

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk afdeling  
Regionshospitalet Randers  
18-04-2013**

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 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:	438
Besvarelser fra afdelingens patienter:	223
Afdelingens svarprocent:	51%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

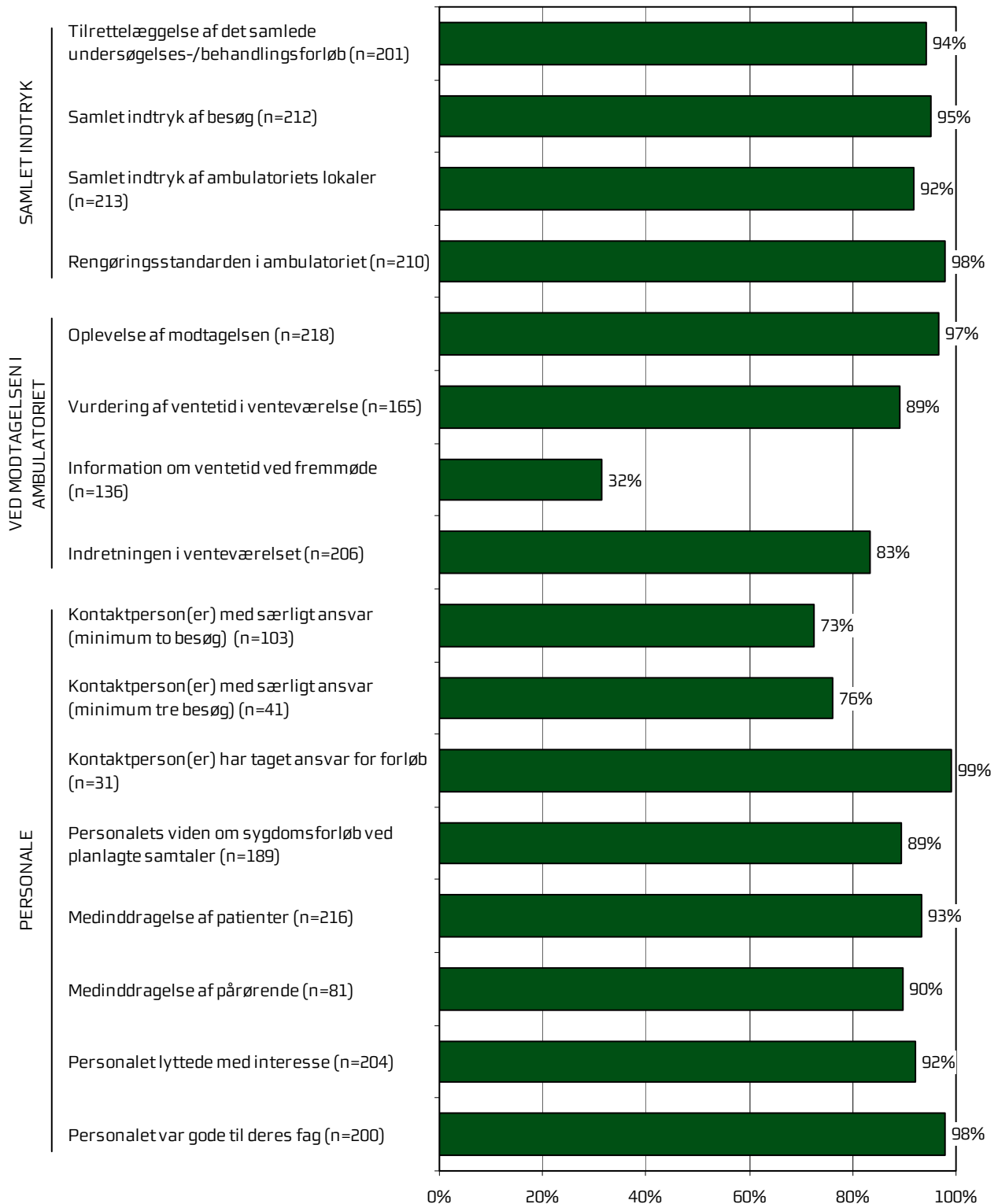
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

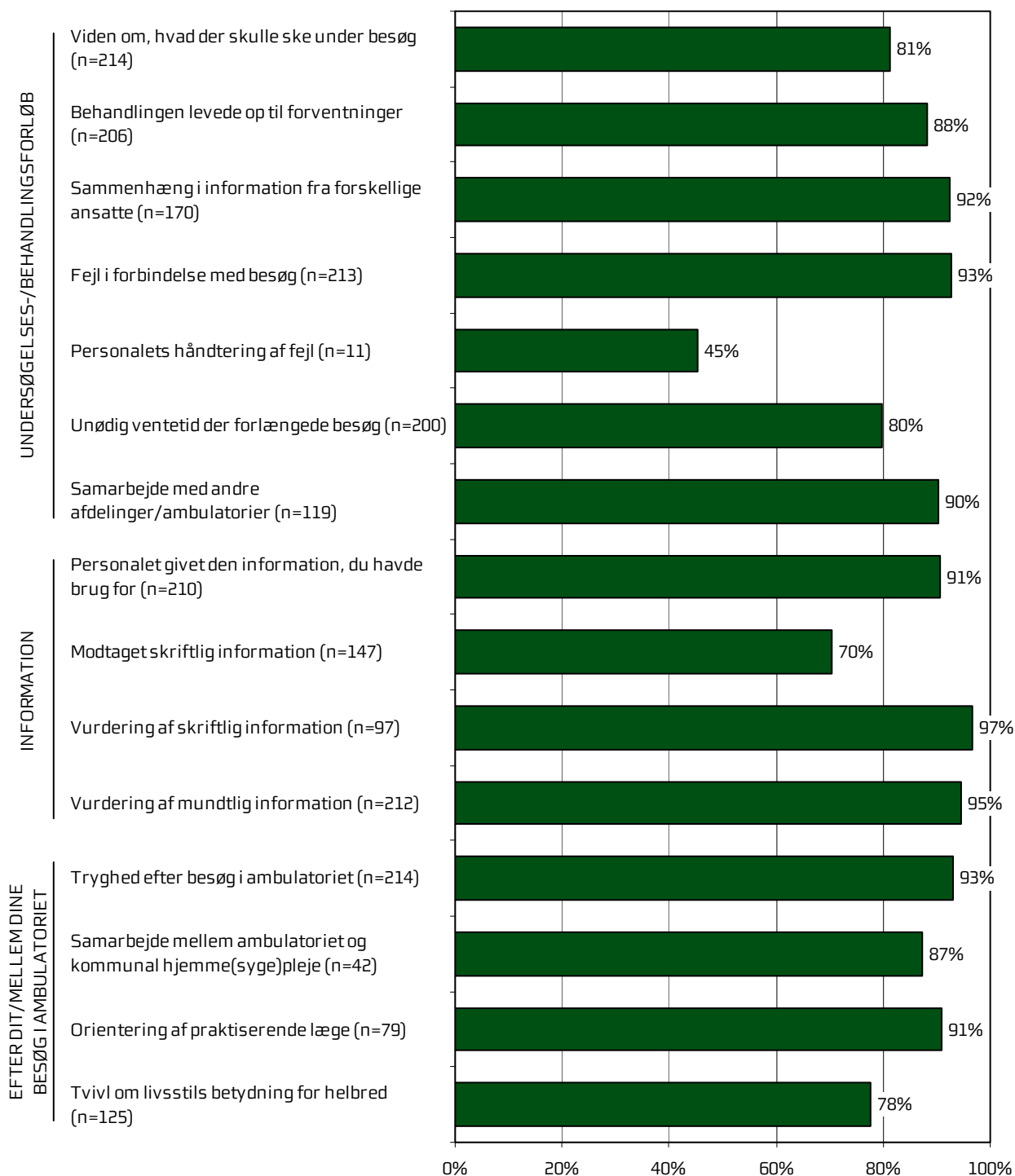
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen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



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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







## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling O

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling O

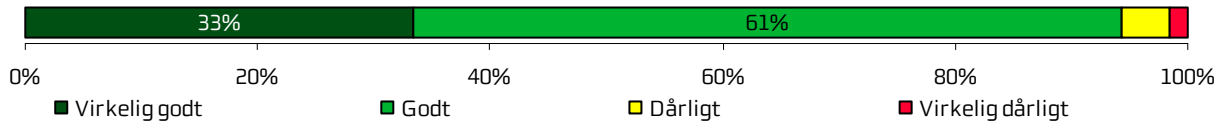
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

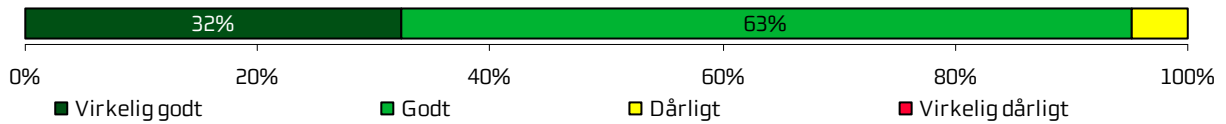
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

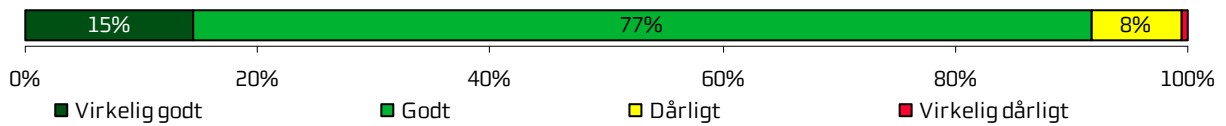
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=201)



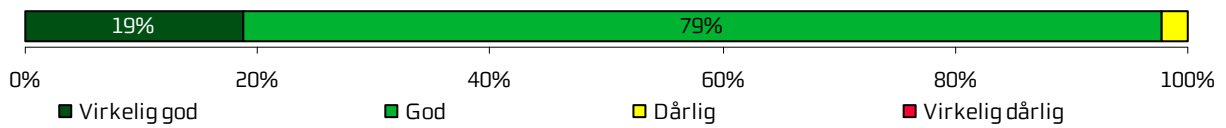
Samlet indtryk af besøg (n=212)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=213)



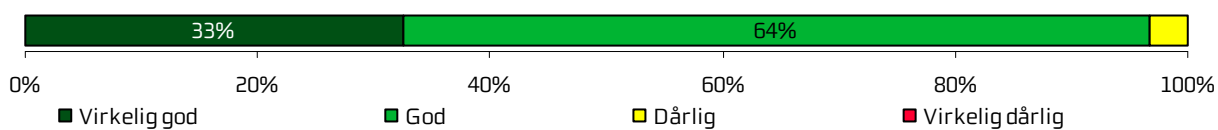
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=210)



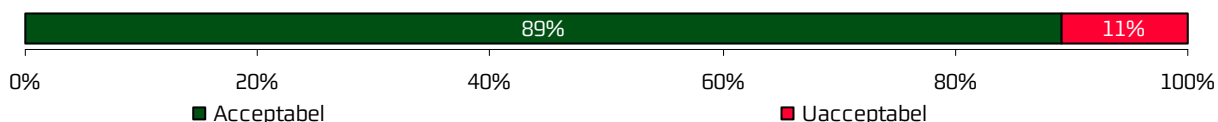
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	97 %	94 %	98 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	94 %	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	93 %	-	96 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 % *	97 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

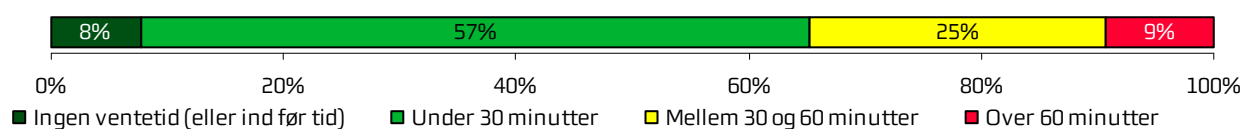
Oplevelse af modtagelsen (n=218)



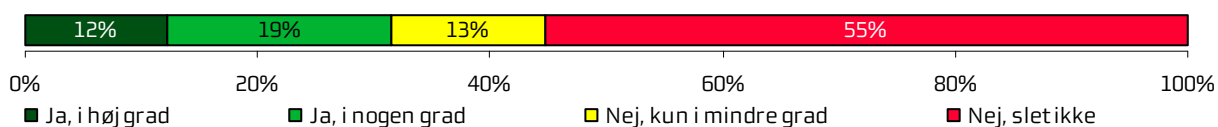
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=165)



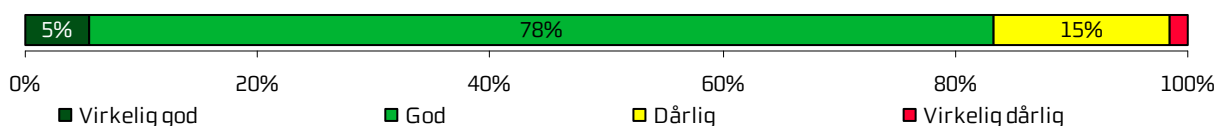
Længde af ventetid i venteværelse (n=157)



Information om ventetid ved fremmøde (n=136)



Indretningen i venteværelset (n=206)

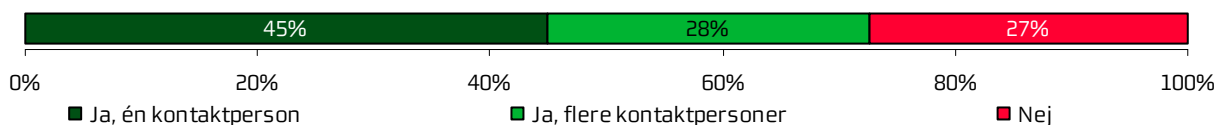




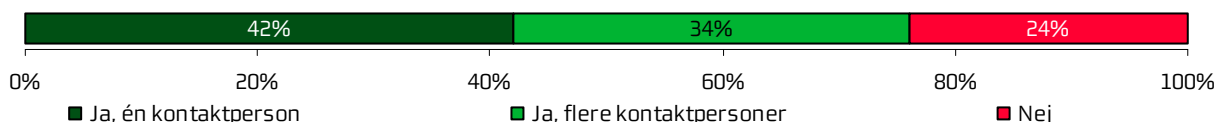
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	100 % *	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	94 %	91 %	95 % *	88 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	32 %	34 %	46 % *	52 % *	34 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	88 %	84 %	90 % *	80 %	89 %

## Personale

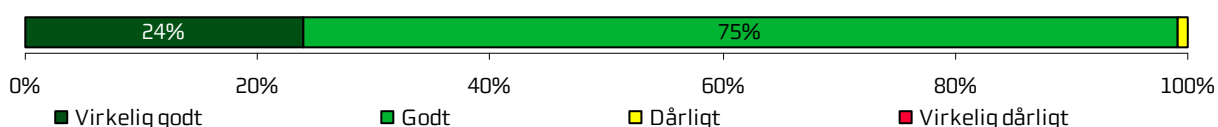
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=103)



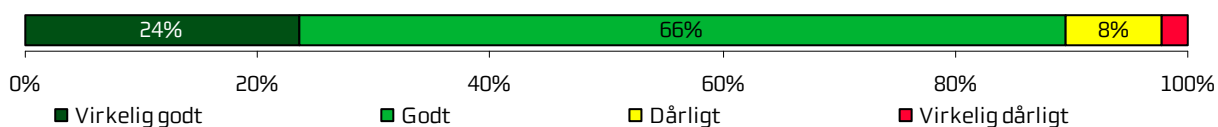
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



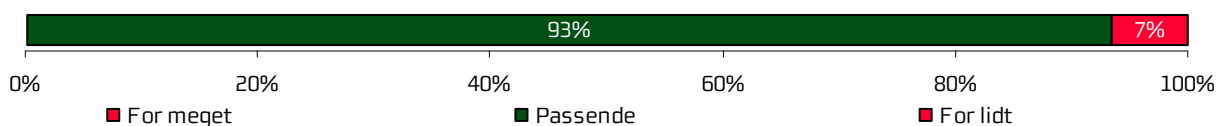
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=31)



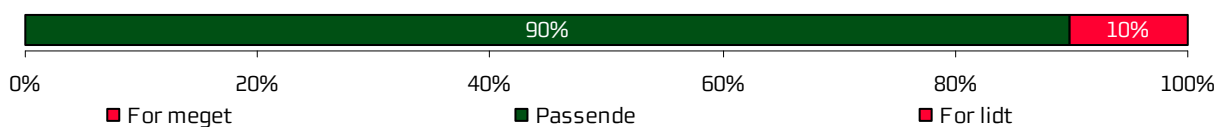
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=189)



Medinddragelse af patienter (n=216)



Medinddragelse af pårørende (n=81)



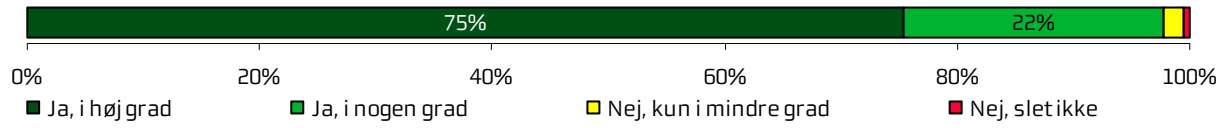
Personalet lyttede med interesse (n=204)



	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)	73 %	72 %	77 %	91 %	75 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	74 %	67 %	95 % *	66 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	94 %	93 %	99 % *	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	92 %	98 % *	94 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	88 %	91 %	96 %	87 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	95 %	93 %	99 % *	96 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

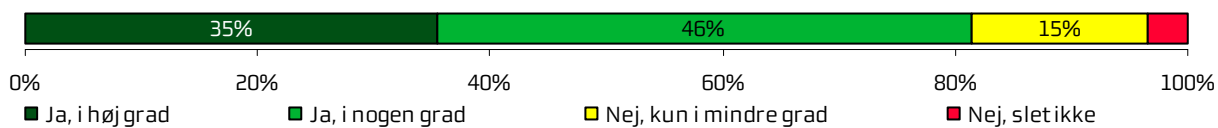
Personalet var gode til deres fag (n=200)



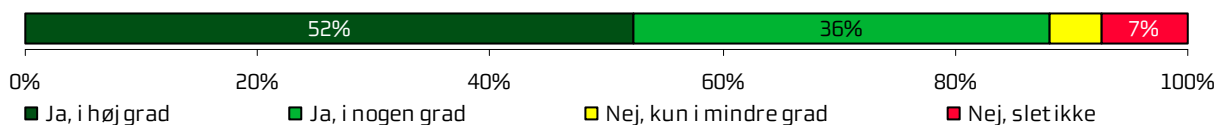
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	96 %	99 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

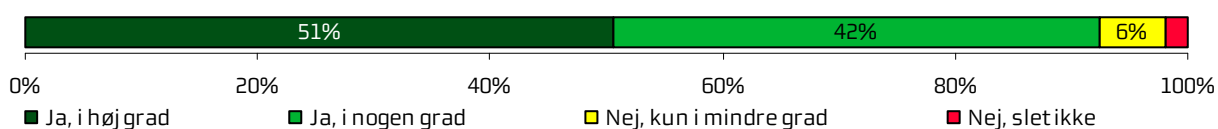
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=214)



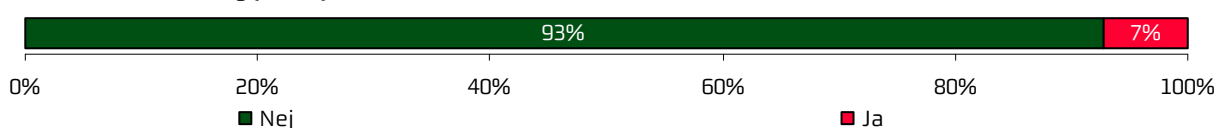
Behandlingen levede op til forventninger (n=206)



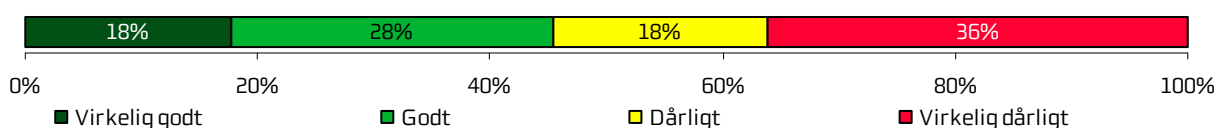
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=170)



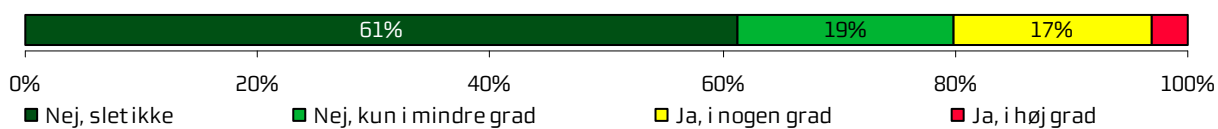
Fejl i forbindelse med besøg (n=213)



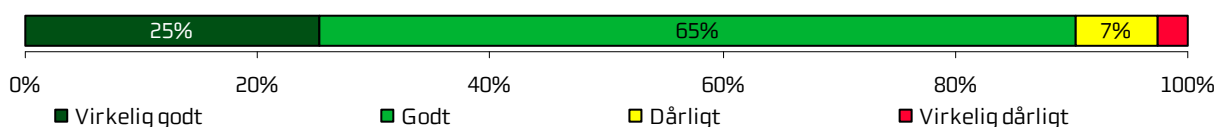
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=200)



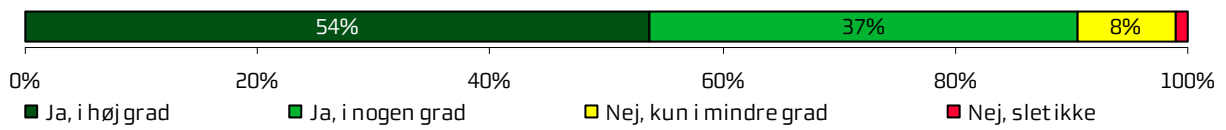
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=119)



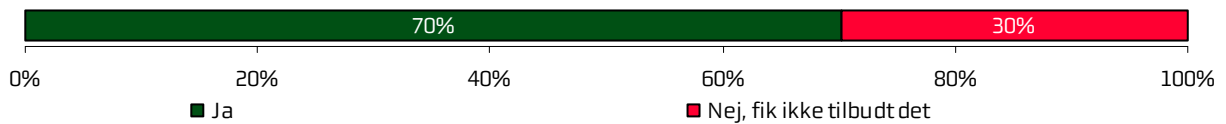
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	81 %	87 %	83 %	95 % *	84 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	90 %	89 %	96 % *	93 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	95 %	93 %	96 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	94 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	45 %	77 % *	46 %	-	-	73 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	87 % *	87 % *	96 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	94 %	93 %	97 % *	89 %	94 %

## Information

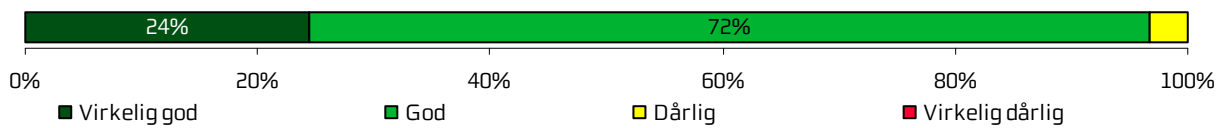
Personalet givet den information, du havde brug for (n=210)



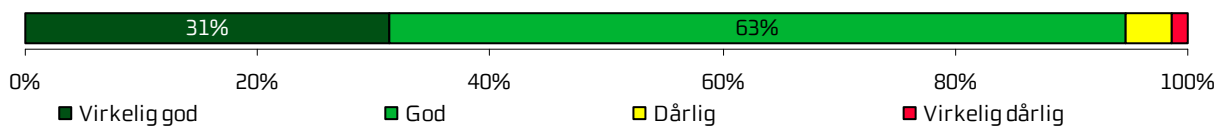
Modtaget skriftlig information (n=147)



Vurdering af skriftlig information (n=97)



Vurdering af mundtlig information (n=212)

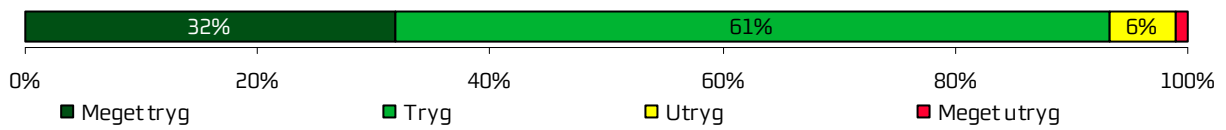




	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	92 %	-	97 % *	93 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	75 %	67 %	88 % *	57 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	99 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	94 %	99 % *	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

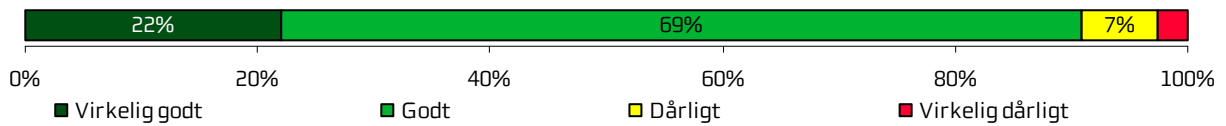
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=214)



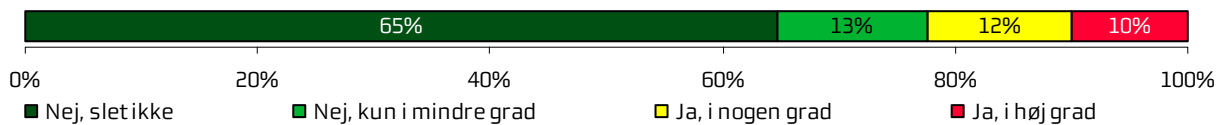
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=79)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=125)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	91 %	98 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	91 %	85 %	94 %	81 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	92 %	89 %	93 %	75 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	78 %	72 %	88 % *	69 % *	74 % *



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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



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

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
<b>25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

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

<b>29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2012 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 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	51%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	48%
Kvinde	54%	52%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	9%	17%
20-39 år	14%	20%
40-59 år	33%	32%
60-79 år	39%	27%
80 år eller derover	5%	4%

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

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

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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



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

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

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

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

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

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

"**Nej**", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	223		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	102		46%	
Kvinde	121		54%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	21		9%	
20-39 år	31		14%	
40-59 år	74		33%	
60-79 år	86		39%	
80 år eller derover	11		5%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	198		92%	
Pårørende	17		8%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	215		98%	
Ikke dansk	5		2%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	14		6%	
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	123		55%	
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	29		13%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57		26%	
<b>Diagnose</b>				
DM161	9		4%	
DM171	9		4%	
Øvrige	205		92%	

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	33	61	4	2	201	15
<b>Køn</b>						
Mand	31	63	5	1	95	5
Kvinde	36	59	3	2	106	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	42	5	0	20	0
20-39 år	18	72	4	7	29	2
40-59 år	32	66	1	0	70	4
60-79 år	34	58	7	1	75	5
80 år eller derover	52	48	0	0	7	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	60	4	2	182	13
Pårørende	44	56	0	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	62	4	2	196	15
Ikke dansk	79	21	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	40	60	0	0	10	3
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	26	69	3	3	115	6
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	43	54	4	0	28	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	8	0	48	6
<b>Diagnose</b>						
DM161	43	57	0	0	9	0
DM171	61	39	0	0	8	0
Øvrige	32	62	4	2	184	15

**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	32	63	5	0	212
<b>Køn</b>					
Mand	34	60	5	0	99
Kvinde	31	65	4	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	30	65	5	0	21
20-39 år	18	68	14	0	30
40-59 år	34	65	1	0	73
60-79 år	37	58	5	0	78
80 år eller derover	38	62	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	62	5	0	191
Pårørende	34	59	7	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	64	5	0	207
Ikke dansk	79	21	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	33	67	0	0	12
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	26	68	6	0	120
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	43	57	0	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	52	6	0	52
<b>Diagnose</b>					
DM161	32	68	0	0	9
DM171	49	51	0	0	8
Øvrige	32	63	5	0	195

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	77	8	0	213
<b>Køn</b>					
Mand	19	74	6	1	100
Kvinde	11	80	9	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	20	75	5	0	21
20-39 år	17	70	10	3	31
40-59 år	11	79	10	0	73
60-79 år	14	79	7	0	79
80 år eller derover	23	77	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	14	77	8	1	193
Pårørende	19	74	7	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	79	8	1	208
Ikke dansk	79	21	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	18	82	0	0	11
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	13	79	7	1	120
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	21	71	7	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	76	11	0	54
<b>Diagnose</b>					
DM161	22	56	23	0	9
DM171	0	100	0	0	8
Øvrige	15	77	7	1	196



**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	19	79	2	0	210
<b>Køn</b>					
Mand	20	77	2	0	101
Kvinde	17	81	2	0	109
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	31	69	0	0	21
20-39 år	25	68	7	0	31
40-59 år	18	80	2	0	72
60-79 år	14	85	1	0	79
80 år eller derover	20	80	0	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	79	2	0	190
Pårørende	22	78	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	80	2	0	205
Ikke dansk	59	41	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	36	55	9	0	11
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	17	82	2	0	119
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	18	75	7	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	77	0	0	52
<b>Diagnose</b>					
DM161	12	88	0	0	8
DM171	12	88	0	0	8
Øvrige	19	78	2	0	194

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	64	3	0	218
<b>Køn</b>					
Mand	32	65	3	0	102
Kvinde	33	64	4	0	116
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	59	5	0	21
20-39 år	20	66	14	0	31
40-59 år	35	63	1	0	74
60-79 år	33	65	1	0	84
80 år eller derover	38	62	0	0	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	63	3	0	194
Pårørende	32	62	6	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	65	3	0	211
Ikke dansk	79	21	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	54	46	0	0	13
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	29	66	5	0	119
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	38	62	0	0	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	63	2	0	57
<b>Diagnose</b>					
DM161	22	78	0	0	9
DM171	56	44	0	0	9
Øvrige	32	64	4	0	200

**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	89	11	165	54
<b>Køn</b>				
Mand	83	17	79	21
Kvinde	95	5	86	33
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	82	18	18	3
20-39 år	63	37	29	2
40-59 år	96	4	53	21
60-79 år	96	4	58	25
80 år eller derover	100	0	7	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	147	48
Pårørende	84	16	13	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	89	11	160	52
Ikke dansk	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	100	0	8	5
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	86	14	96	25
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	89	11	18	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	43	14
<b>Diagnose</b>				
DM161	100	0	7	2
DM171	-	-	4	5
Øvrige	88	12	154	47

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	8	57	25	9	157	6
<b>Køn</b>						
Mand	8	48	35	10	77	2
Kvinde	8	67	17	9	80	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	42	35	18	18	0
20-39 år	8	42	30	21	26	3
40-59 år	8	60	24	8	53	0
60-79 år	7	68	21	4	54	3
80 år eller derover	18	49	33	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	58	26	8	139	6
Pårørende	0	58	17	25	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	58	26	10	153	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	0	86	14	0	7	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	8	55	26	12	93	3
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	6	50	39	6	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	67	18	5	39	3
<b>Diagnose</b>						
DM161	14	71	15	0	7	0
DM171	-	-	-	-	4	0
Øvrige	7	57	26	10	146	6

**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	12	19	13	55	136	20
<b>Køn</b>						
Mand	14	17	14	55	68	8
Kvinde	11	21	12	56	68	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	7	28	17	48	15	2
20-39 år	4	17	15	65	27	2
40-59 år	11	19	11	58	49	3
60-79 år	17	15	12	55	40	13
80 år eller derover	42	38	20	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	19	12	56	122	18
Pårørende	0	29	23	48	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	19	14	57	132	20
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	0	20	40	40	5	2
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	13	18	16	53	79	12
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	19	31	6	44	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	17	8	67	36	4
<b>Diagnose</b>						
DM161	19	21	19	40	5	2
DM171	-	-	-	-	3	0
Øvrige	11	20	13	56	128	18

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	78	15	1	206	10
<b>Køn</b>						
Mand	6	84	8	2	95	4
Kvinde	5	73	22	1	111	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	7	82	11	0	20	1
20-39 år	3	72	17	7	30	1
40-59 år	3	78	18	1	69	4
60-79 år	7	78	15	0	78	4
80 år eller derover	12	88	0	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	78	15	2	184	8
Pårørende	2	77	21	0	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	78	16	2	199	10
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	18	82	0	0	11	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	5	78	15	2	113	6
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	11	70	19	0	27	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	82	15	2	55	2
<b>Diagnose</b>						
DM161	0	77	23	0	9	0
DM171	0	100	0	0	7	2
Øvrige	6	77	15	2	190	8

**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	45	28	27	103
<b>Køn</b>				
Mand	39	28	32	46
Kvinde	49	27	23	57
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	43	29	29	7
20-39 år	29	22	49	15
40-59 år	51	23	26	41
60-79 år	42	34	24	34
80 år eller derover	55	45	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	44	27	28	93
Pårørende	38	38	25	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	45	27	28	101
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	43	14	43	7
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	45	29	26	77
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	47	24	29	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
<b>Diagnose</b>				
DM161	-	-	-	3
DM171	-	-	-	1
Øvrige	45	28	28	99

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	42	34	24	41
<b>Køn</b>				
Mand	40	30	30	19
Kvinde	44	37	19	22
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	40	40	20	5
40-59 år	56	28	16	16
60-79 år	35	36	29	18
80 år eller derover	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41	35	24	37
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	42	33	25	39
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	3
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	40	37	23	30
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	50	25	25	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
<b>Diagnose</b>				
DM161	-	-	-	0
DM171	-	-	-	0
Øvrige	42	34	24	41



**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	24	75	1	0	31	0
<b>Køn</b>						
Mand	33	67	0	0	13	0
Kvinde	18	81	2	0	18	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	33	65	2	0	13	0
60-79 år	17	83	0	0	13	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	72	1	0	28	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	77	1	0	29	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	2	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	22	78	0	0	23	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	33	67	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
<b>Diagnose</b>						
DM161	-	-	-	-	0	0
DM171	-	-	-	-	0	0
Øvrige	24	75	1	0	31	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	66	8	2	189	27
<b>Køn</b>						
Mand	21	68	11	1	90	8
Kvinde	26	64	6	3	99	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	25	63	11	0	18	1
20-39 år	16	57	15	12	27	3
40-59 år	14	79	5	1	66	8
60-79 år	31	61	9	0	70	12
80 år eller derover	70	30	0	0	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	65	9	2	171	23
Pårørende	26	74	0	0	13	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	67	9	2	184	26
Ikke dansk	79	21	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	38	54	8	0	13	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	23	66	9	3	102	19
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	26	74	0	0	27	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	62	13	2	47	7
<b>Diagnose</b>						
DM161	37	50	13	0	8	1
DM171	51	37	13	0	8	0
Øvrige	22	68	8	2	173	26

**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	0	93	7	216
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	99
Kvinde	0	93	6	117
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	90	10	21
20-39 år	0	90	10	30
40-59 år	0	95	5	74
60-79 år	0	94	6	80
80 år eller derover	0	97	3	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	193
Pårørende	0	88	12	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	210
Ikke dansk	0	100	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	8	77	15	13
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	0	92	8	122
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	0	100	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	53
<b>Diagnose</b>				
DM161	0	100	0	9
DM171	0	100	0	8
Øvrige	0	93	7	199

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	0	90	10	81	135
<b>Køn</b>					
Mand	0	88	12	42	58
Kvinde	0	92	8	39	77
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	94	6	17	4
20-39 år	0	100	0	12	18
40-59 år	0	95	5	21	53
60-79 år	0	78	22	23	57
80 år eller derover	0	87	13	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	8	62	131
Pårørende	0	78	22	14	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	90	10	79	131
Ikke dansk	-	-	-	2	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	3	10
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	0	88	12	49	72
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	0	91	9	11	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	18	36
<b>Diagnose</b>					
DM161	-	-	-	4	5
DM171	-	-	-	1	6
Øvrige	0	90	10	76	124

**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	58	35	5	3	204	9
<b>Køn</b>						
Mand	57	33	7	2	95	3
Kvinde	58	36	3	4	109	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	25	5	5	21	0
20-39 år	50	32	10	7	30	0
40-59 år	65	32	2	1	73	1
60-79 år	54	39	4	3	70	7
80 år eller derover	35	55	10	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	35	4	3	182	9
Pårørende	57	19	19	6	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	34	5	3	198	9
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	64	18	18	0	11	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	51	42	4	4	114	6
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	67	30	4	0	27	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	21	8	4	52	1
<b>Diagnose</b>						
DM161	49	51	0	0	8	1
DM171	70	15	0	15	7	1
Øvrige	57	35	5	3	189	7

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	75	22	2	1	200	15
<b>Køn</b>						
Mand	67	30	3	0	93	5
Kvinde	82	16	1	1	107	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	74	26	0	0	20	0
20-39 år	54	36	7	3	30	0
40-59 år	77	22	0	0	71	3
60-79 år	82	16	1	0	69	11
80 år eller derover	85	15	0	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	22	2	1	179	14
Pårørende	78	22	0	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	23	2	1	194	15
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	67	25	8	0	12	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	72	26	2	1	113	8
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	85	15	0	0	26	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	18	2	0	49	4
<b>Diagnose</b>						
DM161	88	12	0	0	9	0
DM171	87	13	0	0	8	0
Øvrige	74	23	2	1	183	15

**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	35	46	15	3	214	3
<b>Køn</b>						
Mand	33	45	19	3	100	0
Kvinde	38	47	12	4	114	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	26	54	15	5	21	0
20-39 år	29	44	28	0	31	0
40-59 år	38	48	11	3	72	2
60-79 år	36	45	14	5	81	0
80 år eller derover	53	29	13	4	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	47	15	3	191	3
Pårørende	32	43	25	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	46	15	4	208	3
Ikke dansk	40	41	19	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	46	38	8	8	13	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	35	42	20	3	121	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	52	48	0	0	27	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	55	13	6	53	1
<b>Diagnose</b>						
DM161	43	45	12	0	9	0
DM171	39	49	12	0	8	0
Øvrige	35	46	15	4	197	3

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	52	36	5	7	206	10
<b>Køn</b>						
Mand	46	40	4	10	94	5
Kvinde	58	32	5	5	112	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	48	47	0	5	20	1
20-39 år	50	36	3	11	30	1
40-59 år	45	42	3	9	70	4
60-79 år	60	28	7	5	77	3
80 år eller derover	64	23	12	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	34	5	8	184	9
Pårørende	57	37	6	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	36	5	8	201	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	58	25	0	17	12	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	50	38	5	8	117	4
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	62	31	4	4	26	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	35	4	8	51	3
<b>Diagnose</b>						
DM161	66	34	0	0	9	0
DM171	71	29	0	0	7	1
Øvrige	51	36	5	8	190	9



**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	51	42	6	2	170	43
<b>Køn</b>						
Mand	42	51	6	1	83	17
Kvinde	58	34	6	2	87	26
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	63	7	0	15	6
20-39 år	35	46	11	7	28	3
40-59 år	51	42	6	0	54	20
60-79 år	60	35	3	2	68	10
80 år eller derover	53	47	0	0	5	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	40	6	2	152	39
Pårørende	37	56	7	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	41	6	2	165	42
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	64	27	9	0	11	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	44	44	8	3	99	22
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	60	40	0	0	25	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	37	3	0	35	17
<b>Diagnose</b>						
DM161	77	12	12	0	9	0
DM171	81	19	0	0	5	2
Øvrige	48	44	6	2	156	41

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	93	7	213
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	98
Kvinde	92	8	115
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	95	5	21
20-39 år	86	14	31
40-59 år	92	8	73
60-79 år	95	5	77
80 år eller derover	100	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	190
Pårørende	94	6	17
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	207
Ikke dansk	100	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>			
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	100	0	12
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	92	8	119
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	96	4	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	54
<b>Diagnose</b>			
DM161	100	0	9
DM171	86	14	7
Øvrige	93	7	197

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

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	28	18	36	11	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	2
Kvinde	14	30	14	43	7	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	4	2
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	30	20	40	10	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	28	18	36	11	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	0	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	14	43	0	43	7	2
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
<b>Diagnose</b>						
DM161	-	-	-	-	0	0
DM171	-	-	-	-	0	1
Øvrige	18	28	18	36	11	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	19	17	3	200	12
<b>Køn</b>						
Mand	54	16	26	3	95	3
Kvinde	68	21	9	3	105	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	51	24	20	5	21	0
20-39 år	33	21	30	16	25	5
40-59 år	69	15	15	1	70	2
60-79 år	68	19	13	0	75	4
80 år eller derover	47	26	26	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	17	16	2	178	11
Pårørende	21	39	27	13	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	19	17	3	194	12
Ikke dansk	79	0	21	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	80	0	20	0	10	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	56	21	19	5	117	3
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	67	15	19	0	27	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	17	11	0	46	7
<b>Diagnose</b>						
DM161	49	25	25	0	8	1
DM171	87	0	13	0	8	0
Øvrige	61	19	17	3	184	11

**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	25	65	7	3	119	61
<b>Køn</b>						
Mand	27	57	12	3	60	27
Kvinde	23	73	2	2	59	34
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	48	25	12	9	8
20-39 år	26	48	26	0	19	8
40-59 år	29	66	2	2	45	19
60-79 år	20	78	0	2	42	21
80 år eller derover	-	-	-	-	4	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	64	6	3	109	53
Pårørende	4	79	17	0	7	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	67	7	3	114	61
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	17	83	0	0	6	4
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	20	68	8	4	71	29
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	30	65	5	0	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	55	5	0	22	23
<b>Diagnose</b>						
DM161	24	76	0	0	8	1
DM171	-	-	-	-	4	2
Øvrige	25	65	8	3	107	58

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	37	8	1	210
<b>Køn</b>					
Mand	46	45	8	1	99
Kvinde	60	30	8	1	111
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	60	35	5	0	21
20-39 år	28	51	21	0	31
40-59 år	50	44	4	1	70
60-79 år	66	25	8	1	79
80 år eller derover	43	40	13	4	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	36	9	1	187
Pårørende	44	56	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	38	8	1	204
Ikke dansk	81	0	19	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	67	25	0	8	12
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	49	43	7	1	120
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	57	36	7	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	24	12	2	50
<b>Diagnose</b>					
DM161	75	25	0	0	8
DM171	75	25	0	0	8
Øvrige	52	38	9	1	194

**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	70	30	147	61
<b>Køn</b>				
Mand	66	34	72	26
Kvinde	74	26	75	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	55	45	11	9
20-39 år	77	23	26	5
40-59 år	75	25	49	23
60-79 år	68	32	53	23
80 år eller derover	59	41	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	72	28	136	50
Pårørende	45	55	9	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	70	30	144	58
Ikke dansk	-	-	3	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	83	17	6	6
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	71	29	85	31
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	91	9	22	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	34	19
<b>Diagnose</b>				
DM161	77	23	9	0
DM171	100	0	6	2
Øvrige	68	32	132	59

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	24	72	3	0	97	4
<b>Køn</b>						
Mand	27	68	5	0	45	2
Kvinde	22	76	2	0	52	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	51	49	0	0	6	0
20-39 år	18	76	6	0	18	2
40-59 år	22	75	3	0	36	0
60-79 år	26	71	3	0	32	2
80 år eller derover	21	79	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	72	3	0	92	4
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	73	3	0	95	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	0	100	0	0	5	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	23	73	4	0	56	2
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	21	74	5	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	17	1
<b>Diagnose</b>						
DM161	28	72	0	0	7	0
DM171	60	40	0	0	5	0
Øvrige	22	74	4	0	85	4



**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	31	63	4	1	212
<b>Køn</b>					
Mand	27	67	6	0	99
Kvinde	35	60	2	3	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	60	5	0	21
20-39 år	21	62	10	7	31
40-59 år	29	69	3	0	73
60-79 år	38	58	3	1	78
80 år eller derover	23	77	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	64	4	2	190
Pårørende	47	53	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	64	4	1	207
Ikke dansk	-	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	25	75	0	0	12
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	27	68	3	2	122
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	37	59	4	0	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	53	6	2	51
<b>Diagnose</b>					
DM161	22	78	0	0	9
DM171	25	75	0	0	8
Øvrige	32	62	4	2	195

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	32	61	6	1	214
<b>Køn</b>					
Mand	33	61	4	1	99
Kvinde	30	61	7	1	115
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	53	47	0	0	20
20-39 år	28	62	7	3	31
40-59 år	27	70	3	0	73
60-79 år	32	58	9	1	81
80 år eller derover	36	52	12	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	61	6	1	192
Pårørende	40	60	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	62	5	1	208
Ikke dansk	60	21	19	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	42	58	0	0	12
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	24	68	7	1	123
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	46	50	0	4	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	51	6	0	51
<b>Diagnose</b>					
DM161	32	56	12	0	9
DM171	25	62	13	0	8
Øvrige	32	62	5	1	197

**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	49	38	3	10	42	9	163
<b>Køn</b>							
Mand	54	35	0	11	19	5	74
Kvinde	45	41	5	9	23	4	89
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	3	1	17
20-39 år	41	59	0	0	5	0	26
40-59 år	33	45	11	11	9	4	60
60-79 år	58	30	0	12	18	3	57
80 år eller derover	47	36	0	17	7	1	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	49	40	3	8	40	7	144
Pårørende	-	-	-	-	2	1	14
<b>Modersmål</b>							
Dansk	48	39	3	10	41	8	159
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	4	0	8
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	54	38	4	4	26	6	89
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	40	40	0	20	5	1	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	0	29	7	2	44
<b>Diagnose</b>							
DM161	-	-	-	-	3	0	6
DM171	-	-	-	-	3	0	5
Øvrige	52	36	3	9	36	9	152

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	22	69	7	3	79	133
<b>Køn</b>						
Mand	21	73	6	0	37	61
Kvinde	23	65	7	5	42	72
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	100	0	0	8	13
20-39 år	38	62	0	0	8	23
40-59 år	32	53	11	4	26	46
60-79 år	13	77	7	3	34	44
80 år eller derover	-	-	-	-	3	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	68	6	3	72	118
Pårørende	-	-	-	-	4	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	73	5	3	75	131
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	40	60	0	0	5	7
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	22	69	4	4	49	70
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	25	67	8	0	12	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	69	15	0	13	40
<b>Diagnose</b>						
DM161	-	-	-	-	4	5
DM171	-	-	-	-	3	5
Øvrige	22	68	7	3	72	123

**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	65	13	12	10	125	86
<b>Køn</b>						
Mand	62	9	15	13	63	36
Kvinde	67	16	10	7	62	50
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	74	12	14	0	8	13
20-39 år	63	6	18	12	17	14
40-59 år	66	22	4	8	51	22
60-79 år	66	6	14	13	45	34
80 år eller derover	-	-	-	-	4	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	14	12	10	119	71
Pårørende	-	-	-	-	4	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	13	12	9	120	86
Ikke dansk	40	0	19	41	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	4	6
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	63	13	11	13	71	49
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	72	6	22	0	18	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	19	9	9	32	21
<b>Diagnose</b>						
DM161	41	15	15	29	7	2
DM171	49	33	0	17	6	2
Øvrige	67	12	13	8	112	82



## 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			8
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			7
Pleje			2
Relationer til personale			7
Ventetid			7

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Modtagelsen
3	Jeg kan ikke gennemskue, om det er andet sygehus eller Randers. Men det andet sygehus er ok, men jeg sad på Randers sygehus [skadestue] i seks timer. Det var træls.	Uoplyst
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Alle kontakter har været præget af imødekommenhed og god service. Jeg passer mine tider, og det aflæses af den efterfølgende behandling i den videre kontakt til afdelingens medarbejdere. Ting sker retlinet, og skaber således tryghed hos mig som bruger.	Virkelig god
10	Den første sygeplejerske-/lægekontakt virkede meget tilfældig og upersonlig []. Efter at skaden langt om længe blev tilset af lægen, skulle jeg og min kone gentagne gange spørge personalet, hvad der dernæst skulle ske. Vi fik så endelig besked om, at jeg skulle opereres, men måske først efter en til to dage []. Man ville dog prøve, om ikke operationen kunne placeres efter to planlagte operationer samme dag/aften. Bad i mellemtiden, om ikke operationen kunne ske samme dag på et andet sygehus i Regionen, hvilket så ikke kunne lade sig gøre. Efter endnu [et stykke tid] fik jeg besked om, at operationen forventeligt kunne gennemføres efter de to planlagte operationer, og jeg blev herefter indlagt på sengestuen. Og for resten skulle jeg lige forbi røntgenfotoografering. Så skete endelig det glædelige, at jeg sidst på eftermiddagen blev kontaktet af en læge, som gav mig troen på, at operationen ville ske senere på dagen/aftenen. Jeg blev så opereret først på aftenen. Ovennævnte utilfredshed går mest på den manglende information under opholdet på sygehuset. Idet uvished om det videre forløb er til stor frustration. Med bedre information vil det være lettere at kapere den lange ventetid.	Dårlig
16	Fint. Ingen ventetid overhovedet. Alt "klappede".	Virkelig god
20	[Vedkommende], der sidder ved modtagelsen, ligner altid en, der ikke gider arbejde. Kunne være fedt, hvis man blev modtaget med smil. Nu er det første gang, jeg blev opereret. Jeg var nervøs og synes ikke, det gav en god modtagelse, at [vedkommende] ikke kunne byde en ordentlig velkommen. (Samme [person], der sad der, da jeg skulle snakke med læge NN. Samme oplevelse).	God
21	Modtagelsen fin, flinkt personale, smilende. Ventetiden duer IKKE i 2012!!	God
26	Søde og rare mennesker.	Virkelig god
27	Høflig selvbetjening.	Virkelig god
28	Fin og professionel modtagelse.	Virkelig god
29	Manglende information og svær kommunikation, hvilket gjorde det svært at tale om behandlingen.	Dårlig
36	De glemte, at jeg var der.	Dårlig
38	OK.	God
40	De var sure og gnavne og hørte mig ikke.	Dårlig
43	Startede op i skadestuen med seks timers ventetid trods bestilt tid af lægen. Fik intet at vide om årsagen.	God
45	Venlig modtagelse og god guidning for at finde vej.	Virkelig god
46	Jeg havde ikke modtaget brev med ændring af dato for undersøgelse, så der var ikke afsat tid til mig. Fik at vide, at jeg måtte vente en halv time til tre kvarter.	Virkelig god
47	For første gang nogensinde, oplevede jeg kun kort ventetid. SUPER FEDT!	Dårlig



✎ 49 Vi ankom uden at have nået at spise aftensmad og skulle sidde mange timer for at skylle brandsårene, så det var dejligt, vi fik serveret kaffe med sandwich. Virkelig god

✎ 51 Jeg blev modtaget godt. Virkelig god

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

**Modtagelsen**

✎ 1 [] Skulle ned for at lave min tid om, men da der var et hul i ambulatorieprogrammet, blev jeg set på den dag. Virkelig god

✎ 4 Det hele var ok. God

✎ 11 Hvis sekretæren engang imellem kunne smile, ville det være fint. God

✎ 13 Rigtig fin modtagelse. Virkelig god

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

**Modtagelsen**

✎ 4 Der er selvbetjening. Dvs. man skal scanne sit sygesikringsbevis. God

✎ 7 Havde ikke denne gang noget at klage over vedrørende ventetid. Virkelig god

✎ 8 Venligt og bestemt vejledende. Virkelig god

✎ 12 God personlig kontakt, oplever at man er en person og ikke et nummer. En fejl ved automaten fik personalet ud for at give både vejledning og praktisk hjælp. God

✎ 13 Det er dejligt, der står en dame og tager imod. Virkelig god

✎ 16 Var til konsultation, da jeg stod for at skulle have en [operation] [], som jeg selv aflyste, da jeg havde en mand som pt. var svært syg, og at jeg følte, at [jeg] havde det bedre. Aftalen blev så, at jeg selv skal sige til, når jeg ønsker operation. Aftalt med lægen. God


✎ 20 Sød og rar personale. God modtagelse. Virkelig god

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Fejlhåndtering
1	De var søde og rare, men ingen hjælp til forsikringsansvar.	Uoplyst
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
7	Troede først, der skulle kigges på en tidligere operation [], men det var [noget andet], det var galt med.	Virkelig godt
11	Jeg blev glemt i mit behandlingsforløb i to en halv måned. Måtte selv og sammen med min egen læge kontakte sygehuset igen.	Virkelig dårligt
17	Lægen [] fik ikke informeret mig om det hele i første omgang, så jeg blev hentet i venteværelset, mens jeg ventede på ergoterapeuten.	Godt
23	At dem, der opererer mig, ikke har gjort deres arbejde færdigt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Jeg fik opereret noget andet end det, jeg var blevet informeret om, skulle opereres. Derudover blev operationsarret forkert syet sammen, hvorfor tiden efter operationen blev mere vanskelig, end den burde have været [].	Godt
30	Da jeg fik en henvisning første gang, var jeg forkert henvist og blev sendt hjem igen. Lovede at henvise rigtigt anden gang, men da jeg var på vej til sygehuset blev der ringet, at jeg var henvist forkert igen. Så alt i alt skete der fejlhenvisning [mange] gange. Så [et kvart år] gik der med fejlhenvisninger, selv om jeg ringede ind og gjorde dem opmærksomme på dette hver gang brevet kom. Så meget utilfredsstillende.	Virkelig dårligt
32	Jeg skulle have fjernet en [lidelse], og jeg fik ikke noget skriftligt materiale med om forløbet, hvad jeg senere så, at andre fik.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	Tre forskellige læger sagde noget forskelligt. Lægerne sagde: 1) Du skal have nyt knæ. 2) Du fejler intet. 3) Der er noget, det er op til dig selv, om du vil have nyt knæ. Vi er ikke sikre på, det vil hjælpe!	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Fejlhåndtering
5	Ikke syet godt nok sammen og det medførte betændelse og en indlæggelse på [lidt mere end en uge] med ny operation. Ikke godt.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
6	En siger noget og en anden siger noget andet og en tredje noget helt tredje.	Virkelig dårligt
8	At [behandlingen] ikke virkede på mig. Min hjerterytme var hurtigt i ufase igen. På mit spørgsmål om det var farligt, trøstede lægerne med, at jeg havde en unormal, normal hjerterytme.	Uoplyst
9	Jeg havde udtrykt angst ved at skulle høre savnen inden operation, men var blevet lovet at høre musik, som ville overdøve denne. Blev forsynet med dårlige "ørepropper" og musik, som ikke kunne leve op til det lovede, bl.a. Poul Potts "Time To Say Goodbye"!!! Og kun tre numre, før afspilleren skulle lades op. Så no more music, kun savnen!!!	Uoplyst
10	Forglemmelse af indrapportering af recept.	Virkelig godt
15	Samtalen kunne være foretaget telefonisk. Ingen undersøgelse. Kun kig på røntgenbillede. Ville have sparet mig for en spildt arbejdsdag og kørsel [mange] kilometer. Anden gang: ingen	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

problemer. Alt ok.

-  21 Er ikke færdig behandlet. Hørte ikke noget om, hvornår jeg skulle i scanning. Ringede efter tre uger. De havde glemt at bestille tid. Ventede igen på dem. Ringede, fik at vide dato for behandling. Et brev var bare ikke blevet sendt. Undskyldte mange gange. Uoplyst

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
4	Ved første besøg følte jeg, at lægen burde [holde op] hurtigst muligt, da han virkede til ikke at være nærværende og tage ansvar. Var heller ikke imødekommende over for de andre patienter, hvor jeg overhørte samtalen. Ved andet og tredje besøg vandt han dog noget af min tillid tilbage.	Uoplyst
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Kompetent, som skaber tryghed for mig som bruger.	Virkelig godt
4	Fik taget billeder på et privathospital. De billeder var ubrugelige for lægen. Kunne have sparet en masse tid, hvis jeg havde fået information omkring den dårlige kvalitet, de åbenbart har på [] privathospitalet.	Godt
7	Bliver sendt til undersøgelse i tre forskellige byer [ ]. Det må kunne gøres bedre.	Godt
12	Der er for lang ventetid, fra man har været ved egen læge, til man kommer på ambulatorium. Det har taget [næsten et år], så det er alt for lang ventetid.	Godt
14	Måske lidt for hurtigt.	Godt
19	Kun til min kommentar omkring venteværelse. Gangen er for lang til, at man kan høre indkaldelse fra de nederste/fjerneste behandlingsrum.	Virkelig godt
23	Kom til undersøgelsen, og efter samtalen måtte jeg vente 45 minutter på at få lavet en køreseddel.	Virkelig godt
24	Jeg havde brug for, at snakke med den kirurg, der havde opereret mig, NN. Men han var desværre ikke til stede, den dag jeg blev kaldt ind til kontrol. Ville ønske, at jeg havde fået mulighed for en ny samtale.	Godt
27	De kunne ikke hjælpe så derfor det negative svar.	Virkelig godt
28	Jeg er MEGET tilfreds med behandlingsforløbet indtil nu. Jeg kan ikke vurdere, om behandlingen lever op til mine forventninger, da der kun er gået [kort tid] efter operationen.	Virkelig godt
30	Ja, der gik for lang tid inden de kunne finde ud af fejlen. Det var kirurgisk afdeling, jeg fik henvisning fra seks til syv gange, selvom jeg ringede og sagde, at det var ortopædkirurgisk, jeg skulle henvises til. Måtte ringe til min egen læge, for at gøre opmærksom på dette, om de kunne hjælpe med, at jeg blev henvist til det rigtige sted.	Godt
31	Meget lang ventetid fra jeg blev scannet, til jeg kom ind til en læge.	Godt
32	Jeg blev opereret på dagsafsnittet [i efteråret]. Operationen er totalt mislykket. Nu har jeg for alvor fået en hammertå.	Uoplyst
34	Jeg kunne godt lide, at alle havde læst min journal og vidste, hvem jeg var, og hvad jeg foretog mig i mit aktive liv [ ], når nu mit problem var et nyt knæ. Tak for det.	Godt
37	Jeg har været til fire besøg i ambulatoriet og har oplevet forskellige ventetider. Det længste var halvanden time. Og der er masser af gode grunde til det, men når men er den, der bare skal vente, er det for længe. Jeg har en forventning om 45 minutter til en times ventetid i ambulatoriet, når jeg kommer der. Jeg synes nok, det er lige i overkanten. Forløbet har ellers gået glat, og jeg har hurtigt fået tider, når jeg har haft brug for det.	Godt
41	Nogle af konsultationerne kunne være klaret over telefon.	Godt
48	NN, som skal udrede min []sygdom, henviser til specialist. Specialisten henviser så til røntgen og ny samtale. Røntgenfotoaflevering, men da specialisten er gået på pension, får jeg en sam-	Dårligt

tale med en ny læge, som er en anden specialist. Han henviser mig derfor til et andet sygehus. Indkaldelse til dette sygehus [nogle måneder senere]. Altså en [samlet lang ventetid]. Den lange ventetid er højst uacceptabelt, fordi afklaring af min sygdom ikke kan videreføres, før røntgenresultatet foreligger. Alvoren i denne lange ventetid understreges af, at min sygdom påvirker og forværrer min førlighed yderligere.

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 49 | Vi fik ikke at vide, hvordan de efterfølgende dage ville forløbe. At f.eks. DAG et ville være mindre smertefuld end DAG to, tre, fire, fem, seks, syv, otte, ni og ti. Selvom der blev tilbudt smertestillende medicin på skadestuen, blev vi ikke klar over, HVOR smertefulde de kommende dage blev. | Godt          |
| ✎ 52 | Imponeret over, at læge NN, der undersøgte mig, opererede mig senere og senere kontrol, huskede mig så godt.  | Virkelig godt |

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

**Samlet indtryk**

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 6  | Mit sidste møde/konsultation inden operationen var sent om aftenen, så jeg fik aldrig talt med en læge NN. For mig var dette ikke vigtigt (måske for andre), men jeg troede hverken, jeg måtte drikke/spise 24 timer før operationen, så jeg var meget dehydreret og havde hovedpine, da jeg ankom om formiddagen til operation. Her fik jeg at vide, at jeg måtte drikke vand indtil klokken ni om morgenen. Men det var lidt sent at få denne information :- ( Og grundet det manglende møde med læge NN havde jeg heller ikke modtaget papirerne, der forklarede om faste og så videre. | Godt          |
| ✎ 11 | I opvågningen var de fantastiske, virkelig venlige og hjælpende. Tak for det.  | Godt          |
| ✎ 12 | Er skuffet over, at genoptræningsprogram hos fysioterapeut er sparet væk. Sidst jeg blev opereret, gik jeg til genoptræning hos en super dygtig fysioterapeut med virkelig god effekt.   | Virkelig godt |

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




**Samlet indtryk**

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 2  | Jeg oplevede en omsorgsfuld og kompetent læge NN med pædagogisk evne til at forklare sig. Ligeså en behagelig og omsorgsfuld sygeplejerske.   | Virkelig godt |
| ✎ 3  | Jeg blev indlagt for at få en ny hofte. Hele forløbet gik tilfredsstillende. Der var god kontakt mellem de forskellige afdelinger, jeg var indblandet i. Behandlingen var til "UG med kryds og slange", og jeg er nu hjemme og har det fint.                            | Virkelig godt |
| ✎ 5  | Der blev sagt, at lægen ikke kunne gøre noget. Men ikke noget med at sende mig videre i systemet. Det var forfra med egen læge igen.  | Godt          |
| ✎ 6  | Mødte ind to gange og blev sendt hjem igen. Anden gang mødte jeg ind [om morgenen] fastende [til] [12 timer senere]. Om aftenen blev jeg sendt hjem. Tredje gang lykkedes det.  | Godt          |
| ✎ 8  | Jeg kunne godt tænke mig at få at vide, hvad der kan gøres ved mit højre ben, der tit er meget hævet, og ligeledes min venstre hånd og arm. Slidgigt ja, men findes der kun piller, eller gør f.eks. foden, benet stiv? Hvor alvorligt er det, at hjertet slår forkert? | Virkelig godt |
| ✎ 16 | Behageligt møde med lægen NN og personalet.   | Uoplyst       |
| ✎ 20 | God behandling, dygtigt personale. Undersøgelsen perfekt.   | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Mangel på plads. Snakkede med fysioterapeut ude i venteværelset.  | Godt          |

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Bærer præg af omhyggelig og fyldestgørende information. Alt i et let tilgængeligt sprog i hele processen.	Virkelig godt
3	Eneste problem i informationen var, at det var svært at forstå en [] læge. Ikke nogen kritik af lægen, som var meget dygtig og rar. Men det er et generelt problem for den ældre generation, at forstå [noget] personale.	Godt
7	Vedkommende læge var svær at forstå.	Godt
16	Det skriftlige materiale var ikke opdateret og passede derfor ikke med det mundtlige. Dette var skrevet på forsiden med almindelig håndskrift.	Virkelig godt
22	Jeg blev sendt videre til andet sygehus. Her fik jeg anden information end fra lægen i Randers.	Virkelig godt
25	Pjecen er ikke opdateret. Angående sygdomsmeddelelse er den ukonkret.	Godt
29	Yderst mangelfuld og utydelig mundtlig information.	Dårligt
35	Er opereret [i min tå], som var fejlopereret. Anden operation er heller ikke gået godt. Tør ikke forsøge igen.	Godt
39	Fik den skriftlige information for sent. Fik den under indlæggelsen, men der stod information, som skulle have været fulgt, inden jeg kom. Det vidste jeg så ikke noget om...	Godt
45	Jeg har ventet siden [sommeren] på skriftlig tilbagemelding. Har rykket for det [i efteråret]. Venter stadig [en måned senere].	Godt
47	Det hele var sådan lidt øh... information! Bare ikke godt nok!	Dårligt
49	Ved kontrol på tiende dag tog personalet sig god tid til at rense af og skifte forbindingerne. Fint.	Godt
<b>ID Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Fik at vide, at jeg ikke måtte bøje fingrene, men sårene blev ved at springe op, så efter [noget tid] købte jeg selv en skinne til fingeren. Lægen syntes ikke, at stingene skulle tages som aftalt, så skulle gå [længere tid] med nogen af stingene. Måske får jeg grimt ar.	Godt
6	Bedre information om faste/drikke inden operationen. Mødet med læge NN var for mig ikke vigtigt, men jeg synes, at jeg burde have fået de papirer, som læge NN normalt udleverer. Generelt har jeg dog været meget tilfreds med det venlige og informative personale :)	Godt
11	Men der skal laves nye brochurer, da de ikke helt passer til, hvordan I gør i dag.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Alt var perfekt.	Virkelig godt
3	Fuld tilfredshed.	Virkelig godt
5	Det gav mig et indtryk af manglende samarbejde imellem faggrupper.	Godt
8	Søde, rare og hjælpsomme, men da jeg forlod undersøgelsen, troede jeg, min læge ville give mig de fornødne svar. De svar jeg modtog var, at det måtte jeg leve med og derudover spise en del piller.	Virkelig godt
11	Ville se mig igen [i 2013].	Godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 14 | Jeg havde problemer med at forstå lægens sprog. Havde en pårørende med, som heldigvis forstod ham. | Godt          |
|  | 18 | Nej.   | Virkelig godt |
|  | 19 | Jeg talte med læge NN, som virkelig tog sig god tid og var meget god at tale med.                  | Virkelig godt |

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
2	Da jeg fik sukkersyge for nogle år siden, fik jeg ikke at vide, hvor farlig det var.	Godt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Alt er forløbet yderst tilfredsstillende.	Virkelig godt
6	Barn.	Virkelig godt
9	Får motion, spiser sundt med flere måltider, ryger ikke, drikker ikke og er ikke overvægtig.	Godt
20	Mangler meget information om, hvornår jeg må noget igen. Aner ikke, hvornår jeg må begynde at bruge den ordentligt igen. Hvornår jeg må dyrke sport igen. Ingen information om genoptræning. Føler, jeg er meget overladt til mig selv. Ikke fedt, når man aldrig har været opereret før. Er meget bange for at gøre noget, i frygt for at gøre noget galt :-{	Godt
23	Jeg var jo klar over, hvad der var galt, og vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
32	Jeg ventede ca. en time på en briks, før lægen kom og tilså operationsstedet meget hurtigt, kort.	Uoplyst
42	Det har betydet meget for mig, at jeg blev mødt med smil og god stemning. Der var godt samarbejde mellem læge og sygeplejerske, og plads til kommunikation med mig, og der var også plads til at have det sjovt :-) TAK FOR DET.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Jeg er af den opfattelse, at vi alle får nogle problemer, når man bliver ældre, og så længe jeg kan nyde livet nogenlunde, bider jeg tænderne sammen og holder smerterne ud. Både min kone og jeg har altid klaret os selv, og vi arbejder begge to stadig.	Virkelig godt



## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Meget tilfreds med, at jeg kom til samme dag efter telefonisk henvisning fra egen læge. Jeg er blevet mødt af et meget kompetent og forstående personale (både læge og sygeplejerske), hvor jeg har følt mig hørt og har fået en virkelig god behandling [Kontaktperson, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
4	Mere imødekommende venteværelser. En mere imødekommende læge. Ikke tale hen over hovedet på patienten. Og tal i et sprog, som almindelige mennesker forstår. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
5	Jeg vil gerne fremhæve personalets venlighed og omsorg. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	[vedrørende samlet indtryk af ambulatoriet:] Lidt gammelt og slidt.	Virkelig godt
8	Kunne de gøre det bedre, ville de nok gøre det.	Godt
13	På grund af venteværelsets form burde der være højtalere. Jeg havde problemer med at høre, hvem personalet kaldte ind (oplever ellers ikke besvær med hørelsen). [Fysiske rammer]	Godt
15	Særdeles sød sygeplejerske, der spurgte godt ind til NN. God oplevelse for barn (og mor) :) [Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Komme og informere om ventetiden. [Ventetid]	Godt
21	Forbedre ventetiden. Være mere praktisk med hensyn til sygeplejersker/læger, så man undgår unødvendig ventetid. Lær af privathospitalerne, de fungerer perfekt! (Ingen ventetid.) [Ventetid]	Godt
27	Plads uden tv. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
31	For lang ventetid. Men lægen var god. God til at forklare og finde en behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
33	Venlig og seriøs behandling af personalet og ikke mindst pigerne på gulvet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
44	Jeg har bare følt mig i gode hænder hele vejen igennem. [Pleje]	Virkelig godt
49	Der var en hyggelig omgangstone mellem personalet.	Godt
50	Nedværdigende, at alle patienter skal undersøges i et stort rum og høre og se andres sygdomshistorier.	Godt
52	KANON DYGTIGE OG PROFESSIONELLE. MAN FØLTE SIG I TRYKKE HÆNDER. EN RIGTIG GOD OPLEVELSE, NÅR DET NU SKULLE VÆRE. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
3	Der må gerne være noget mindre ventetid. Det var meget lang tid at sidde og vente, og jeg måtte hurtigt snakke om tingene, da jeg endelig kom ind, da min datter skulle hentes fra skole. [Ventetid]	Godt
6	Synes de forklarede ting utrolig godt om skaden, og hvad jeg efterfølgende bør gøre. Mangle-	Godt

	de information om faste/drikke før operationen. På operationsdagen var jeg lidt utryg inden narkosen virkede, da jeg stort set intet fik at vide i operationslokalet. Jeg følte mig lidt alene og som et stykke kød, de skulle til at skære i. Men det skyldtes selvfølgelig også travlhed på operationsstuen. [Kommunikation og information, Pleje]	
✎ 7	Jeg var godt tilfreds med behandlingen under hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 8	Jeg vil lige sige, at alt foregik i afslappet form. Jeg var meget tryk ved personalet og lægen, som hed NN. De var alle fire meget søde. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 9	Jeg har været meget tilfreds med undersøgelser samt behandling. Vedrørende venteværelser synes jeg personligt, at der ikke skal være skranke med personale, som modtager telefonen, hvor de kan bryde tavshed om personlig data, samt når der kommer patienter, som skal behandles/undersøges, hvor de får oplysninger om egen situation. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 10	Give information om ventetid på tavle. [Ventetid]	Godt
✎ 11	[Ambulatoriets lokaler:] lidt gammelt, men fungerer. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 14	Ingen ventetid. Venligt personale, som spørger ind til patienten. Man føler virkelig, man bliver taget hånd om. Professionelt team er lig med trykthed. Tid til den enkelte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Jeg kan se, at der er sket store forbedringer på afdelingen over tid.	Virkelig godt
✎ 8	Jeg synes, at der alt i alt gøres utroligt meget for os alle i dag. Alt, både sygehus, skoler, læresteder, erhvervsliv og sport m.m. Der vil altid være ting, der kan gøres bedre, men man må også selv hjælpe til, være ydmyg, taknemmelig og positiv. Jeg har megen ros til vore sygehuse.	Virkelig godt
✎ 9	Jeg vil gerne udtrykke min glæde og taknemmelighed over, at jeg har fået så god og omhyggelig behandling. Vi hører så ofte om, at folk klager over sygehusene, men fra mig skal der ingen klager lyde, kun glæde over, at vi er så godt stillet med både faglig ekspertise, hyggelige og omsorgsfulde mennesker med humor og gode lokaler med byens bedste udsigt! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 12	En gennemgang af de skemaer, som jeg havde udfyldt inden forundersøgelsen, blev gennemgået omhyggeligt, og der blev rettet småfejl og fundet en stor fejl. Det gav tillid for mig med den grundighed. Troede ikke at en læge NN tog sig tid til den form for grundighed.	Godt
✎ 15	Alt ok for mig.	Godt
✎ 17	Venteværelset kunne indrettes bedre. Der er ikke altid stole nok. Der er dårlig akustik, og man kan ikke altid høre, når der bliver kaldt på en. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 20	Ambulatoriet er ok. Men der kunne godt være nogle grønne planter i opholdsstuen. Det ville gøre ventetiden bedre, hvis det skulle forekomme. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

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

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

