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

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

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

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

"Acceptabel", "Uacceptabel"

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

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

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	301		100%	
Køn				
Mand	133		44%	
Kvinde	168		56%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	15		5%	
20-39 år	30		10%	
40-59 år	94		31%	
60-79 år	141		47%	
80 år eller derover	21		7%	
Skema udfyldt af				
Patienten	282		97%	
Pårørende	8		3%	
Modersmål				
Dansk	289		98%	
Ikke dansk	6		2%	
Afsnitsnavn				
Akutklinik Silkeborg	48		16%	
Friklinik søvn	19		6%	
Friklinik øjne	23		8%	
Friklinik varicer	21		7%	
Idræt	17		6%	
K2A	23		8%	
K1A	28		9%	
KDAG	29		10%	
Ryg	27		9%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66		22%	
Diagnose				
Diskusprolaps	5		2%	
Hoftealloplastik	11		4%	
Knæalloplastik	21		7%	
Øvrige	264		88%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	61	5	0	276	12
Køn						
Mand	44	54	2	0	122	7
Kvinde	27	66	7	1	154	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	80	0	0	15	0
20-39 år	14	71	15	0	28	1
40-59 år	33	62	5	0	84	6
60-79 år	43	52	3	1	131	4
80 år eller derover	21	79	0	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	60	5	0	262	12
Pårørende	23	77	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	35	60	5	0	268	11
Ikke dansk	12	88	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	22	73	4	0	45	2
Friklinik søvn	50	50	0	0	14	4
Friklinik øjne	52	48	0	0	23	0
Friklinik varicer	35	65	0	0	20	0
Idræt	50	44	6	0	16	1
K2A	61	35	4	0	23	0
K1A	59	37	4	0	27	1
KDAG	44	48	7	0	27	1
Ryg	33	63	4	0	24	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	68	7	2	57	2
Diagnose						
Diskusprolaps	63	37	0	0	5	0
Hoftealloplastik	67	33	0	0	11	0
Knæalloplastik	58	42	0	0	19	0
Øvrige	31	63	5	0	241	12

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	37	59	3	1	289
Køn					
Mand	46	50	3	0	131
Kvinde	30	65	3	1	158
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	57	0	0	15
20-39 år	21	76	0	2	29
40-59 år	35	58	8	0	90
60-79 år	44	54	2	1	136
80 år eller derover	26	74	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	38	58	4	1	274
Pårørende	23	77	0	0	7
Modersmål					
Dansk	38	59	3	1	280
Ikke dansk	32	46	22	0	6
Afsnitsnavn					
Akutklinik Silkeborg	34	60	6	0	47
Friklinik søvn	53	47	0	0	19
Friklinik øjne	52	48	0	0	23
Friklinik varicer	28	72	0	0	18
Idræt	29	65	6	0	17
K2A	57	39	0	4	23
K1A	67	33	0	0	27
KDAG	45	52	3	0	29
Ryg	27	69	4	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	3	2	60
Diagnose					
Diskusprolaps	63	37	0	0	5
Hoftealloplastik	67	33	0	0	11
Knæalloplastik	58	42	0	0	19
Øvrige	35	61	4	1	254

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	80	5	1	290
Køn					
Mand	17	81	2	0	131
Kvinde	12	80	7	2	159
Aldersgruppe					
Under 20 år	15	78	7	0	15
20-39 år	2	91	7	0	30
40-59 år	11	83	4	2	91
60-79 år	18	78	4	1	136
80 år eller derover	16	71	13	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	14	80	5	1	275
Pårørende	5	85	10	0	7
Modersmål					
Dansk	14	80	5	1	281
Ikke dansk	9	91	0	0	6
Afsnitsnavn					
Akutklinik Silkeborg	13	85	0	2	46
Friklinik søvn	16	79	5	0	19
Friklinik øjne	26	70	4	0	23
Friklinik varicer	14	81	5	0	21
Idræt	12	82	6	0	17
K2A	18	64	18	0	22
K1A	32	64	4	0	28
KDAG	10	90	0	0	29
Ryg	4	85	12	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	80	7	2	59
Diagnose					
Diskusprolaps	18	82	0	0	5
Hoftealloplastik	40	60	0	0	11
Knæalloplastik	9	82	9	0	18
Øvrige	13	81	5	1	256

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	81	1	0	278
Køn					
Mand	21	78	1	0	127
Kvinde	16	84	0	0	151
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	46	0	0	14
20-39 år	18	82	0	0	27
40-59 år	14	86	0	0	87
60-79 år	18	81	1	0	132
80 år eller derover	8	92	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	18	81	1	0	264
Pårørende	19	81	0	0	7
Modersmål					
Dansk	18	81	1	0	269
Ikke dansk	9	91	0	0	6
Afsnitsnavn					
Akutklinik Silkeborg	13	87	0	0	45
Friklinik søvn	17	83	0	0	18
Friklinik øjne	27	73	0	0	22
Friklinik varicer	21	79	0	0	19
Idræt	29	71	0	0	17
K2A	27	73	0	0	22
K1A	36	61	4	0	28
KDAG	17	83	0	0	29
Ryg	8	92	0	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	81	2	0	53
Diagnose					
Diskusprolaps	-	-	-	-	4
Hoftealloplastik	53	47	0	0	11
Knæalloplastik	22	78	0	0	19
Øvrige	17	82	1	0	244

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	294
Køn					
Mand	44	54	2	0	130
Kvinde	29	68	2	1	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	15
20-39 år	27	69	4	0	30
40-59 år	28	67	4	1	89
60-79 år	44	55	0	0	140
80 år eller derover	23	77	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	2	0	276
Pårørende	0	100	0	0	8
Modersmål					
Dansk	36	62	1	0	283
Ikke dansk	62	16	22	0	6
Afsnitsnavn					
Akutklinik Silkeborg	39	57	4	0	46
Friklinik søvn	37	63	0	0	19
Friklinik øjne	57	43	0	0	23
Friklinik varicer	29	71	0	0	21
Idræt	18	71	12	0	17
K2A	43	48	9	0	23
K1A	54	46	0	0	28
KDAG	29	71	0	0	28
Ryg	36	64	0	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	69	0	2	64
Diagnose					
Diskusprolaps	45	55	0	0	5
Hoftealloplastik	60	40	0	0	11
Knæalloplastik	47	49	4	0	20
Øvrige	34	63	2	0	258

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	219	81
Køn				
Mand	92	8	94	38
Kvinde	92	8	125	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	75	25	11	4
20-39 år	93	7	25	5
40-59 år	91	9	75	18
60-79 år	93	7	93	48
80 år eller derover	100	0	15	6
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	207	75
Pårørende	100	0	8	0
Modersmål				
Dansk	93	7	212	77
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Akutklinik Silkeborg	91	9	34	14
Friklinik søvn	100	0	17	2
Friklinik øjne	92	8	13	10
Friklinik varicer	94	6	17	4
Idræt	94	6	16	1
K2A	94	6	17	6
K1A	100	0	18	10
KDAG	91	9	23	6
Ryg	82	18	22	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	42	24
Diagnose				
Diskusprolaps	-	-	4	1
Hoftealloplastik	100	0	6	5
Knæalloplastik	100	0	13	8
Øvrige	91	9	196	67

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	11	63	18	8	208	6
Køn						
Mand	12	64	16	8	92	1
Kvinde	11	62	19	8	116	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	48	33	5	10	1
20-39 år	4	60	29	7	25	0
40-59 år	15	59	17	8	72	2
60-79 år	10	67	13	10	87	3
80 år eller derover	5	75	20	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	62	19	8	197	6
Pårørende	19	71	10	0	7	0
Modersmål						
Dansk	12	62	19	7	201	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	13	59	22	6	32	1
Friklinik søvn	24	76	0	0	17	0
Friklinik øjne	8	83	0	8	12	0
Friklinik varicer	19	44	19	19	16	1
Idræt	6	75	13	6	16	0
K2A	6	88	0	6	16	1
K1A	24	65	12	0	17	1
KDAG	9	50	27	14	22	1
Ryg	9	55	36	0	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	66	16	11	38	1
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	4	0
Hoftealloplastik	29	71	0	0	5	1
Knæalloplastik	0	89	11	0	12	1
Øvrige	12	61	19	9	187	4

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	23	27	15	35	176	29
Køn						
Mand	26	33	14	27	78	10
Kvinde	21	22	15	42	98	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	51	0	31	11	0
20-39 år	18	15	11	56	20	5
40-59 år	14	29	22	36	61	8
60-79 år	34	23	11	32	75	12
80 år eller derover	26	35	17	22	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	23	25	16	36	165	29
Pårørende	33	38	0	29	7	0
Modersmål						
Dansk	24	26	14	36	169	29
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	23	23	23	32	31	2
Friklinik søvn	18	27	18	36	11	4
Friklinik øjne	38	38	0	25	8	5
Friklinik varicer	46	23	15	15	13	2
Idræt	7	14	14	64	14	1
K2A	25	42	8	25	12	3
K1A	21	36	21	21	14	3
KDAG	17	39	17	26	23	0
Ryg	20	30	10	40	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	20	7	50	30	8
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	3	1
Hoftealloplastik	-	-	-	-	3	2
Knæalloplastik	36	35	0	29	10	2
Øvrige	22	26	16	36	160	24

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	75	14	4	273	21
Køn						
Mand	12	71	14	3	124	6
Kvinde	5	78	13	4	149	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	7	84	8	0	13	2
20-39 år	0	75	20	6	25	5
40-59 år	3	74	18	4	85	6
60-79 år	12	74	10	4	131	7
80 år eller derover	11	77	12	0	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	73	14	4	257	20
Pårørende	0	90	10	0	7	0
Modersmål						
Dansk	8	74	14	4	262	21
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	7	75	14	5	44	4
Friklinik søvn	26	74	0	0	19	0
Friklinik øjne	23	73	5	0	22	0
Friklinik varicer	0	89	11	0	19	2
Idræt	0	82	18	0	17	0
K2A	0	77	18	5	22	0
K1A	19	69	12	0	26	2
KDAG	7	74	19	0	27	2
Ryg	4	75	17	4	24	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	72	15	8	53	9
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	4	1
Hoftealloplastik	29	64	7	0	10	1
Knæalloplastik	0	80	8	12	19	1
Øvrige	8	75	14	3	240	18

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	28	15	172
Køn				
Mand	54	31	14	86
Kvinde	61	24	15	86
Aldersgruppe				
Under 20 år	56	44	0	10
20-39 år	27	37	36	18
40-59 år	51	31	18	56
60-79 år	66	23	11	78
80 år eller derover	91	9	0	10
Skema udfyldt af				
Patienten	59	27	14	163
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	60	26	15	163
Ikke dansk	22	78	0	6
Afsnitsnavn				
Akutklinik Silkeborg	69	17	14	35
Friklinik søvn	39	33	28	18
Friklinik øjne	46	46	8	13
Friklinik varicer	38	50	13	16
Idræt	67	25	8	12
K2A	65	29	6	17
K1A	67	17	17	18
KDAG	39	43	17	23
Ryg	80	7	13	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	5
Diagnose				
Diskusprolaps	-	-	-	3
Hoftealloplastik	-	-	-	4
Knæalloplastik	48	45	7	12
Øvrige	57	27	16	153

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	48	34	18	83
Køn				
Mand	45	36	18	41
Kvinde	51	32	17	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	21	41	38	10
40-59 år	46	31	23	31
60-79 år	57	35	8	35
80 år eller derover	81	19	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	48	35	16	78
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	50	33	17	78
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Akutklinik Silkeborg	56	19	25	16
Friklinik søvn	31	38	31	16
Friklinik øjne	50	50	0	12
Friklinik varicer	0	80	20	5
Idræt	-	-	-	1
K2A	50	50	0	6
K1A	73	0	27	11
KDAG	33	56	11	9
Ryg	100	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Diagnose				
Diskusprolaps	-	-	-	2
Hoftealloplastik	-	-	-	1
Knæalloplastik	-	-	-	4
Øvrige	48	33	19	76

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	48	51	1	0	66	1
Køn						
Mand	52	48	0	0	35	0
Kvinde	43	54	3	0	31	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	34	66	0	0	7	0
40-59 år	39	57	4	0	21	1
60-79 år	56	44	0	0	31	0
80 år eller derover	47	53	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	52	1	0	62	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	49	50	2	0	62	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	30	70	0	0	10	1
Friklinik søvn	55	45	0	0	11	0
Friklinik øjne	50	50	0	0	12	0
Friklinik varicer	-	-	-	-	4	0
Idræt	-	-	-	-	0	0
K2A	83	17	0	0	6	0
K1A	63	38	0	0	8	0
KDAG	38	63	0	0	8	0
Ryg	80	0	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	2	0
Hoftealloplastik	-	-	-	-	1	0
Knæalloplastik	-	-	-	-	4	0
Øvrige	44	55	2	0	59	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	59	5	2	266	26
Køn						
Mand	43	55	2	0	124	6
Kvinde	27	63	8	3	142	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	48	10	0	14	0
20-39 år	20	71	9	0	27	2
40-59 år	33	61	5	2	81	8
60-79 år	40	56	3	2	130	10
80 år eller derover	17	73	10	0	14	6
Skema udfyldt af						
Patienten	35	58	5	2	251	24
Pårørende	23	77	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	34	59	5	2	257	25
Ikke dansk	51	49	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	36	60	2	2	42	5
Friklinik søvn	44	44	13	0	16	2
Friklinik øjne	58	37	5	0	19	3
Friklinik varicer	5	89	5	0	19	1
Idræt	27	53	20	0	15	2
K2A	50	50	0	0	22	1
K1A	42	54	4	0	26	2
KDAG	39	57	4	0	28	1
Ryg	29	71	0	0	24	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	60	7	4	55	7
Diagnose						
Diskusprolaps	45	55	0	0	5	0
Hoftealloplastik	53	47	0	0	11	0
Knæalloplastik	45	55	0	0	19	1
Øvrige	33	60	5	2	231	25

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	92	7	293
Køn				
Mand	2	95	3	131
Kvinde	1	90	10	162
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	97	3	15
20-39 år	2	85	13	30
40-59 år	0	92	8	91
60-79 år	2	93	5	139
80 år eller derover	5	88	7	18
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	7	277
Pårørende	0	100	0	7
Modersmål				
Dansk	1	92	6	283
Ikke dansk	0	78	22	6
Afsnitsnavn				
Akutklinik Silkeborg	2	91	6	47
Friklinik søvn	0	95	5	19
Friklinik øjne	5	91	5	22
Friklinik varicer	0	90	10	21
Idræt	6	82	12	17
K2A	0	100	0	23
K1A	0	100	0	28
KDAG	3	93	3	29
Ryg	0	96	4	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	61
Diagnose				
Diskusprolaps	0	100	0	5
Hoftealloplastik	0	100	0	11
Knæalloplastik	0	93	7	20
Øvrige	2	91	7	257

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	89	10	135	159
Køn					
Mand	0	95	5	64	66
Kvinde	3	84	13	71	93
Aldersgruppe					
Under 20 år	10	74	16	15	0
20-39 år	0	100	0	11	19
40-59 år	0	77	23	29	62
60-79 år	0	96	4	70	69
80 år eller derover	0	100	0	10	9
Skema udfyldt af					
Patienten	2	89	10	121	158
Pårørende	0	82	18	6	1
Modersmål					
Dansk	1	92	6	127	158
Ikke dansk	0	50	50	5	1
Afsnitsnavn					
Akutklinik Silkeborg	0	81	19	21	26
Friklinik søvn	0	100	0	5	14
Friklinik øjne	0	83	17	6	17
Friklinik varicer	0	88	13	8	12
Idræt	14	71	14	7	10
K2A	0	100	0	17	6
K1A	0	95	5	20	8
KDAG	0	93	7	15	14
Ryg	0	93	7	14	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	91	5	22	40
Diagnose					
Diskusprolaps	-	-	-	1	4
Hoftealloplastik	0	100	0	9	2
Knæalloplastik	0	100	0	13	7
Øvrige	2	88	11	112	146

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	27	8	0	273	20
Køn						
Mand	70	27	3	0	122	8
Kvinde	61	27	12	0	151	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	31	11	0	14	1
20-39 år	48	41	11	0	29	1
40-59 år	58	31	11	0	89	2
60-79 år	78	18	5	0	126	11
80 år eller derover	48	52	0	0	15	5
Skema udfyldt af						
Patienten	65	27	7	0	259	18
Pårørende	23	41	36	0	6	1
Modersmål						
Dansk	65	28	8	0	263	20
Ikke dansk	78	22	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	63	33	5	0	43	3
Friklinik søvn	89	11	0	0	18	1
Friklinik øjne	82	12	6	0	17	6
Friklinik varicer	63	32	5	0	19	1
Idræt	65	24	12	0	17	0
K2A	87	9	4	0	23	0
K1A	81	19	0	0	26	2
KDAG	64	29	7	0	28	0
Ryg	52	35	13	0	23	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	31	14	0	59	4
Diagnose						
Diskusprolaps	63	37	0	0	5	0
Hoftealloplastik	79	0	21	0	10	1
Knæalloplastik	74	26	0	0	20	0
Øvrige	64	28	8	0	238	19

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	17	2	0	283	13
Køn						
Mand	84	16	0	0	129	2
Kvinde	78	17	4	1	154	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	35	0	0	14	0
20-39 år	64	33	2	0	30	0
40-59 år	71	24	5	0	90	2
60-79 år	91	7	1	1	133	7
80 år eller derover	100	0	0	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	82	15	2	0	267	13
Pårørende	19	81	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	81	16	2	0	273	13
Ikke dansk	62	38	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	78	17	4	0	46	1
Friklinik søvn	79	16	5	0	19	0
Friklinik øjne	95	5	0	0	21	2
Friklinik varicer	76	24	0	0	21	0
Idræt	88	13	0	0	16	1
K2A	96	0	4	0	23	0
K1A	89	11	0	0	27	1
KDAG	75	21	4	0	28	1
Ryg	92	4	4	0	25	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	25	0	2	57	6
Diagnose						
Diskusprolaps	100	0	0	0	5	0
Hoftealloplastik	80	20	0	0	11	0
Knæalloplastik	100	0	0	0	20	0
Øvrige	79	18	3	0	247	13

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	43	46	8	3	290	5
Køn						
Mand	49	41	7	3	130	1
Kvinde	39	51	8	2	160	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	83	3	0	15	0
20-39 år	18	36	31	14	30	0
40-59 år	36	53	9	3	91	1
60-79 år	56	42	2	1	135	3
80 år eller derover	59	27	14	0	19	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	45	8	3	277	2
Pårørende	18	82	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	43	47	8	3	282	3
Ikke dansk	55	22	22	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	41	52	4	2	46	1
Friklinik søvn	22	56	22	0	18	1
Friklinik øjne	57	43	0	0	23	0
Friklinik varicer	48	33	19	0	21	0
Idræt	41	47	12	0	17	0
K2A	45	45	5	5	22	1
K1A	54	39	7	0	28	0
KDAG	59	38	3	0	29	0
Ryg	48	48	4	0	25	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	48	11	7	61	1
Diagnose						
Diskusprolaps	18	55	26	0	5	0
Hoftealloplastik	73	20	7	0	11	0
Knæalloplastik	67	29	4	0	19	1
Øvrige	42	48	8	3	255	4

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	58	31	7	4	286	8
Køn						
Mand	68	22	8	2	127	4
Kvinde	51	37	6	6	159	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	55	6	0	15	0
20-39 år	42	46	3	10	28	2
40-59 år	51	35	10	4	90	2
60-79 år	70	22	3	4	133	4
80 år eller derover	55	23	17	5	20	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	29	7	4	270	8
Pårørende	19	63	0	19	7	0
Modersmål						
Dansk	58	31	6	5	276	8
Ikke dansk	78	0	22	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	52	34	7	7	44	3
Friklinik søvn	61	39	0	0	18	1
Friklinik øjne	78	13	4	4	23	0
Friklinik varicer	62	38	0	0	21	0
Idræt	53	29	18	0	17	0
K2A	82	9	9	0	22	1
K1A	63	33	4	0	27	0
KDAG	62	28	7	3	29	0
Ryg	75	13	8	4	24	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	39	8	7	61	1
Diagnose						
Diskusprolaps	74	26	0	0	5	0
Hoftealloplastik	73	20	7	0	11	0
Knæalloplastik	79	17	4	0	19	0
Øvrige	56	32	7	5	251	8

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	60	35	3	2	242	45
Køn						
Mand	71	27	0	2	117	13
Kvinde	51	42	6	1	125	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	47	0	0	11	4
20-39 år	41	48	11	0	23	6
40-59 år	54	42	3	2	78	13
60-79 år	70	26	1	2	118	16
80 år eller derover	62	27	11	0	12	6
Skema udfyldt af						
Patienten	62	33	3	2	230	42
Pårørende	23	77	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	61	35	3	2	233	45
Ikke dansk	62	38	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	60	35	3	3	40	7
Friklinik søvn	72	28	0	0	18	1
Friklinik øjne	81	19	0	0	16	7
Friklinik varicer	52	48	0	0	21	0
Idræt	46	46	8	0	13	3
K2A	75	25	0	0	20	2
K1A	72	24	4	0	25	2
KDAG	57	39	0	4	28	1
Ryg	64	36	0	0	22	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	36	10	3	39	18
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	4	1
Hoftealloplastik	80	20	0	0	11	0
Knæalloplastik	81	19	0	0	17	2
Øvrige	58	36	4	2	210	42

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	94	6	291
Køn			
Mand	97	3	131
Kvinde	92	8	160
Aldersgruppe			
Under 20 år	82	18	15
20-39 år	96	4	30
40-59 år	93	7	92
60-79 år	96	4	136
80 år eller derover	91	9	18
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	276
Pårørende	81	19	7
Modersmål			
Dansk	94	6	282
Ikke dansk	100	0	6
Afsnitsnavn			
Akutklinik Silkeborg	89	11	47
Friklinik søvn	95	5	19
Friklinik øjne	95	5	22
Friklinik varicer	90	10	21
Idræt	82	18	17
K2A	96	4	23
K1A	100	0	27
KDAG	97	3	29
Ryg	100	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	60
Diagnose			
Diskusprolaps	100	0	5
Hoftealloplastik	100	0	11
Knæalloplastik	100	0	20
Øvrige	93	7	255

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	20	45	14	21	14	1
Køn						
Mand	34	13	0	53	5	0
Kvinde	14	56	19	10	9	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	26	47	17	10	6	1
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	50	16	12	13	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	20	45	14	21	14	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	20	60	0	20	5	0
Friklinik søvn	-	-	-	-	1	0
Friklinik øjne	-	-	-	-	0	0
Friklinik varicer	-	-	-	-	2	0
Idræt	-	-	-	-	3	0
K2A	-	-	-	-	1	0
K1A	-	-	-	-	0	0
KDAG	-	-	-	-	1	0
Ryg	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	0	0
Hoftealloplastik	-	-	-	-	0	0
Knæalloplastik	-	-	-	-	0	0
Øvrige	20	45	14	21	14	1

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	61	24	10	5	273	12
Køn						
Mand	67	19	8	6	127	1
Kvinde	55	29	11	5	146	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	24	11	29	14	1
20-39 år	57	21	19	2	29	1
40-59 år	58	26	9	7	86	1
60-79 år	66	25	8	1	128	7
80 år eller derover	70	14	10	6	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	25	10	4	260	10
Pårørende	35	15	22	28	5	2
Modersmål						
Dansk	61	24	10	5	265	12
Ikke dansk	32	38	8	22	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	58	23	9	9	43	2
Friklinik søvn	83	17	0	0	18	0
Friklinik øjne	77	14	0	9	22	1
Friklinik varicer	40	40	20	0	20	0
Idræt	67	7	20	7	15	2
K2A	45	36	14	5	22	1
K1A	68	25	4	4	28	0
KDAG	64	20	12	4	25	2
Ryg	50	42	8	0	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	20	11	6	54	4
Diagnose						
Diskusprolaps	63	37	0	0	5	0
Hoftealloplastik	78	22	0	0	9	1
Knæalloplastik	59	25	15	0	17	2
Øvrige	60	24	10	6	242	9

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	31	62	5	2	167	77
Køn						
Mand	37	59	3	0	80	34
Kvinde	25	64	7	4	87	43
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	37	10	4	11	2
20-39 år	15	81	3	0	16	9
40-59 år	23	62	10	5	49	28
60-79 år	38	60	2	0	84	30
80 år eller derover	28	72	0	0	7	8
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	5	2	160	74
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	32	62	5	2	159	77
Ikke dansk	17	60	22	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	37	60	3	0	30	11
Friklinik søvn	60	40	0	0	5	13
Friklinik øjne	57	43	0	0	7	11
Friklinik varicer	36	64	0	0	11	6
Idræt	20	50	20	10	10	5
K2A	58	42	0	0	19	2
K1A	52	43	4	0	23	1
KDAG	20	73	7	0	15	5
Ryg	22	72	6	0	18	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	72	10	7	29	18
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	4	1
Hoftealloplastik	50	50	0	0	8	0
Knæalloplastik	49	51	0	0	15	1
Øvrige	30	62	6	2	140	75

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	61	31	7	2	287
Køn					
Mand	71	22	4	2	131
Kvinde	52	38	8	2	156
Aldersgruppe					
Under 20 år	64	33	3	0	15
20-39 år	25	53	21	0	30
40-59 år	50	40	7	3	91
60-79 år	76	20	2	1	133
80 år eller derover	66	14	12	7	18
Skema udfyldt af					
Patienten	61	30	7	2	272
Pårørende	52	48	0	0	7
Modersmål					
Dansk	61	31	6	2	278
Ikke dansk	62	16	22	0	6
Afsnitsnavn					
Akutklinik Silkeborg	64	30	6	0	47
Friklinik søvn	74	21	5	0	19
Friklinik øjne	73	18	9	0	22
Friklinik varicer	57	38	5	0	21
Idræt	59	29	12	0	17
K2A	83	17	0	0	23
K1A	74	19	4	4	27
KDAG	66	34	0	0	29
Ryg	68	24	8	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	40	11	7	57
Diagnose					
Diskusprolaps	63	37	0	0	5
Hoftealloplastik	87	13	0	0	11
Knæalloplastik	71	29	0	0	19
Øvrige	60	31	7	2	252

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	80	20	227	54
Køn				
Mand	88	12	97	30
Kvinde	75	25	130	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	74	26	12	3
20-39 år	80	20	28	2
40-59 år	83	17	74	16
60-79 år	81	19	99	30
80 år eller derover	67	33	14	3
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	217	51
Pårørende	-	-	2	3
Modersmål				
Dansk	79	21	218	54
Ikke dansk	100	0	6	0
Afsnitsnavn				
Akutklinik Silkeborg	80	20	35	12
Friklinik søvn	93	7	14	5
Friklinik øjne	81	19	16	5
Friklinik varicer	100	0	18	1
Idræt	92	8	13	4
K2A	84	16	19	4
K1A	86	14	22	5
KDAG	93	7	27	2
Ryg	86	14	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	42	13
Diagnose				
Diskusprolaps	-	-	4	1
Hoftealloplastik	100	0	8	1
Knæalloplastik	85	15	17	2
Øvrige	80	20	198	50

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	34	62	5	0	182	1
Køn						
Mand	38	59	3	0	86	0
Kvinde	30	64	6	0	96	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	56	0	0	9	0
20-39 år	23	72	6	0	24	0
40-59 år	27	68	6	0	60	0
60-79 år	43	54	3	0	79	1
80 år eller derover	20	69	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	5	0	176	0
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	34	61	5	0	173	1
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	26	70	4	0	27	1
Friklinik søvn	23	77	0	0	13	0
Friklinik øjne	31	62	8	0	13	0
Friklinik varicer	29	71	0	0	17	0
Idræt	25	75	0	0	12	0
K2A	69	31	0	0	16	0
K1A	53	47	0	0	19	0
KDAG	46	46	8	0	24	0
Ryg	24	71	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	63	8	0	24	0
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	3	0
Hoftealloplastik	70	30	0	0	8	0
Knæalloplastik	57	43	0	0	14	0
Øvrige	31	63	5	0	157	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	43	52	5	0	283
Køn					
Mand	54	43	2	0	130
Kvinde	33	59	8	0	153
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	52	7	0	15
20-39 år	23	55	22	0	29
40-59 år	38	58	4	0	86
60-79 år	53	44	2	0	135
80 år eller derover	20	73	7	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	43	52	5	0	269
Pårørende	22	61	17	0	6
Modersmål					
Dansk	43	52	6	0	274
Ikke dansk	40	60	0	0	6
Afsnitsnavn					
Akutklinik Silkeborg	47	49	4	0	45
Friklinik søvn	56	39	6	0	18
Friklinik øjne	48	52	0	0	23
Friklinik varicer	33	67	0	0	18
Idræt	31	69	0	0	16
K2A	74	22	4	0	23
K1A	78	19	4	0	27
KDAG	45	52	3	0	29
Ryg	31	62	8	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	60	10	0	58
Diagnose					
Diskusprolaps	45	55	0	0	5
Hoftealloplastik	100	0	0	0	10
Knæalloplastik	67	33	0	0	19
Øvrige	40	54	6	0	249

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	46	45	8	0	289
Køn					
Mand	56	41	3	0	131
Kvinde	39	49	12	1	158
Aldersgruppe					
Under 20 år	59	34	8	0	14
20-39 år	31	62	7	0	28
40-59 år	45	44	11	0	91
60-79 år	51	42	6	1	137
80 år eller derover	31	62	7	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	47	44	8	0	274
Pårørende	42	43	15	0	7
Modersmål					
Dansk	48	44	8	0	280
Ikke dansk	9	68	22	0	6
Afsnitsnavn					
Akutklinik Silkeborg	49	42	9	0	45
Friklinik søvn	63	32	5	0	19
Friklinik øjne	61	39	0	0	23
Friklinik varicer	38	57	5	0	21
Idræt	47	47	6	0	17
K2A	70	26	4	0	23
K1A	43	50	7	0	28
KDAG	61	36	4	0	28
Ryg	32	48	20	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	55	10	2	60
Diagnose					
Diskusprolaps	63	37	0	0	5
Hoftealloplastik	47	53	0	0	11
Knæalloplastik	58	42	0	0	19
Øvrige	45	45	9	0	254

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	30	55	10	5	54	15	213
Køn							
Mand	57	37	6	0	22	8	95
Kvinde	11	67	13	8	32	7	118
Aldersgruppe							
Under 20 år	48	42	10	0	6	2	7
20-39 år	-	-	-	-	4	2	24
40-59 år	27	59	15	0	12	7	72
60-79 år	27	56	8	8	21	3	103
80 år eller derover	31	47	13	9	11	1	7
Skema udfyldt af							
Patienten	30	57	11	2	48	15	205
Pårørende	-	-	-	-	2	0	5
Modersmål							
Dansk	30	54	11	5	52	14	208
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	3
Afsnitsnavn							
Akutklinik Silkeborg	40	40	0	20	5	4	37
Friklinik søvn	-	-	-	-	0	1	18
Friklinik øjne	56	33	0	11	9	0	13
Friklinik varicer	-	-	-	-	3	1	17
Idræt	60	20	20	0	5	0	12
K2A	-	-	-	-	4	1	17
K1A	13	75	13	0	8	1	17
KDAG	-	-	-	-	4	3	21
Ryg	0	83	17	0	6	1	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	80	10	0	10	3	43
Diagnose							
Diskusprolaps	-	-	-	-	1	0	4
Hoftealloplastik	-	-	-	-	0	1	10
Knæalloplastik	-	-	-	-	2	1	15
Øvrige	30	54	11	5	51	13	184

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	20	71	5	4	89	196
Køn						
Mand	31	60	2	6	43	85
Kvinde	8	83	7	2	46	111
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	73	0	0	7	8
20-39 år	13	52	13	21	9	21
40-59 år	13	76	7	4	20	69
60-79 år	22	72	4	2	45	87
80 år eller derover	24	76	0	0	8	11
Skema udfyldt af						
Patienten	21	70	5	4	85	185
Pårørende	-	-	-	-	0	7
Modersmål						
Dansk	20	71	5	4	85	192
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	21	79	0	0	14	32
Friklinik søvn	-	-	-	-	2	17
Friklinik øjne	50	50	0	0	6	16
Friklinik varicer	-	-	-	-	4	15
Idræt	-	-	-	-	4	13
K2A	38	63	0	0	8	14
K1A	0	88	13	0	8	19
KDAG	23	69	8	0	13	16
Ryg	25	38	13	25	8	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	5	5	22	37
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	0	5
Hoftealloplastik	-	-	-	-	0	11
Knæalloplastik	47	53	0	0	8	10
Øvrige	17	73	5	4	81	170

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	13	16	8	168	116
Køn						
Mand	61	12	19	7	85	41
Kvinde	63	15	14	8	83	75
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	15	5	20	10	5
20-39 år	60	11	19	10	24	6
40-59 år	68	14	12	6	52	39
60-79 år	62	10	23	5	70	60
80 år eller derover	43	36	8	12	12	6
Skema udfyldt af						
Patienten	61	14	17	8	160	110
Pårørende	-	-	-	-	3	4
Modersmål						
Dansk	63	12	17	8	160	116
Ikke dansk	45	47	0	8	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	70	15	10	5	20	25
Friklinik søvn	46	23	23	8	13	6
Friklinik øjne	67	0	17	17	6	16
Friklinik varicer	70	10	20	0	10	11
Idræt	56	11	11	22	9	8
K2A	56	22	17	6	18	4
K1A	61	11	17	11	18	8
KDAG	75	10	10	5	20	9
Ryg	62	14	14	10	21	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	12	24	9	33	25
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	4	1
Hoftealloplastik	67	22	0	11	7	4
Knæalloplastik	60	22	12	6	15	3
Øvrige	63	12	18	7	142	108

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	28	6	1	270	13
Køn						
Mand	72	24	4	0	122	6
Kvinde	60	31	7	1	148	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	26	3	0	15	0
20-39 år	35	48	17	0	28	1
40-59 år	65	26	9	0	88	3
60-79 år	72	24	2	1	124	7
80 år eller derover	64	36	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	66	27	6	1	257	12
Pårørende	47	53	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	66	27	6	1	261	13
Ikke dansk	62	38	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Akutklinik Silkeborg	64	32	5	0	44	3
Friklinik søvn	84	11	5	0	19	0
Friklinik øjne	85	15	0	0	20	1
Friklinik varicer	67	33	0	0	18	2
Idræt	47	40	13	0	15	2
K2A	73	23	5	0	22	0
K1A	73	23	0	4	26	0
KDAG	71	25	4	0	28	0
Ryg	76	14	10	0	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	35	11	2	57	2
Diagnose						
Diskusprolaps	100	0	0	0	5	0
Hoftealloplastik	64	36	0	0	10	0
Knæalloplastik	87	13	0	0	19	0
Øvrige	63	29	7	1	236	13

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		15
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		23
Pleje		3
Relationer til personale		15
Ventetid		4

Center for planlagt kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?









ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Modtagelsen
1	Har kun været til to tjek for et brækket kraveben. Føler derfor ikke, der har været et forløb.	God
2	Lang ventetid! Hvorfor står der ikke fire læger og 16 sygeplejersker parat til at modtage netop MIG :-)	God
5	Man bliver sat til at møde i et andet ambulatorium, som ligger i en helt anden bygning, end der, hvor man egentlig skal møde. Det er lidt uhensigtsmæssigt.	God
11	Når receptionisten ved, at der er ekstra lang ventetid, så bør man informeres og evt. en undskyldning. Der bør være STILLE-venteværelser. Mange mennesker og TV, der kører på sport. Dårlig akustik. Satte mig i gangen. 100 mennesker travede forbi.	Dårlig
17	For en patient to minutters tid og ikke som venlig.	Dårlig
23	Ventetid på at nogle kom for at tage imod os (klokken virkede ikke).	God
24	Nej, alt var fint.	God
ID	Kommentarer - Friklinik søvn	Modtagelsen
1	Én gang: aflyst. En anden gang: en halv times forsinkelse.	God
4	Det gik hurtigt med at komme ind, og man blev meget venligt behandlet.	Virkelig god
7	Det var helt i orden.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Friklinik øjne	Modtagelsen
7	Nej.	God
9	Meget venligt personale.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Friklinik varicer	Modtagelsen
1	Der var dog ikke sammenhæng, mellem det brev jeg modtog, med hvor jeg skulle fremmøde, og det reelle sted. Blev i brevet sendt til jeres gamle adresse i patienthotellet. Der manglede skiltning i jeres bygning. Da der ikke er sekretær eller andet personale, der tager imod, bør der være bedre skiltning.	God
2	Lidt forvirrende at der ikke er en reception. Man skulle bare sætte sig og vente. Dette kunne man ikke læse sig til.	God
6	Der havde været et afbud, så jeg kom til lige med det samme.	Virkelig god
7	Ingen "speciel" modtagelse. Skilt [med påskriften] "Sæt dig, vi har set, du er kommet" :-)	God
8	Dejligt. Personalet var der, da jeg kom ind ad døren. Jeg følte virkelig, der var styr på tingene.	Virkelig god
9	Fint første gang, men til kontrolbesøg var afdelingen flyttet. Kunne måske være meddelt med en sms.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Idræt	Modtagelsen
1	Jeg mødte i ambulatoriet, hvor en sur sekretær oplyste, at jeg skulle have registreret mig i modtagelsen.	Dårlig

	4	Den var som forventet, alt i orden.	God
	6	Svært at vide, man skulle melde sin ankomst et andet sted.	Dårlig
	9	Det virker som et hektisk sted.	God
	ID	Kommentarer - K2A	Modtagelsen
	3	Der var UTROLIG LANG ventetid, over TO TIMER, og det blev jeg ikke informeret om på noget tidspunkt!!!	Dårlig
	7	Det vil jo altid blive meget upersonlig, når man skal booke ind elektronisk.	Dårlig
	8	Den venlige atmosfære, god information og tryk ved, at samme sygeplejerske ledsagede til og fra lægekonsultationen, var til stede under lægesamtalen og åben for spørgsmål.	Virkelig god
	ID	Kommentarer - K1A	Modtagelsen
	3	Sødt, rart og hjælpsomt personale.	God
	7	Der er lang ventetid.	God
	8	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
	ID	Kommentarer - KDAG	Modtagelsen
	1	Fik en undskyldning for en mindre forsinkelse og blev i øvrigt modtaget godt.	God
	2	Skiltningen kunne være bedre, i forhold til hvor man ved ankomsten henvender sig.	God
	6	Den første gang jeg var i ambulatoriet, ventede jeg længe. Anden gang var der ikke ventetid.	God
	8	Flot, jeg følte mig virkelig velkommen.	Virkelig god
	13	Jeg er aldrig blevet opereret under narkose før, men jeres måde at modtage mig på, gjorde mig tryk og mindre nervøs.	Virkelig god
	ID	Kommentarer - Ryg	Modtagelsen
	6	Virkelig godt modtaget med smil og venlighed.	Virkelig god
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	1	Ingen ventetid.	Virkelig god
	2	Dårligt: Meget upersonlig/uenlig modtagelse ved information/skranken. Godt: Sygeplejerske, som hentede i venteværelset, var venlig.	Uoplyst
	3	Indgang med trapper. Ikke rollatorvenlig.	God
	8	Jeg fik ikke aftalt behandling, da mit problem var gået i sig selv. God behandling i samtale med lægen.	God
	9	Husk patientidentifikation! En patient, med samme fornavn som jeg, var gået ind, da jeg blev kaldt ind. Hørte mit navn, da jeg stod hos sekretæren.	God
	11	Jeg henvendte mig ved skranken. Fik at vide, jeg bare skulle tage plads. Da jeg havde siddet der cirka halvanden time, fandt jeg ud af, at det ikke var det rigtige sted. Jeg fik ikke lejlighed til at spørge, om det var det rigtige sted, jeg var.	Virkelig dårlig
	16	Flinke, høflige og vejledende.	Virkelig god

Center for planlagt kirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?


















ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Fejlhåndtering
2	Lægen, jeg blev tilset af, var svær at forstå, men det blev kompenseret for af to sygeplejersker og en fysioterapeut. GODT GÅET!	Uoplyst
9	Havde fået et skriftligt mødetidspunkt, og da vi kom, var vi ikke booket ind i systemet. Men fik det alligevel gjort.	Virkelig dårligt
11	- Forsinkelse på mere end en time. - Trods nylig overstået time: En træls, uoplagt læge. - Brugte de første ti minutter på at klikke rundt på billederne uden at sige en lyd. - Konkluderer at han intet kunne gøre. - For dog at gøre noget, gav henvisning til indlæg i sko. - Jeg har selv henvendt mig til fysioterapeut med speciale i fødder. Efter [et par] måneder er smerterne aftaget.	Uoplyst
13	Rykkede for en tid efter scanning af knæ. Havde ikke fået en tid meldt ud efter to uger. Fik ved henvendelse en hurtig tid.	Virkelig godt
14	Jeg er meget utilfreds med første sygehus, er meget tilfreds med Silkeborg.	Uoplyst
15	Efter endt operation og kontrol en gang efter godt en uge. Til kontrol en ny skinne på og gå i [flere] uger og lægen/afdelingen vil ikke slutbehandle mig. Var åbenbart afsluttet [ved første kontrol]! Bare ikke godt nok!	Uoplyst
19	Efter første besøg blev jeg sendt hjem i tre uger, så knæet fik en chance for at renovere sig selv. Efter [nogle] uger fik jeg indkaldelse til undersøgelse. Altså [to uger for tidligt]. Ved denne undersøgelse skulle jeg igen give det [flere ugers] [hvile]tid, og her glemte man fuldstændigt at indkalde mig :- (Først da jeg kontaktede kontaktpersonen/ambulatoriet, fik jeg at vide, at jeg desværre, ved en fejl, ikke var indkaldt, så efter en lille uge kom jeg til. Dernæst henvist til MR-scanning på andet sygehus. Som just [for nyligt] blev foretaget. Så nu venter jeg spændt på resultatet.	Godt
21	Først til undersøgelse hos en [] vagtlæge der sagde et behandlingsforløb, men en sygeplejerske, der havde prøvet det samme som mig, hentede en læge NN. Jeg fik herefter den optimale behandling. Han tog sig god tid og anbefalede en hel anden behandling end vagtlægen, og den virkede godt.	Uoplyst
24	Jeg mener, jeg er blevet fejlvurderet. Derfor nu second opinion, MR scanner.	Godt
ID Kommentarer - Friklinik søvn		Fejlhåndtering
3	- IT-systemet var "nede", og derfor fik jeg tilsendt data efter mit besøg. - En var syg, og der gik lidt tid, 40 minutter, førend det blev registreret, og jeg så kom til. Men personalet var søde og undskyldte.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Friklinik øjne		Fejlhåndtering
1	Jeg oplevede ingen fejl.	Uoplyst
ID Kommentarer - Friklinik varicer		Fejlhåndtering
3	De havde givet mig en tid til operation ved den forkerte læge, så jeg blev sendt hjem igen. Meget træls, da det hele jo var planlagt derhjemme og på arbejde.	Godt



	7	Min tunge blev ødelagt i forbindelse med operationen, og det ville jeg gerne være blevet informeret om. Havde kontakt med mange forskellige læger og sygeplejersker. Nogle var virkelig uforskammede (og beskidte, med blod på fodtøjet), og andre var ubeskriveligt søde og hjælpsomme.	Dårligt
ID	Kommentarer - Idræt		Fejlhåndtering
	9	Jeg blev fejldiagnosticeret [for nogle år siden], og først et år senere fik jeg den korrekte diagnose [].	Godt
	10	Jeg var blevet dobbeltbooket til samme undersøgelse med to ugers mellemrum. Så da jeg kom der ind anden gang, var det en fejl, og jeg måtte side og vente halvanden time, inden der var nogen, der lagde mærke til, at der var sket en fejl.	Godt
ID	Kommentarer - K1A		Fejlhåndtering
	6	Ingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - KDAG		Fejlhåndtering
	7	Jeg følte, at man overså mig, man havde mere travlt med at snakke privat snak om, hvad man havde oplevet sammen. Dette gælder i høj grad også læge NN og hans assistent (åbenbart gamle studiekammerater).	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Fejlhåndtering
	2	Talte kun med læge NN, som fyldte hovedparten af taletiden.	Uoplyst
	13	Jeg blev ikke opereret [], som jeg havde regnet med. Skal vente nogle år endnu. Så bort set fra det, går det godt. En vældig flink læge NN.	Uoplyst
	17	Jeg kom ind for foden, men de kiggede og interesserede sig kun for knæet.	Dårligt

Center for planlagt kirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
2	[Kom til skade] i foråret. [Kom igen til skade] i sensommeren, så jeg var allerede i et forløb. Jeg plejer at være god til at finde fejl, men jeg har ikke fundet dem på Silkeborg Sygehus!	Virkelig godt
7	Indretningen i venteværelset er god, men kedelig. Der burde hænge kaffe/kakaoautomat, så man kunne købe en kop, i stedet for at fragte den rundt fra indgangshallen (hvad jeg altid gør).	Virkelig godt
11	Er man specialist [på et område], så forventer jeg, at han har kendskab til andre faggrupper og deres evner, og at han henviser, hvis det ikke er en behandling, han selv kan udføre.	Dårligt
12	Kunne godt tænke mig, at han forklarede nærmere, hvad han gjorde.	Godt
17	Der går for lang tid, hvis jeg har en tid for MR-scanning. Hvis jeg har min journal, som aftalt fra sygehuset, har jeg ventet fem uger.	Dårligt
18	For lang ventetid da der skulle foretages en beslutning angående operation i Silkeborg eller på andet sygehus (ca. 4 timer).	Godt
19	MR-scanner på et andet hospital oplyste, at om en uges tid har Silkeborg resultatet af scanningen, og så håber jeg virkelig ikke, at jeg forsvinder i juleferier og lignende, og igen står i venteposition. Hele processen startede i [sommers], og nu er det [december].	Godt
	ID Kommentarer - Friklinik søvn	Samlet indtryk
2	Havde indtryk af, at personalet havde fået dikteret, hvad der skulle ske og ikke helt vidste noget ud over det, de var blevet instrueret i. Meget forvirring omkring, hvordan og hvornår Klinikken kan kontaktes pga. skiftende numre og kun to timers telefontid pr. uge.	Godt
5	Der er en god stemning på klinikken. Alle er venlige og imødekommende. Og ventetiden er prisværdig kort, nok typisk fem eller ti minutter.	Virkelig godt
6	Søvnklinik. Alt klappede, som det skulle. Jeg kan ikke forlange bedre service. Opfølgning skete ved samtale med sygeplejerske. Måske var ekspertisen ikke på lægeniveau, men ok.	Godt
8	Ja, det har jeg. Jeg har det bedst med at snakke med den samme hver gang. Har været til kontrol [flere] gange, og det har været forskellige [hver gang]. Det, synes jeg ikke, er godt nok. Når man får en tid om en måned, så burde det kunne lade sig gøre at få den samme.	Godt
	ID Kommentarer - Friklinik øjne	Samlet indtryk
8	Alle var søde.	Virkelig godt
9	Alt prima.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Friklinik varicer	Samlet indtryk
3	Da jeg skulle opereres første gang, var der to læger, der skulle undersøge mig. Ham, der skulle operere, var meget fraværende, kiggede ikke på mig og snakkede ikke til mig. Ikke rart.	Uoplyst
5	Afdelingen havde kontaktet anæsthesien på et andet sygehus, hvor jeg tidligere er opereret, da jeg har problemer med bedøvelse og derfor fik lagt epiduralkateter.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Idræt	Samlet indtryk
1	Registrering af sygesikringskort/fremmøde bør kunne ske ved venteværelset/henvendelse direkte til ambulatoriet.	Godt
2	Min oplevelse af læger/ sygeplejerske har været, at de egentlig er ret overfladiske og faktisk ikke er helt klar på fakta i ens journal.	Dårligt

	4	Sidste gang, jeg kom, var jeg ved lægen i halvandet minut for at få at vide, at der ikke var noget, de kunne se på scanningen. Den kunne vi nok have taget over telefonen, så jeg ikke skulle tage en hel formiddag fri for det (ret dyrt at tage fri fra arbejde).	Virkelig godt
	8	Ved ambulatoriet fik jeg at vide, at det var min platfodethed, som havde gjort skade på knæet. De sendte mig videre til en fysioterapeut, som så sagde, det ikke var min platfodethed, men en reel skade i knæet pga. gymnastik.	Godt
	ID	Kommentarer - K2A	Samlet indtryk
	3	Da jeg endelig kommer ind til operationen, er personalet søde ved mig. Jeg får noget medicin, som jeg reagerer kraftigt på, ved at svede og få kvalme. Der er de søde til at hjælpe mig. Jeg begynder at græde, da jeg kommer ind på operationsstuen, og der er de gode til at berolige mig og snakke med mig.	Virkelig dårligt
	7	Jeg kunne ønske, at man delte patienterne i to grupper: Dem før operation, og dem efter operationer. Der er for meget "rod" i venteværelset. Men det ville måske blive bedre med et ordentligt venteværelse, som er under al kritik.	Godt
	10	Skulle snakke med fem forskellige til forundersøgelse. Det gik fantastisk hurtigt.	Virkelig godt
	13	En god oplevelse.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - K1A	Samlet indtryk
	11	Jeg oplevede, at personalet var særdeles professionelle og meget nærværende. De var klare i at fortælle om forløbet. Jeg følte mig set og hørt og værdigt behandlet.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - KDAG	Samlet indtryk
	1	Det forløb helt efter planen og forventning.	Godt
	2	Venligt, vidende og effektivt personale.	Godt
	5	Well, det eneste negative punkt er, at lægen briefede mig kort efter, jeg blev kørt ind på opvågningen. Dvs. jeg var meget groggy og havde glemt alt minutter efter. Heldigvis var der masser af søde sygeplejersker, der informerede mig. Endvidere ville jeg gerne have haft lidt mere at vide om genoptræningsforløb. Noget jeg vurderer til at være et penge- og tids-spørgsmål.	Godt
	10	Jeg synes ikke helt om, at de to læger NN snakkede privat og om andre i sygehusvæsnen, mens de opererede [mig]. Selvfølgelig må de gerne snakke, men det var lige lidt for meget efter min mening.	Godt
	13	Hende, som hjemsendte mig, virkede stresset og lettere irriteret over, at jeg spurgte meget, og det gjorde, at jeg ikke fik svar på alt det, jeg var i tvivl om. Eks. Genoptræning.	Godt
	ID	Kommentarer - Ryg	Samlet indtryk
	1	Jeg har været godt tilfreds. Har fået den hjælp, jeg havde brug for, og følte jeg blev hørt.	Virkelig godt
	5	Ventetiden er for lang mellem konsultationerne, synes jeg.	Godt
	6	Kun ros.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Jeg var i MR-scanner med mit [] knæ. Det var klar med det samme. Fik god information om det, der skulle ske. Hele forløbet varede under en halv time. Har kun gode oplevelser fra stedet.	Uoplyst
	2	Oplevede ikke, at lægen havde oprigtig interesse for min rygtilstand/gener. Kun at hun havde for øje, at klargøre hvad hendes opgave var som kirurg. Følte bestemt min tilstand blev underkendt. Følte, at hun nedgjorde mine beskrivelser.	Dårligt


-  5 Jeg havde nok forventet at komme til en læge, men så "kun" en fysioterapeut. Godt
-  17 Personalet var flinke. Godt


Center for planlagt kirurgi

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

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
3	I indkaldelsesbrevet var det ikke helt entydigt, at man skulle opereres samme dag. Troede, at det var en forundersøgelse, jeg skulle til.	Godt
10	Jeg synes, sygeplejersker og fysioterapeut var RIGTIGT gode til at informere og kommunikere. De to læger, jeg var i kontakt med, var mindre gode til dette.	Godt
13	Har før [] været i behandling, samme knæ. Her blev givet udmærket skriftlig information.	Godt
ID	Kommentarer - Friklinik søvn	Samlet indtryk
2	Læsning af brugsanvisning til CPAP-maskine viste det stik modsatte af, hvad jeg blev fortalt.	Godt
5	Jeg husker det ikke så nøje. Men jeg tror, jeg fik den skriftlige information på et andet tidspunkt end dér, hvor den var mest aktuel for mig. Måske er det fint nok at give den "for tidligt" og så bare minde mig om at gå hjem og læse den, når den bliver aktuel for mig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Friklinik øjne	Samlet indtryk
2	Jeg har manglet information om, hvad og hvordan det konkrete indgreb er foregået. Jeg kunne også have ønsket mig en mulighed for at kontakte en kompetent person, der kunne svare på uforståelige (for mig) reaktioner på behandlingen.	Godt
7	Fik tilsendt skriftlig information sammen med ambulatorietiden.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Friklinik varicer	Samlet indtryk
4	Modtog et brev nogle dage senere. Forstod ikke helt. Det stod på "lægesprog", men ok.	Godt
7	Fik at vide, at de ville sende det. Men har ikke modtaget noget :(.	Godt
9	Der er uoverensstemmelse mht "at bevæge sig" efter operationen. Gik "ok" kort efter og inden, men til kontrolbesøg modsat melding "IKKE-bevæge sig" (minus aktiv).	Godt
ID	Kommentarer - Idræt	Samlet indtryk
1	Lægenes patientbehandling var "i øjenhøjde": Dygtig, behagelig og effektiv! Dvs.: virkelig god.	Godt
3	Mine svar og oplevelser af forløbet er sikkert påvirket af, at man ikke kunne finde frem til, hvad der er galt med mit knæ.	Godt
4	Den var fin. :-)	Virkelig godt
9	Jeg synes, der skal stå legemdsdel på indkaldelsesbrevene. Personalet glemte at give mig pjecer (medicindosering og genoptræningsøvelser) på operationsdagen.	Godt
ID	Kommentarer - K2A	Samlet indtryk
3	Jeg følte mig stadigvæk helt omtumlet, da jeg blev udskrevet. Og kunne ikke rigtig koncentrere mig om, hvad sygeplejersken fortalte mig. Jeg havde en følelse af, at jeg bare skulle udskrives hurtigst muligt, så de kunne få fri. For jeg hørte dem snakke om, at de havde fri om en halv time, hvor det var i den halve time, at jeg blev udskrevet.	Virkelig dårligt
5	Mangler en beskrivelse af []operationen. Fik [information om operationen], da stingene blev taget. Vil gerne have min journal tilsendt.	Godt
7	Jeg kunne ønske mig bedre tid til den enkelte patient. Det er lige før, at lægen har stopur på, pga. presset. Personligt tror jeg ikke på, at man vinder "tid", tværtimod kan det give bagslag,	Godt

og patienten kommer igen og forlænger sygehusopholdet.


 8 Det har haft afgørende betydning, at jeg efter besøget i ambulatoriet har kunnet stille og få behandlet spørgsmål vedrørende yderligere undersøgelse og indlæggelsen til operationen med den koordinerende sygeplejerske på afdeling K2. Virkelig godt


 9 Jeg var informeret om hele forløbet: Om hvad der skulle ske før og efter operationen. Vi fik også information om, hvad vi kunne forvente af gener når vi kom hjem, samt materiale om træning og andre relevante oplysninger. Vi fik også telefonnummer til sygehuset og afdelingen, hvis vi fik problemer. Virkelig godt

ID Kommentarer - K1A

Samlet indtryk


 4 Den var skrevet i et lægesprog, som jeg ikke forstod. Godt

 7 Hvis der er tale om ambulatoriet, hvor man bliver scannet, så er der ingen kommentarer fra personalets side. Godt

 11 Det har været en stor hjælp at få alle informationerne i hæftet. Jeg gør stor brug af det, læser tingene mange gange, og oplever, der har været svar på alle de spørgsmål, jeg har måtte have. Virkelig godt

ID Kommentarer - KDAG

Samlet indtryk


 3 Mangler mere information vedrørende genoptræning. Virkelig godt

 8 Jeg følte, at der blev talt til mig på det niveau, jeg var på. Virkelig godt

ID Kommentarer - Ryg

Samlet indtryk


 1 Som tidligere skrevet fik jeg en god behandling. Virkelig godt


 2 Jeg fik for det meste en rigtig god information, men den sidste samtale var jeg lidt ked af. Jeg kom derfra med ubesvarede spørgsmål og følte, det var som om, at det bare skulle overstås. Ellers har jeg været meget positiv tilfreds. Godt

 6 Rigtig venlige og dygtigt personale. Man følte sig godt tilpas. Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 2 Ganske kort info om, hvad der skulle ske til undersøgelse. Gode materialer at udfylde/tegne forud for undersøgelse, hvilket jeg gjorde grundigt. Blev dog ikke behandlet med respekt for beskrevet tilstand ELLER forklaret/besvaret af lægen, som jeg havde håbet på. Har intet modtaget efter. Dårligt

 4 Efter mange smerter [], blev jeg undersøgt []. Det viste ikke noget. Blev så anbefalet andre undersøgelser. Venter nu på røntgenundersøgelse. Godt

 12 Nej. Godt

 15 Måtte selv ringe for at få svar. Godt

 17 Jeg blev sendt til fysioterapi, men stadig med knæet, og ikke foden. Godt

Center for planlagt kirurgi

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

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
8	Forud for min skulderoperation fik jeg ikke ordentligt besked om, hvilke forundersøgelser jeg skulle til (MR/CT-scanning med og uden kontrast).	Godt
ID Kommentarer - Friklinik øjne		
9	Måske eventuel synsprøve seks til otte uger efter operation af grå stær.	Virkelig godt
10	Øjendrypning [] [og] pipetteflasker er for rund til at kunne håndteres af gigthænder.	Godt
ID Kommentarer - Friklinik varicer		
5	Jeg kunne godt have brugt en ble til hjemturen :-)	Virkelig godt
7	Synes, det var meget langt at køre. Især når man får at vide, at man lige kan komme forbi ved problemer. Det dur ikke at køre så meget i bil, når man er syg!	Godt
8	Efter operation []: Kunne godt have brugt ca. en time nede på opvågning, så man ikke er så fortumlet, når man skal hjem.	Godt
ID Kommentarer - Idræt		
3	Jeg har [nogle] uger efter sidste besøg endnu ikke hørt fra min praktiserende læge.	Godt
6	Det kan ikke passe, der skal gå en måned fra tid til MR-scanning til selve scanning og yderligere en måned inden svaret.	Godt
8	Jeg fik at vide, at jeg ikke måtte dyrke springgymnastik, som jeg har trænet uafbrudt i 11 år.	Godt
ID Kommentarer - K2A		
7	Ikke andet end bedre plads og tid.	Godt
8	Det har haft stor betydning, at jeg fik mulighed for at deltage i læge NN's styrketræning af muskler før og efter []operation. At hospitalet var opmærksom på mit behov herfor.	Virkelig godt
12	Måske lidt for lang ventetid.	Godt
13	Indtryk af en god stemning personalet imellem. Også plads til lidt humor:)	Virkelig godt
ID Kommentarer - K1A		
1	Jeg har ikke været ved egen læge efter operationen. Sygeplejersken fjernede stingene.	Godt
7	Der er alt for lang tid mellem undersøgelser, til man kommer til samtale med lægen.	Godt
ID Kommentarer - KDAG		
5	Netop med hensyn til genoptræningsforløb følte jeg mig underinformet.	Godt
7	Jeg har tidligere fået et spørgeskema, som jeg ikke har besvaret, da jeg ville se tiden an med resultatet af operationen, men jeg er ikke tilfreds, da jeg blot har fået andre smerter, som ikke er rare, og disse smerter [havde] jeg ikke efter den første []operation.	Dårligt
12	Telefonkontakten til ambulatoriet er elendig. Har ventet flere gange i mere en 30 minutter på at komme igennem. Bl.a. stå i telefonkø.	Godt
13	Undrer mig meget over, at jeg ikke skal gennem et genoptræningsforløb efter min knæopera-	Godt

tion, og selv har måttet undersøge dette, og hvilken træning som er bedst. Mit knæ er stift og gør stadig ondt på trods af træning og øvelser her over to måneder efter.

ID Kommentarer - Ryg

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 5 | Har kun været til forundersøgelse. Skal opereres i ryggen [senere på året]. | Godt |
| ✎ 6 | Kun godt at sige. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 2 | Håber, at en anden speciallæge kan forklare mig, hvorfor jeg har de gener, jeg har. Og om der er andet at gøre end træning og medicin (med svære bivirkninger) fremover. | Dårligt |
| ✎ 7 | Brevet til mig angående undersøgelse var sendt som B-POST. Ankom en [dag om eftermiddagen]. Jeg skulle møde [på sygehuset] næste dag [om formiddagen]. Den tid kunne jeg måske ikke have nået. Så min mening er, at det er for kort tid. | Uoplyst |
| ✎ 9 | Ville gerne have haft noget opfølgning. Har efterfølgende måttet via egen læge. Henvises igen, da symptomerne/smerterne er forværret. | Godt |
| ✎ 15 | Har stadig meget ondt []. | Godt |

Center for planlagt kirurgi

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

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
2	Personalet er imødekomende og professionelt. Ventetiden er for lang, venterum for kedelige og lekturen for plat. Bundlinje: Tak for en god behandling, den fås sikkert ikke bedre! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
4	Vi har følt os meget trygge og er blevet behandlet meget fint. Vi har haft megen gavn af at komme og få en snak og et knus, når det har været svært (angsten for at dø). Så vi håber, I er kommet for at blive!! Tak til jer alle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Alt i alt fik jeg en rigtig god behandling. Effektivt, lyttende osv. Men jeg var ved tre-fire forskellige læger undervejs, og de modsagde indbyrdes det, de andre havde sagt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Dårligt
7	Silkeborg er mit yndlingshospital. Har snart været der mange gange.	Virkelig godt
9	Synes ambulatoriet er super til at tage sig godt at børn med smerter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Selvom det er sparetider, synes jeg, at det ville betyde meget i positiv retning, hvis der var noget drikkeligt i venteværelset. F.eks. Saftevand eller bare isvand. [Fysiske rammer]	Godt
11	Venteværelse uden TV. Eventuelt to mindre. [Fysiske rammer]	Dårligt
14	Man fik en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
16	Synes, at [flere] måneders ventetid for svar på []scanning er i overkanten. [Ventetid]	Godt
17	Den ventetid, den ventetid :-([Ventetid]	Dårligt
20	Børnestørrelser i tøj.	Virkelig godt
22	Jeg har været tryk ved mødet på ambulatoriet med venligt og imødekomende personale, samt ved efterfølgende behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
24	De gjorde ikke rigtigt nok ved mit problem, og da CT og røntgenbilleder ikke sagde noget, lukkede de sagen. Går nu stadig med smerter og venter på MR scanningens svar. De kunne ikke give bud på genoptræning, så stod med det hele selv.	Godt
ID	Kommentarer - Friklinik øjne	Samlet indtryk
1	Alt var ok. Sygeplejerske, læger, behandling og et godt resultat.	Virkelig godt
3	De var gode til at tale med os. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
4	Alt i alt en rigtig professionel behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Venlig atmosfære. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Man bør informere, hvis der er væsentlige forsinkelser (over 15 minutter).	Godt

	[Kommunikation og information]	
8	Jeg har været tryk under hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Jeg er [ældre] og blev et øjeblik svimmel efter behandling. En venlig dame fra receptionen fulgte mig til en god stol i venteværelset og hentede et glas isvand. Tak for det! [Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Friklinik varicer	Samlet indtryk
5	Det var rigtig dejligt, at læge NN og sygeplejerske NN flere gange kiggede i opvågningen. [Pleje]	Virkelig godt
7	Fik langt fra plaster nok med hjem, og kunne derfor ikke skifte som anbefalet. Det er meget uvant at blive bedøvet/opereret, men personalet efter operationen var super søde. [Relationer til personale]	Godt
8	Følte virkelig at der var styr på tingene. Dejligt med en kontaktperson (sygeplejerske). Dejligt at lægen kom efter operationen og aflagde rapport om operationen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
9	Super fin service generelt. Smilende personale. En enkelt diskussion med sygeplejerske, der ikke havde afstemt forklaring med lægen mht. omfang af efteroperation og at være aktiv eller ej efter efteroperation. Bortset fra den oplevelse topkarakterer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Idræt	Samlet indtryk
1	Bedre skiltning! Ved forespørgsel til andet personale, vidste de heller ikke, hvor ambulatoriet var :-). Lægernes undersøgelser og anbefalinger (samt ihærdig træning) har fjernet langvarig og særdeles pinefuld [betændelsestilstand], så jeg nu igen [] kan løbe []. TAK FOR DET! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg synes, det har været et godt forløb, og folk har været søde og fagligt kompetente. Desuden er jeg hurtigt blevet henvist videre, og det er jeg også glad for :-) [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Synes, der er rigtig dårlige parkeringsforhold, hvilket gør, at man skal køre rundt i lang tid for at finde en plads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	I den indkaldelse jeg havde modtaget, blev jeg bedt om at komme til en undersøgelse og derefter til en samtale med min læge. Jeg havde kun noteret mig mødetid og -sted for første møde. Da jeg spurgte personalet (kan ikke huske, om det var reception eller røntgenfolkene), hvor jeg skulle hen derefter, fik jeg at vide, at jeg var færdig. Da jeg havde forladt hospitalet, blev jeg ringet op af lægen, som ikke kunne forstå, hvor jeg var. Jeg forklarede og spurgte, om jeg skulle komme tilbage. Han sagde, at det kunne vi nok ikke nå, men han tog samtalen via telefon i stedet. Det var rigtig rart, at jeg ikke skulle til at rejse til sygehuset igen på grund af det. Ved efterfølgende inspektion af indkaldelsen kan jeg godt se, at det er to separate aftaler, som nævnes, og jeg betragter dette som min skyld, ikke personalets! Jeg ser dog to ting, som kunne forbedres for at mindske risikoen for, at dette gentages: 1) Gør det mere klart i brevet, at de to aftaler er separate, at personalet ikke nødvendigvis er informeret om begge aftaler, og at jeg selv har ansvar for at møde til tiden, både ved den første og anden aftale. 2) Tilstræb, at personalet er informeret om mit skema, også selvom næste punkt ikke foregår på deres afdeling. Jeg forstår, at dette er væsentligt lettere sagt end gjort. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
8	Det kunne være rart, hvis lægerne ville lukke døren, når man står uden tøj på inde i lokalerne.	Godt
9	Jeg synes, det er meget u hensigtsmæssigt, at der, hvor ambulatoriet er nu, skal man gå op og ned af trapper, og at der er lang vej derhen. Jeg er glad for, at jeg først skulle møde op der til sidste samtale efter operationen (et år efter operationen). Jeg har indtryk af, at personalet virkelig prøver at tage sig tid til en, selvom man kan mærke, at de er pressede. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt

ID	Kommentarer - K2A	Samlet indtryk
1	Personalet er søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
2	Personalet er utrolig søde. Det gælder inden for alle personaleområder og fagområder. [Relationer til personale]	Godt
3	Jeg vågnede og var meget tør i munden og frøs rigtigt meget. Selvom der gik personale rundt omkring mig, skulle jeg selv gøre opmærksom på, at jeg var vågen, var tørstig og frøs rigtigt meget. Jeg følte lidt, jeg var en belastning. På et tidspunkt begyndte jeg at græde, og der siger en af sygeplejerskerne til mig, at nu skal jeg lige prøve at tage mig sammen. Og min mor måtte ikke blive hos mig, da jeg græd. Jeg synes, jeg fik en DÅRLIG behandling i opvågningen! [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
4	Venterum kedeligt og overfyldt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	For få pladser til for mange mennesker. Udluftningen var dårlig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Den gode atmosfære. Både plads (fysisk) og tiden var udnyttet fuldt ud. Den strikse timing gik ikke ud over patienten, hverken med hensyn til undersøgelse eller information. Fint med den trykte information. Jeg kunne unde personalet lidt mindre trange pladsforhold. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt
10	Jeg følte mig godt behandlet både inden og efter indlæggelsen. Især har jeg været glad for at kunne kontakte afdelingen, efter jeg er kommet hjem. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Jeg føler mig altid velkommen, selvom det er akut og uden for den satte tid. Det har jeg oplevet gentagne gange! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Jamen, jeg er bare så taknemmelig for, at jeg kom i de rigtige hænder med min dårlige hæl efter at have haft problemer i [et stykke tid]! Efter [få] DAGE var de (smerter og irritation) væk! Tak!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - K1A	Samlet indtryk
2	Alt særdeles tilfredsstillende.	Virkelig godt
5	Tak for et fantastisk ophold både for patienter og pårørende.	Virkelig godt
7	Lidt mere plads i venteværelse. Der er mange mennesker på en lille plads. [Fysiske rammer]	Godt
9	Give sig tid til at sætte sig ind i min situation. Bedre behandling/orientering og viden om mig og mit forløb på andet sygehus i forbindelse med [indsprøjtninger]. Hoftesektoren i Aarhus kunne lære noget, specielt af måden det andet sygehus er over for patienterne på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
10	Personalet virker meget professionelle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - K DAG	Samlet indtryk
1	Venteværelset er kedeligt, og der er f.eks. ikke adgang til noget koldt at drikke (vand). [Fysiske rammer]	Godt
4	De var meget søde ved mig på den måde, de tog i mod mig på.	Godt
6	Kunne godt bruge en kontrol efter operationen, også selvom det kun er en kikkertoperation. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	For lidt opfølgning efter []operation. Sandt at sige slet ingen opfølgning, blot udlevering af en	Godt

brochure. Dette er specielt set i lyset af, at dette var den anden operation [af samme område] inden for mindre end et år. Efter anden operation var der virkelig grund til, at der blev fulgt op. Mange smerter!
[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 10 | Jeg har fået lavet to [] operationer inden for tre måneder. Og det virkede som om, at der kunne være gået længere tid imellem, så forskellige var min oplevelse af de to operationer. Det kunne have været rart, at de havde været mere ens. Første operation var fin med god information før operationen. Anden operation var følelsen som om, at det var ind og ud og så næste. Håber, at det er fordi, det var anden operation. | Godt |
| ✎ 11 | Jeg synes, at jeg fik en flot behandling. Min [] feber er forsvundet efter indgrebet.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Rigtig godt at få en snak med læge NN inden operationen, og sygeplejerskerne til operationen var utroligt søde og beroligende.
[Kvalitet i behandling] | Godt |

ID Kommentarer - Ryg

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | Jeg syntes, at venteområdet er forældet og kedelig, men det er jo heller ikke her man skal opholde sig mest, og nok det rigtige sted at spare på pengene. Men det er kedelig, og det at sidde på række som i gamle dage ved lægen. Lidt mere plads så man føler man kan være lidt privat i ventetiden.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 2 | Venteværelset er virkelig dårligt. Der er så dårligt et indeklima der inde. Man har mere lyst til at vente ude. Der var flere, der klagede derinde, når vi ventede. Det er virkelig dårligt, når man kommer ind til en samtale, at man føler, at det bare skal overstås. Den sidste samtale, som jeg [var til], kom jeg derfra med flere spørgsmål om hvad jeg kunne / måtte efter operationen. Når det så er sagt, var jeg positivt overrasket over behandlingen jeg har fået.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 3 | Jeg synes, jeg fik en hensynsfuld modtagelse og behandling. Ros til de involverede!
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 4 | Fantastisk at se MR-scanning [], og at [] diskusprolapsen faktisk er helt væk efter [] behandling. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 2 | Jeg har dagligt/natligt gener/smerter. Synes, at lægen bør lytte mere til patientens udsagn og bruge sin ekspertise til at forklare andet end det, som umiddelbart er hendes opgave at besvare/tage stilling til. Objektive fund og subjektive tilstande kan sikkert beskrives på flere måder.
[Relationer til personale] | Dårligt |
| ✎ 6 | Der stod bitte små vaser med blomster eller grene i. Det var varmt og hyggeligt. I alt en rigtig god oplevelse.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Har aldrig været i Silkeborg før. Derfor svært at vurdere. | Godt |
| ✎ 14 | Adgang til et glas vand ved venteværelset.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 18 | Jeg er stadig frustreret over, at det ikke skulle være en [ledskade], da jeg stadig har gener, og symptomerne er de samme, som da jeg fik [led] opereret [tidligere].
[Kvalitet i behandling] | 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 afdeling³. 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.

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

