

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Horsens  
13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	79
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	207
Afdelingens svarprocent:	52%

### **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.



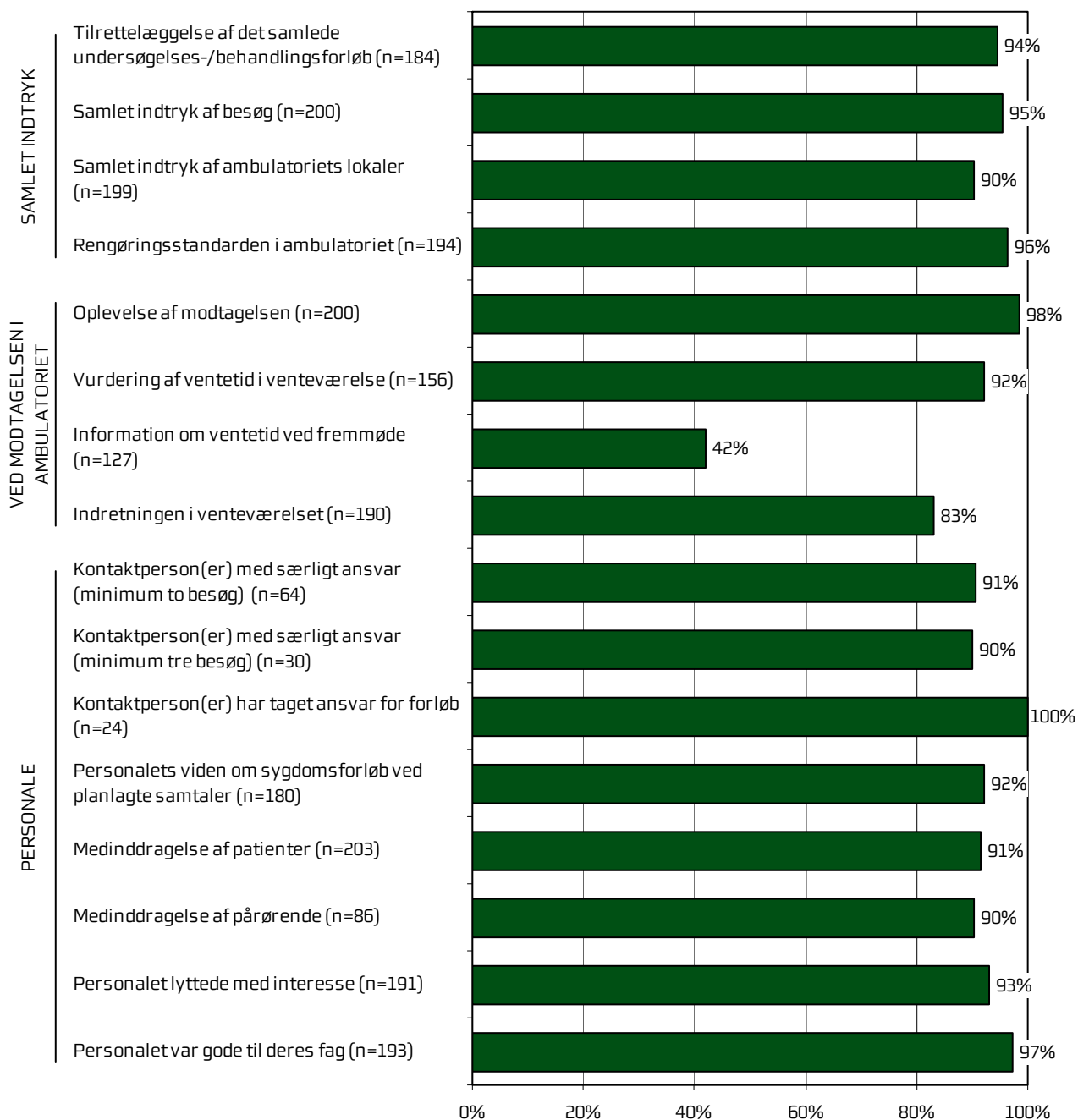


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

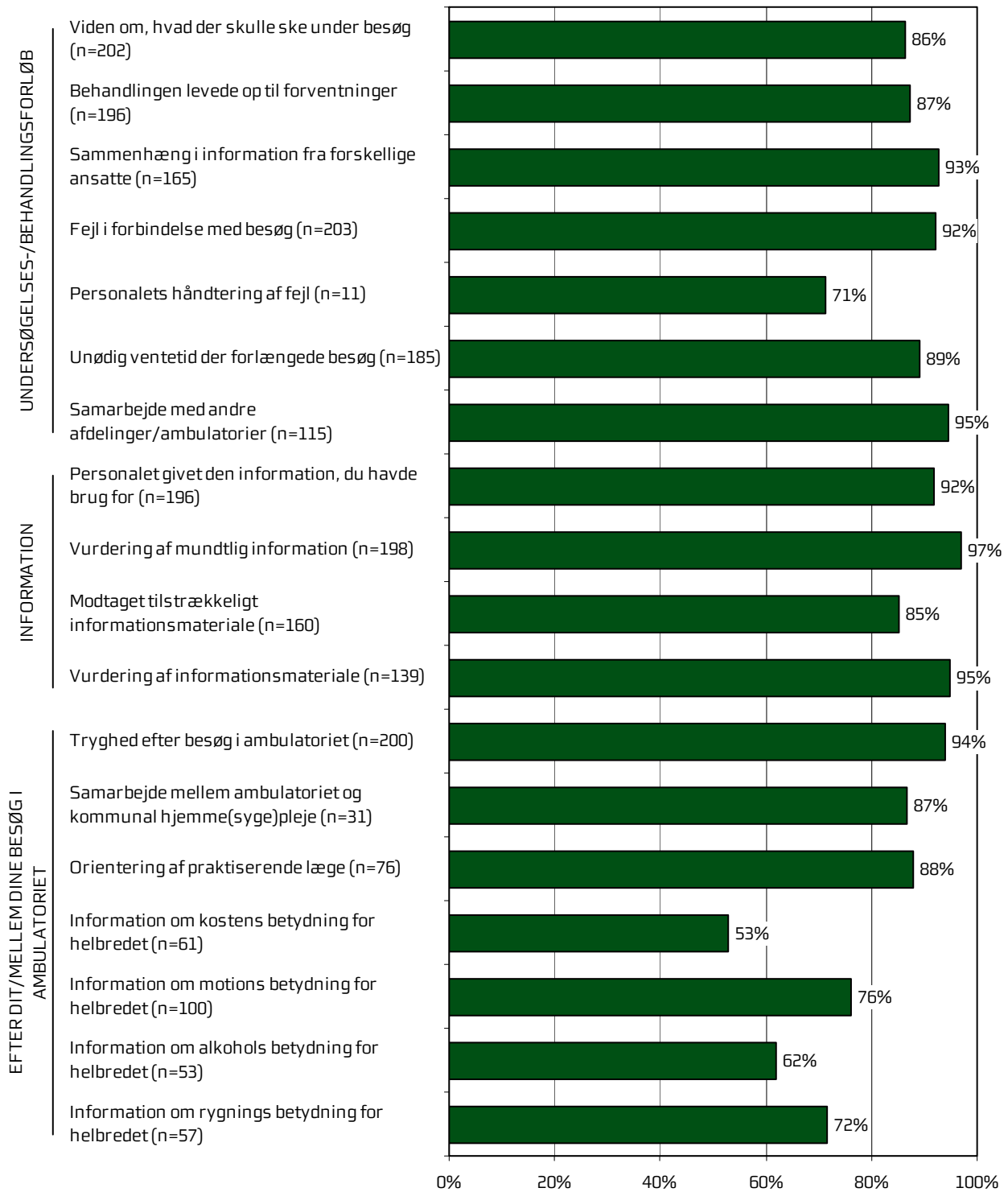
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Ortopædkirurgisk afdeling

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

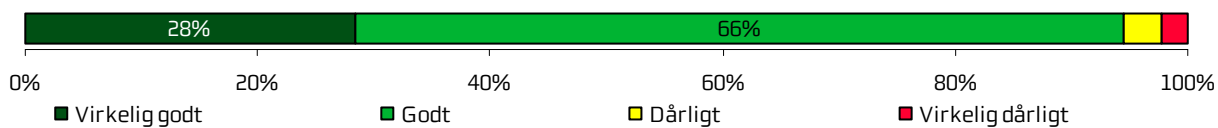
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

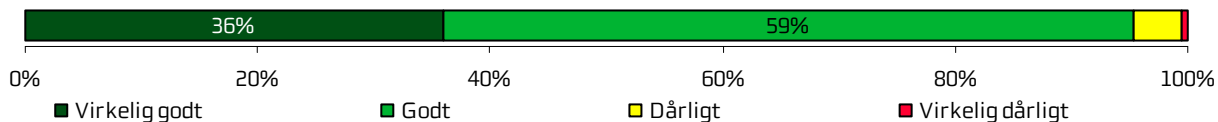
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

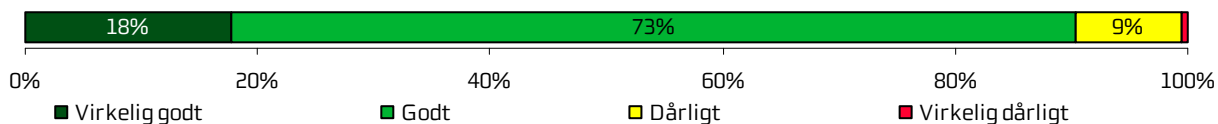
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=184)



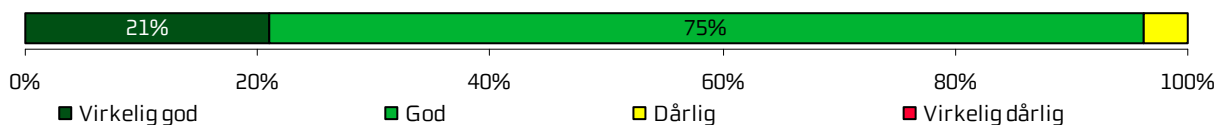
Samlet indtryk af besøg (n=200)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=199)



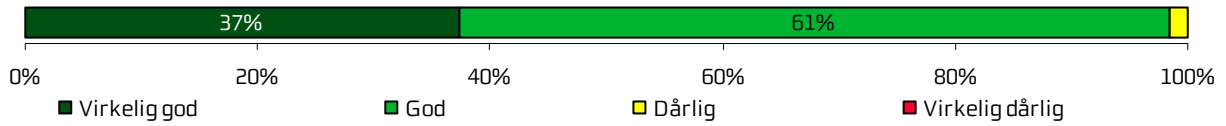
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=194)



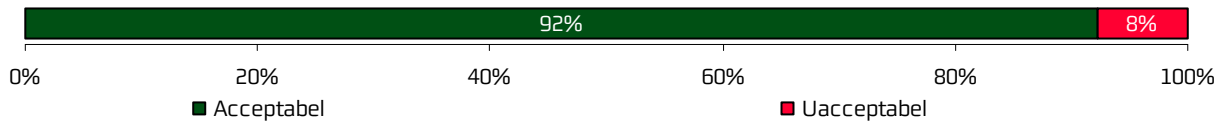
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	95 %	96 %	98 %	94 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	97 %	98 %	93 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	90 %	91 %	98 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	99 %	97 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

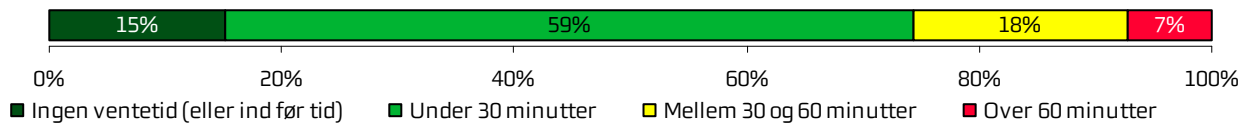
Oplevelse af modtagelsen (n=200)



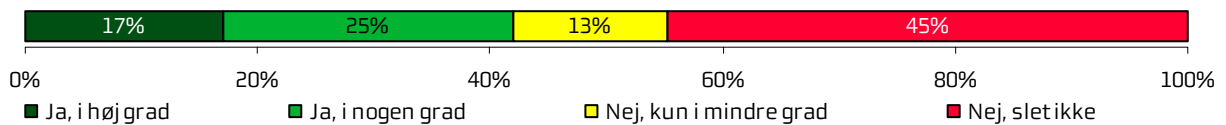
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=156)



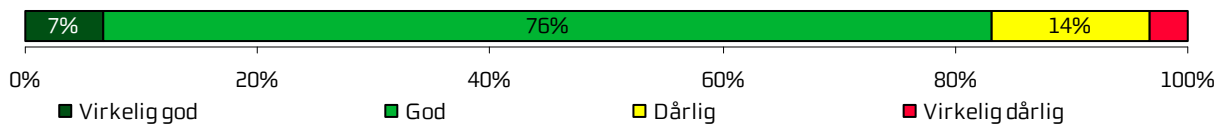
Længde af ventetid i venteværelse (n=148)



Information om ventetid ved fremmøde (n=127)



Indretningen i venteværelset (n=190)

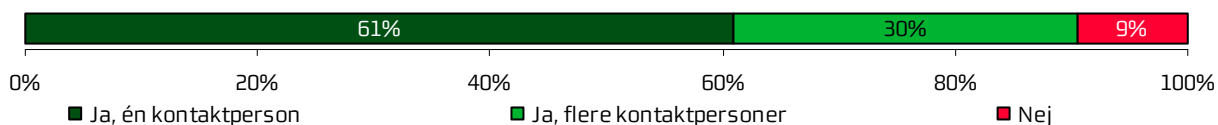




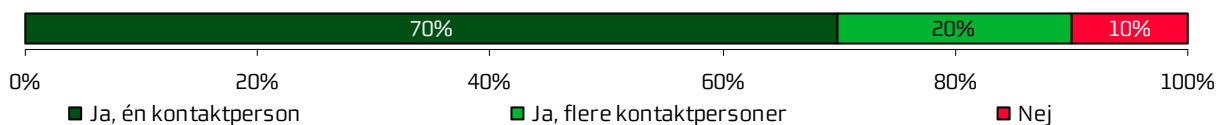
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	92 %	94 %	96 %	88 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	42 %	43 %	55 % *	51 %	28 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	82 %	81 %	96 % *	83 %	85 %

## Personale

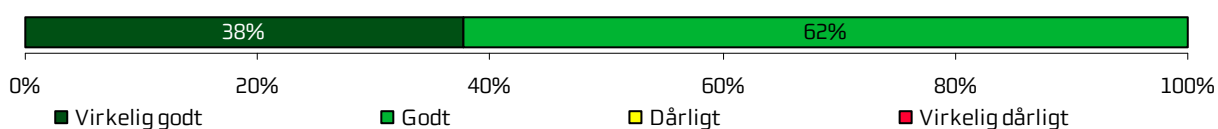
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=64)



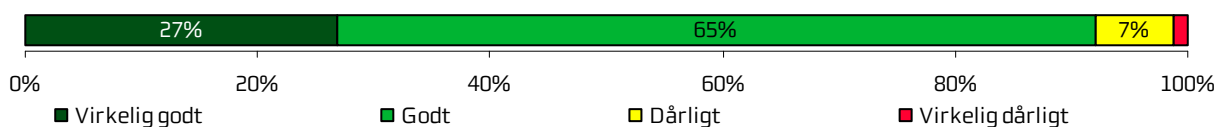
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



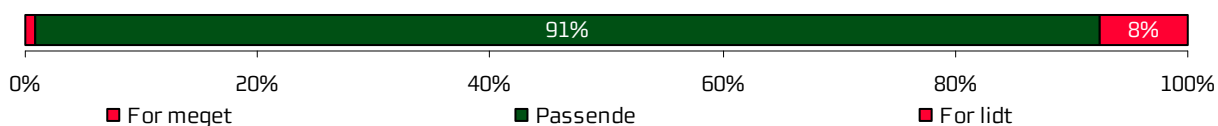
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



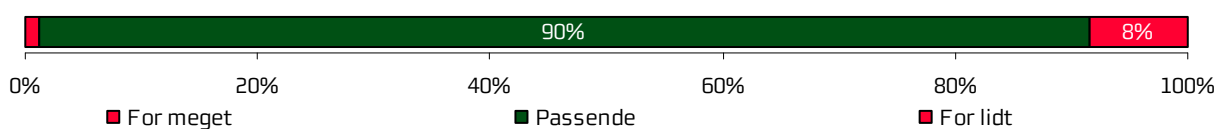
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=180)



Medinddragelse af patienter (n=203)



Medinddragelse af pårørende (n=86)



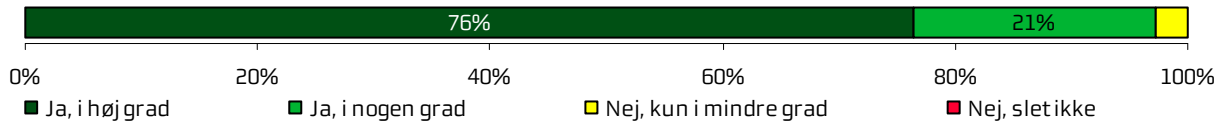
Personalet lyttede med interesse (n=191)



	2013	2012	2011	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)	91 %	69 % *	79 % *	84 %	73 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	81 %	77 %	80 %	66 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	92 %	95 %	96 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	94 %	95 %	97 % *	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	88 %	95 %	93 %	90 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	95 %	95 %	97 %	95 %	95 %

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=193)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	95 %	98 %	99 %	95 %	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

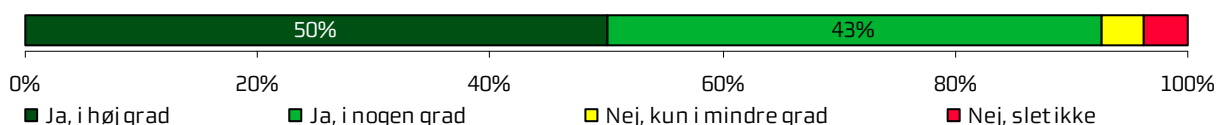
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=202)



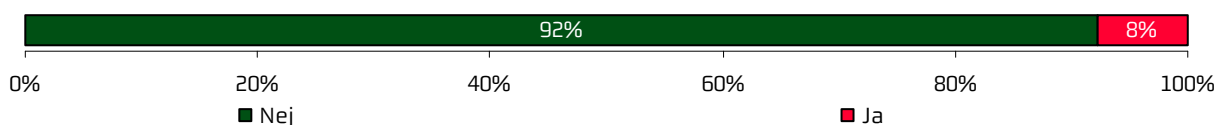
Behandlingen levede op til forventninger (n=196)



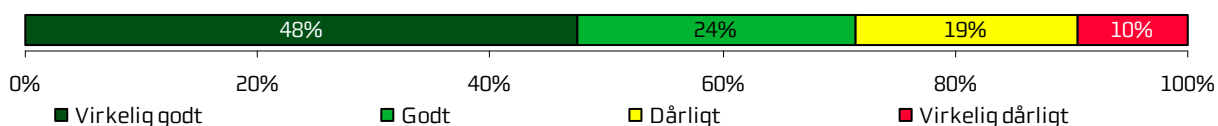
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=165)



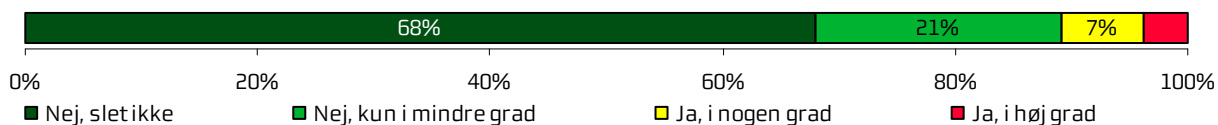
Fejl i forbindelse med besøg (n=203)



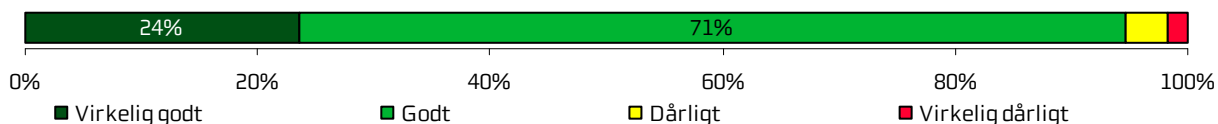
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=185)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=115)



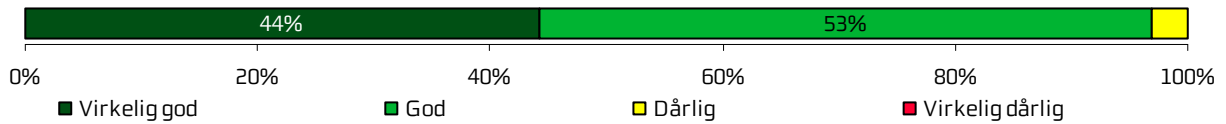
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	91 %	88 %	95 % *	87 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	92 %	92 %	93 % *	89 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	92 %	96 %	96 %	93 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	88 %	89 %	95 %	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	81 %	78 %	66 %	58 %	64 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	82 % *	81 % *	92 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	89 %	93 %	94 %	88 %	90 % *

## Information

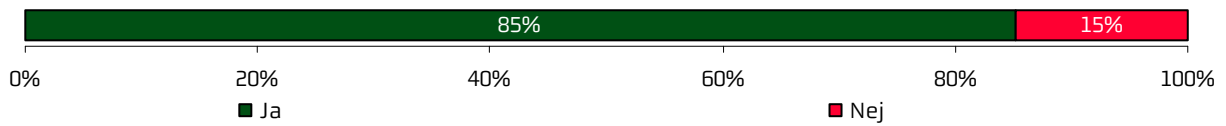
Personalet givet den information, du havde brug for (n=196)



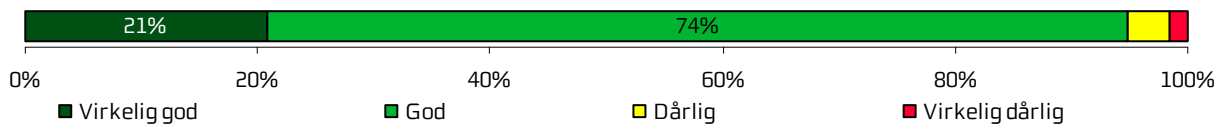
Vurdering af mundtlig information (n=198)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=160)



Vurdering af informationsmateriale (n=139)

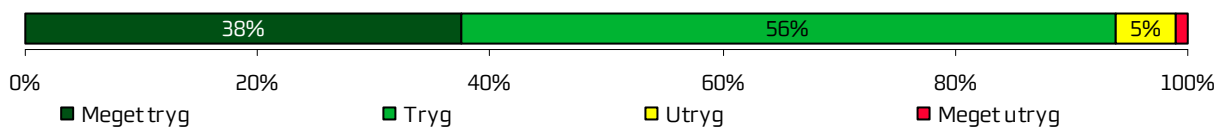




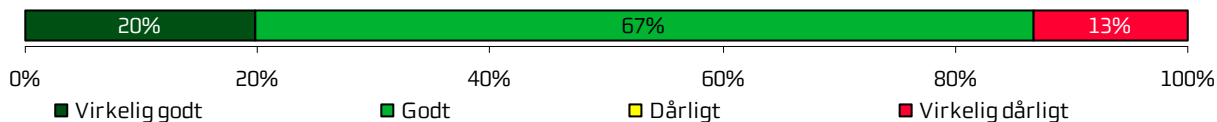
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	91 %	91 %	96 % *	90 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	98 %	96 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	90 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	98 %	93 %	94 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

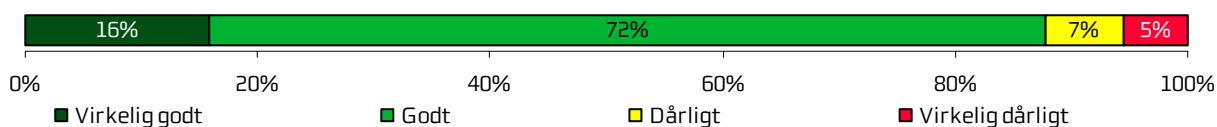
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=200)



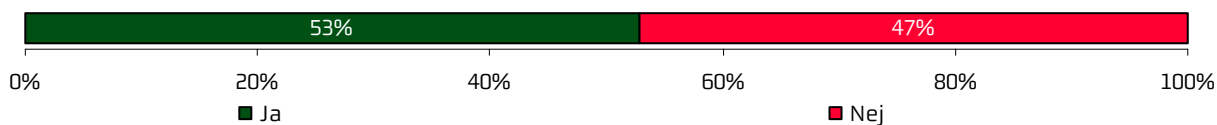
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=76)



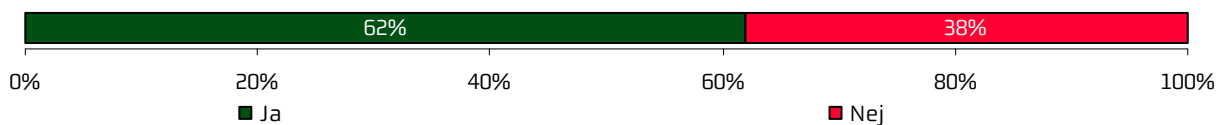
Information om kostens betydning for helbredet (n=61)



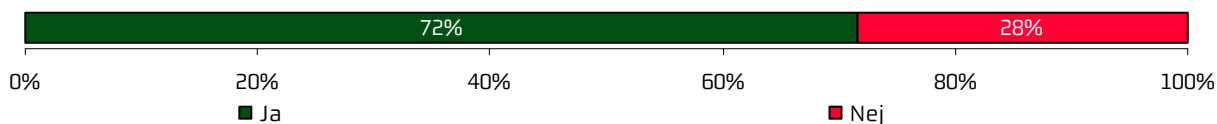
Information om motions betydning for helbredet (n=100)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=53)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=57)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	94 %	96 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	100 % *	98 %	100 % *	93 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	80 %	95 %	92 %	86 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	53 %	-	-	77 % *	46 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	75 %	55 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	71 %	51 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	77 %	54 % *	68 % *



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

## 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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

### EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

### 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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### 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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	52%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	41%	50%
Kvinde	59%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	10%	11%
20-39 år	12%	19%
40-59 år	33%	38%
60-79 år	38%	28%
80 år eller derover	7%	6%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.



## 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 2011 og 2012 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 2013. 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		207		100%
<b>Køn</b>				
Mand		85		41%
Kvinde		122		59%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		21		10%
20-39 år		24		12%
40-59 år		69		33%
60-79 år		79		38%
80 år eller derover		14		7%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		191		94%
Pårørende		12		6%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		198		97%
Ikke dansk		7		3%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium		172		83%
Dagkirurgi		35		17%
<b>Diagnose</b>				
Øvrige		190		92%
Ds72.0-72.2		1		0%
Dm17.9		14		7%
Dm16.9		2		1%

**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	28	66	3	2	184	19
<b>Køn</b>						
Mand	30	63	5	1	78	6
Kvinde	27	68	2	3	106	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	18	76	6	0	17	4
20-39 år	18	69	4	9	22	2
40-59 år	31	65	2	3	63	6
60-79 år	35	63	3	0	73	5
80 år eller derover	9	79	11	0	9	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	65	4	2	172	16
Pårørende	12	88	0	0	9	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	67	3	2	178	17
Ikke dansk	59	41	0	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	26	68	3	3	149	19
Dagkirurgi	40	57	3	0	35	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	26	68	3	2	169	18
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	1
Dm17.9	61	32	8	0	13	0
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

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	36	59	4	1	200
<b>Køn</b>					
Mand	39	57	2	1	84
Kvinde	34	61	5	0	116
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	71	0	0	21
20-39 år	33	54	9	4	24
40-59 år	33	61	6	0	68
60-79 år	41	56	3	0	76
80 år eller derover	45	55	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	59	4	1	185
Pårørende	26	74	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	60	4	1	193
Ikke dansk	66	34	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk ambulatorium	33	61	5	1	165
Dagkirurgi	51	49	0	0	35
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	34	61	4	1	184
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Dm17.9	68	24	8	0	13
Dm16.9	-	-	-	-	2



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	73	9	1	199
<b>Køn</b>					
Mand	19	70	11	0	84
Kvinde	17	74	8	1	115
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	5	85	10	0	21
20-39 år	16	63	16	4	24
40-59 år	14	75	11	0	68
60-79 år	28	65	7	0	75
80 år eller derover	0	100	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	71	10	1	184
Pårørende	0	100	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	73	9	1	192
Ikke dansk	49	51	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk ambulatorium	16	74	10	1	164
Dagkirurgi	29	66	6	0	35
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	18	72	9	1	184
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Dm17.9	24	67	9	0	12
Dm16.9	-	-	-	-	2

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	21	75	4	0	194
<b>Køn</b>					
Mand	25	71	4	0	81
Kvinde	18	78	4	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	76	0	0	21
20-39 år	21	74	4	0	23
40-59 år	18	76	6	0	68
60-79 år	26	72	3	0	72
80 år eller derover	0	100	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	75	4	0	179
Pårørende	9	91	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	77	4	0	187
Ikke dansk	66	34	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk ambulatorium	20	75	4	0	161
Dagkirurgi	24	76	0	0	33
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	21	76	3	0	180
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Dm17.9	27	73	0	0	11
Dm16.9	-	-	-	-	2

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	2	0	200
<b>Køn</b>					
Mand	35	64	1	0	83
Kvinde	39	59	2	0	117
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	23	77	0	0	21
20-39 år	34	66	0	0	24
40-59 år	32	66	2	0	67
60-79 år	45	54	1	0	76
80 år eller derover	49	42	8	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	60	2	0	185
Pårørende	24	76	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	62	2	0	192
Ikke dansk	56	44	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk ambulatorium	36	62	2	0	165
Dagkirurgi	43	57	0	0	35
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	35	63	2	0	184
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Dm17.9	71	29	0	0	14
Dm16.9	-	-	-	-	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	156	46
<b>Køn</b>				
Mand	94	6	66	17
Kvinde	91	9	90	29
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	95	5	19	2
20-39 år	78	22	19	5
40-59 år	96	4	54	14
60-79 år	93	7	55	22
80 år eller derover	89	11	9	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	144	44
Pårørende	100	0	9	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	150	45
Ikke dansk	100	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	92	8	126	41
Dagkirurgi	93	7	30	5
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	92	8	146	40
Ds72.0-72.2	-	-	1	0
Dm17.9	100	0	9	5
Dm16.9	-	-	0	1

**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	15	59	18	7	148	6
<b>Køn</b>						
Mand	15	67	13	5	62	4
Kvinde	15	54	22	9	86	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	76	18	0	17	2
20-39 år	22	36	21	21	19	0
40-59 år	9	65	20	6	51	3
60-79 år	22	59	13	5	52	1
80 år eller derover	11	43	34	11	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	58	18	8	137	5
Pårørende	12	65	23	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	59	19	7	143	5
Ikke dansk	38	62	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	17	58	19	6	120	5
Dagkirurgi	7	64	14	14	28	1
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	15	59	18	8	138	6
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	23	65	12	0	9	0
Dm16.9	-	-	-	-	0	0

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	17	25	13	45	127	20
<b>Køn</b>						
Mand	20	17	17	46	53	10
Kvinde	15	31	11	44	74	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	12	35	18	35	17	2
20-39 år	12	12	16	59	17	0
40-59 år	13	23	12	52	43	9
60-79 år	24	25	11	39	45	7
80 år eller derover	20	40	20	20	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	25	13	44	118	18
Pårørende	0	29	15	56	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	24	14	46	122	19
Ikke dansk	41	38	0	21	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	16	23	13	49	101	16
Dagkirurgi	23	35	15	27	26	4
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	17	25	13	45	121	17
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	21	38	21	21	5	3
Dm16.9	-	-	-	-	0	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	76	14	3	190	9
<b>Køn</b>						
Mand	9	76	13	3	78	5
Kvinde	5	77	14	4	112	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	6	83	11	0	18	3
20-39 år	5	67	18	10	21	2
40-59 år	3	72	22	3	64	4
60-79 år	12	78	8	3	76	0
80 år eller derover	0	100	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	75	15	3	178	7
Pårørende	0	100	0	0	9	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	76	14	3	183	8
Ikke dansk	17	83	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	6	76	13	4	157	8
Dagkirurgi	9	76	15	0	33	1
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	7	75	14	4	175	8
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	0	100	0	0	13	1
Dm16.9	-	-	-	-	1	0

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	61	30	9	64
<b>Køn</b>				
Mand	74	18	9	23
Kvinde	54	36	10	41
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	57	32	11	9
20-39 år	33	67	0	9
40-59 år	64	14	21	14
60-79 år	66	26	7	27
80 år eller derover	80	20	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	28	10	60
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	31	10	61
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	61	30	10	61
Dagkirurgi	-	-	-	3
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	59	31	10	61
Ds72.0-72.2	-	-	-	0
Dm17.9	-	-	-	3
Dm16.9	-	-	-	0



**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	70	20	10	30
<b>Køn</b>				
Mand	75	17	8	12
Kvinde	67	22	11	18
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	86	0	14	7
60-79 år	61	31	8	13
80 år eller derover	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	70	20	10	30
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	21	10	29
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	69	21	10	29
Dagkirurgi	-	-	-	1
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	68	22	11	28
Ds72.0-72.2	-	-	-	0
Dm17.9	-	-	-	2
Dm16.9	-	-	-	0

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	38	62	0	0	24	0
<b>Køn</b>						
Mand	61	39	0	0	10	0
Kvinde	21	79	0	0	14	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	50	50	0	0	6	0
60-79 år	41	59	0	0	10	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	62	0	0	24	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	65	0	0	23	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	39	61	0	0	23	0
Dagkirurgi	-	-	-	-	1	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	32	68	0	0	22	0
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	0
Dm17.9	-	-	-	-	2	0
Dm16.9	-	-	-	-	0	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	27	65	7	1	180	23
<b>Køn</b>						
Mand	26	69	3	3	76	8
Kvinde	28	63	10	0	104	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	64	20	0	20	1
20-39 år	28	50	18	5	22	2
40-59 år	29	65	5	0	59	10
60-79 år	28	71	0	1	69	8
80 år eller derover	29	61	10	0	10	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	65	6	1	165	23
Pårørende	26	57	17	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	66	7	1	173	22
Ikke dansk	66	34	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	25	66	7	1	148	20
Dagkirurgi	38	59	3	0	32	3
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	26	66	7	1	166	21
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	49	51	0	0	12	2
Dm16.9	-	-	-	-	1	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	8	203
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	84
Kvinde	1	90	10	119
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	95	5	21
20-39 år	0	79	21	24
40-59 år	1	90	9	69
60-79 år	0	97	3	77
80 år eller derover	8	83	8	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	91	8	188
Pårørende	0	91	9	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	92	7	195
Ikke dansk	12	73	15	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	1	90	9	168
Dagkirurgi	3	97	0	35
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	0	91	8	187
Ds72.0-72.2	-	-	-	1
Dm17.9	7	93	0	14
Dm16.9	-	-	-	1

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	90	8	86	117
<b>Køn</b>					
Mand	0	89	11	39	45
Kvinde	2	91	7	47	72
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	7	86	7	15	6
20-39 år	0	82	18	11	13
40-59 år	0	89	11	18	50
60-79 år	0	97	3	33	45
80 år eller derover	0	89	11	9	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	90	8	74	114
Pårørende	0	91	9	11	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	90	9	81	114
Ikke dansk	0	100	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk ambulatorium	1	89	10	72	96
Dagkirurgi	0	100	0	14	21
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	1	89	9	76	110
Ds72.0-72.2	-	-	-	0	1
Dm17.9	0	100	0	9	5
Dm16.9	-	-	-	1	1

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	66	27	7	0	191	12
<b>Køn</b>						
Mand	68	26	6	0	82	2
Kvinde	64	28	7	0	109	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	78	16	6	0	18	3
20-39 år	59	25	16	0	24	0
40-59 år	66	25	10	0	65	3
60-79 år	67	31	1	0	75	3
80 år eller derover	44	44	11	0	9	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	28	6	0	178	10
Pårørende	56	25	19	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	28	7	0	184	12
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	67	25	8	0	158	10
Dagkirurgi	58	39	3	0	33	2
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	65	27	8	0	176	10
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	83	17	0	0	12	2
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

**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	76	21	3	0	193	11
<b>Køn</b>						
Mand	79	18	3	0	82	2
Kvinde	74	23	3	0	111	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	69	25	5	0	20	1
20-39 år	66	29	4	0	24	0
40-59 år	79	18	3	0	64	4
60-79 år	80	20	0	0	74	5
80 år eller derover	72	18	9	0	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	0	178	11
Pårørende	59	33	9	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	21	3	0	186	11
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	75	22	3	0	158	11
Dagkirurgi	83	17	0	0	35	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	77	21	3	0	176	11
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	78	22	0	0	14	0
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

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	41	45	11	3	202	2
<b>Køn</b>						
Mand	48	45	4	3	82	1
Kvinde	37	45	16	3	120	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	32	53	10	5	21	0
20-39 år	34	37	24	4	24	0
40-59 år	47	42	11	0	68	1
60-79 år	39	49	8	4	78	0
80 år eller derover	54	37	9	0	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	45	12	3	187	2
Pårørende	49	51	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	46	11	3	195	1
Ikke dansk	66	34	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	38	47	12	3	167	2
Dagkirurgi	63	31	6	0	35	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	41	46	12	2	185	2
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	57	35	0	7	14	0
Dm16.9	-	-	-	-	2	0



**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	35	11	2	196	7
<b>Køn</b>						
Mand	55	36	7	1	79	4
Kvinde	50	34	13	3	117	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	45	45	10	0	20	1
20-39 år	34	34	24	9	24	0
40-59 år	47	41	11	2	67	2
60-79 år	64	30	7	0	74	4
80 år eller derover	63	18	9	9	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	35	12	2	181	7
Pårørende	59	41	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	36	11	2	188	7
Ikke dansk	71	15	15	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	52	35	11	2	161	7
Dagkirurgi	57	31	11	0	35	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	52	34	11	2	181	5
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	1
Dm17.9	53	39	8	0	13	1
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

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	50	43	4	4	165	29
<b>Køn</b>						
Mand	49	47	3	1	73	10
Kvinde	51	39	4	6	92	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	31	53	5	11	19	2
20-39 år	43	43	4	10	21	3
40-59 år	50	45	4	2	57	10
60-79 år	57	39	2	2	63	11
80 år eller derover	59	21	21	0	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	43	3	4	152	27
Pårørende	47	44	9	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	43	4	4	159	28
Ikke dansk	59	41	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	49	43	4	4	134	27
Dagkirurgi	58	39	3	0	31	2
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	50	41	4	4	152	28
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	49	51	0	0	10	1
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	203
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	84
Kvinde	93	7	119
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	85	15	21
20-39 år	84	16	24
40-59 år	94	6	69
60-79 år	95	5	78
80 år eller derover	91	9	11
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	188
Pårørende	83	17	12
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	195
Ikke dansk	85	15	7
<b>Afsnitsnavn</b>			
Ortopædkirurgisk ambulatorium	93	7	168
Dagkirurgi	89	11	35
<b>Diagnose</b>			
Øvrige	92	8	186
Ds72.0-72.2	-	-	1
Dm17.9	93	7	14
Dm16.9	-	-	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	24	19	10	11	2
<b>Køn</b>						
Mand	53	29	0	18	6	1
Kvinde	41	17	41	0	5	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	24	19	10	11	0
Pårørende	-	-	-	-	0	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	24	19	10	11	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	63	0	25	13	8	2
Dagkirurgi	-	-	-	-	3	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	42	26	21	11	10	2
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	0
Dm17.9	-	-	-	-	1	0
Dm16.9	-	-	-	-	0	0

**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	68	21	7	4	185	11
<b>Køn</b>						
Mand	71	17	5	7	77	5
Kvinde	66	24	8	2	108	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	73	21	5	0	19	2
20-39 år	62	22	8	8	23	0
40-59 år	65	27	7	2	61	6
60-79 år	73	18	7	3	74	2
80 år eller derover	49	13	13	26	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	22	7	4	170	11
Pårørende	66	17	9	9	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	22	7	3	178	10
Ikke dansk	66	17	0	17	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	67	22	7	4	153	9
Dagkirurgi	72	16	9	3	32	2
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	67	21	8	4	169	11
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	77	23	0	0	13	0
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

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	24	71	4	2	115	58
<b>Køn</b>						
Mand	21	68	8	4	53	17
Kvinde	26	74	0	0	62	41
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	77	16	8	13	6
20-39 år	27	66	0	7	15	5
40-59 år	18	79	3	0	38	20
60-79 år	35	63	2	0	44	24
80 år eller derover	21	79	0	0	5	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	70	3	2	105	54
Pårørende	0	87	13	0	8	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	72	4	2	110	56
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	25	69	4	2	97	49
Dagkirurgi	17	83	0	0	18	9
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	24	70	4	2	105	52
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	1
Dm17.9	26	74	0	0	8	5
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

**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	51	41	6	2	196
<b>Køn</b>					
Mand	51	47	1	1	81
Kvinde	50	38	9	3	115
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	47	39	10	5	21
20-39 år	43	41	16	0	24
40-59 år	43	52	3	2	68
60-79 år	60	32	5	3	73
80 år eller derover	59	41	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	43	7	2	181
Pårørende	59	33	0	9	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	42	6	2	189
Ikke dansk	66	17	0	17	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk ambulatorium	51	41	6	2	162
Dagkirurgi	50	41	9	0	34
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	49	43	5	2	180
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Dm17.9	76	16	8	0	13
Dm16.9	-	-	-	-	2

Tabel 32. 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	44	53	3	0	198
<b>Køn</b>					
Mand	47	52	1	0	83
Kvinde	42	53	4	0	115
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	47	53	0	0	21
20-39 år	34	66	0	0	24
40-59 år	35	61	5	0	67
60-79 år	54	42	4	0	77
80 år eller derover	55	45	0	0	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	52	3	0	184
Pårørende	45	55	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	53	3	0	191
Ikke dansk	66	34	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk ambulatorium	43	54	4	0	164
Dagkirurgi	53	47	0	0	34
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	42	55	3	0	182
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Dm17.9	76	16	8	0	13
Dm16.9	-	-	-	-	2



**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	85	15	160	39
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	71	11
Kvinde	83	17	89	28
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	74	26	16	5
20-39 år	67	33	21	3
40-59 år	90	10	50	18
60-79 år	89	11	66	9
80 år eller derover	100	0	7	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	84	16	152	32
Pårørende	100	0	6	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	86	14	157	34
Ikke dansk	-	-	2	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	83	17	129	35
Dagkirurgi	97	3	31	4
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	84	16	145	38
Ds72.0-72.2	-	-	1	0
Dm17.9	91	9	12	1
Dm16.9	-	-	2	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	74	4	1	139	17
<b>Køn</b>						
Mand	29	66	5	0	62	6
Kvinde	14	81	3	3	77	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	83	0	0	12	3
20-39 år	11	68	16	5	19	2
40-59 år	25	70	2	2	43	6
60-79 år	21	77	2	0	58	6
80 år eller derover	27	73	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	73	4	2	131	17
Pårørende	18	82	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	74	4	2	137	16
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	20	73	5	2	109	17
Dagkirurgi	23	77	0	0	30	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	19	75	4	2	124	17
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1	0
Dm17.9	41	59	0	0	12	0
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

**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	38	56	5	1	200
<b>Køn</b>					
Mand	42	53	5	0	83
Kvinde	34	58	5	2	117
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	60	5	0	20
20-39 år	35	56	9	0	23
40-59 år	42	49	6	3	68
60-79 år	38	58	4	0	78
80 år eller derover	17	83	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	56	5	1	185
Pårørende	33	59	9	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	57	5	1	192
Ikke dansk	59	41	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk ambulatorium	35	58	6	1	165
Dagkirurgi	54	46	0	0	35
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	38	56	5	1	184
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	1
Dm17.9	45	47	8	0	13
Dm16.9	-	-	-	-	2

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	20	67	0	13	31	8	156
<b>Køn</b>							
Mand	25	62	0	13	16	3	65
Kvinde	14	72	0	14	15	5	91
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	17	83	0	0	6	3	12
20-39 år	0	67	0	33	6	0	18
40-59 år	0	66	0	34	6	2	61
60-79 år	46	54	0	0	9	3	61
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	20	64	0	16	25	8	147
Pårørende	18	82	0	0	6	0	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	18	68	0	14	29	8	150
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ortopædkirurgisk ambulatorium	22	63	0	15	27	6	129
Dagkirurgi	-	-	-	-	4	2	27
<b>Diagnose</b>							
Øvrige	15	71	0	15	28	7	145
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	1	0
Dm17.9	-	-	-	-	3	0	9
Dm16.9	-	-	-	-	0	0	2

**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	16	72	7	5	76	124
<b>Køn</b>						
Mand	18	70	8	5	40	43
Kvinde	14	75	6	6	36	81
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	13	63	13	13	8	13
20-39 år	11	66	23	0	9	15
40-59 år	11	80	4	4	25	44
60-79 år	21	72	4	4	29	47
80 år eller derover	21	59	0	21	5	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	72	7	4	72	113
Pårørende	-	-	-	-	4	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	73	7	6	72	120
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk ambulatorium	16	69	8	6	62	104
Dagkirurgi	14	86	0	0	14	20
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	16	72	8	5	68	116
Ds72.0-72.2	-	-	-	-	0	1
Dm17.9	18	65	0	18	6	7
Dm16.9	-	-	-	-	2	0

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	53	47	61	135
<b>Køn</b>				
Mand	50	50	32	51
Kvinde	56	44	29	84
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	33	67	6	14
20-39 år	51	49	8	15
40-59 år	50	50	16	52
60-79 år	62	38	26	49
80 år eller derover	40	60	5	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	47	57	126
Pårørende	-	-	4	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	47	59	130
Ikke dansk	-	-	2	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	55	45	55	107
Dagkirurgi	33	67	6	28
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	51	49	55	125
Ds72.0-72.2	-	-	1	0
Dm17.9	-	-	4	9
Dm16.9	-	-	1	1

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

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	76	24	100	99
<b>Køn</b>				
Mand	85	15	47	37
Kvinde	68	32	53	62
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	80	20	10	10
20-39 år	57	43	14	10
40-59 år	89	11	28	41
60-79 år	71	29	41	35
80 år eller derover	85	15	7	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	76	24	92	93
Pårørende	72	28	7	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	75	25	95	96
Ikke dansk	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	77	23	86	78
Dagkirurgi	71	29	14	21
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	76	24	88	95
Ds72.0-72.2	-	-	1	0
Dm17.9	79	21	9	4
Dm16.9	-	-	2	0

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	62	38	53	145
<b>Køn</b>				
Mand	64	36	28	55
Kvinde	60	40	25	90
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	33	67	6	14
20-39 år	34	66	6	17
40-59 år	78	22	14	54
60-79 år	66	34	24	53
80 år eller derover	-	-	3	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	38	50	135
Pårørende	-	-	3	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	39	52	139
Ikke dansk	-	-	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	60	40	45	119
Dagkirurgi	75	25	8	26
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	59	41	47	135
Ds72.0-72.2	-	-	1	0
Dm17.9	-	-	4	9
Dm16.9	-	-	1	1



**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	57	141
<b>Køn</b>				
Mand	78	22	28	55
Kvinde	65	35	29	86
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	40	60	5	15
20-39 år	49	51	6	17
40-59 år	83	17	18	50
60-79 år	76	24	25	52
80 år eller derover	-	-	3	7
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	72	28	54	131
Pårørende	-	-	3	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	29	56	135
Ikke dansk	-	-	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk ambulatorium	69	31	49	115
Dagkirurgi	88	13	8	26
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	70	30	50	132
Ds72.0-72.2	-	-	1	0
Dm17.9	100	0	5	8
Dm16.9	-	-	1	1



## 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 42. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			14
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			6
Pleje			1
Relationer til personale			4
Ventetid			4

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Modtagelsen
3	Dejlig hurtig betjening ved indtjekning.	Virkelig god
4	Meget venlige, når jeg har ringet om oplysninger!	Virkelig god
6	I det lille døgn jeg var der, oplevede jeg KUN gode ting. Tak for det. Virkelig god oplevelse! Er det eneste jeg husker.	Uoplyst
12	Scanneren ville ikke scanne mit sygesikringskort. Meddelte det til receptionen, som sagde, at jeg skulle gå til afdelingen. Da jeg havde ventet ca. en halv time, blev jeg ringet op for at høre, om jeg kom til operation. Kunne meddele, at jeg sad i venteværelset. De var ikke varslet, at jeg var ankommet.	Dårlig
13	Alle var søde og rare, smilende, alle knokler rigtig meget. Mit ophold blev på syv timer for et brækket håndled []. Ambulancerne stod i kø for at blive tømt [], så jeg beundrer personalet, men det var lidt træls for vi andre.	Virkelig god
14	Held i uheld. Indkaldt til [om morgenen], ville jeg ringe og meddele, at jeg var forsinket, en times tid, pga. storm, frost, skinnebrud og deraf aflyste tog. Der var ingen, der tog telefonen på det oplyste nummer på indkaldelsen, hvor der ellers stod, man skulle ringe, hvis man var forhindret. Jeg ringede således til hovednummeret, hvorfra man heller ikke kunne sætte mig igennem. Det endte med, hun måtte ringe tilbage, når hun havde fundet en, der kunne afgøre, om jeg skulle komme, når jeg var så forsinket. Det tog en halv times tid, hvorefter jeg fik at vide, at jeg først var sat til [senere på formiddagen], så jeg kunne bare tage det roligt og komme, hvilket lykkedes til [inden aftalt tid]. Her blev jeg taget godt imod og gjort klar, med god tid til [aftalen].	God
16	Nej, det har jeg ikke. Det er OK.	God
21	Søde og rare.	Virkelig god
22	Kunne have været bedre, men det skyldes ombygningen.	God
23	Der var hjælpsomhed og en god atmosfære.	Virkelig god
29	Nej.	Virkelig god
30	Jeg er altid blevet mødt med venlighed.	Virkelig god
34	Afdelingen før ambulatoriet var dårligt forberedt til min kommen, trods egen læge havde orienteret.	Virkelig god
35	En sød frivillig kommer og spørger, hvis man ser lidt undersøgende ud.	God
37	Man skal jo klare sig selv, kan bare scanne sit sygesikring. Syntes det er dejligt, når der sidder frivillige til at hjælpe, hvis man ikke er kendt med sygehuset.	God
39	Man bliver mødt af venlighed og imødekommenhed. Fungerer godt, at man registrerer sig med kort. Dejligt at få besked om ventetid. Fine venterum med kaffe og blade. Musik ville være dejligt, mens man ventede.	Virkelig god
40	Venlig og behagelig person i modtagelsen.	God
45	Søde, smilende, venlige personaler. Vigtigt, når man som mig har "sygehuskræk". Følte mig godt tilpas. Pigerne, jeg snakkede med, var friske og kom med friske bemærkninger.	Virkelig god
46	Et par glade piger, med godt humør, til trods for travlhed.	Virkelig god
48	Smilende og imødekommende personale, trods stor travlhed.	God

✎	<p>52 1) Dårlig/ingen skiltning til Kirurgisk Ambulatorium. Jeg er tvunget til at spørge i informationen.</p> <p>2) Jeg tjekker ind med sygesikringskort i Kirurgisk Ambulatorium, men venteværelserne er spredt rundt omkring. Sidder jeg i det rigtige? Skal jeg også henvende mig til sekretæren, der sidder ved skranken?</p> <p>3) Skranken har ikke skilt med "Kirurgisk Ambulatorium", hvorfor patienten må spørge, om de nu befinder sig i Kirurgisk Ambulatorium.</p> <p>4) Rodet venteværelse. Ventetid for lang. Måtte spørge, om de havde glemt mig?</p>	Dårlig
✎	54 Kontrol efter hofteoperation.	God
✎	55 Min svigerfar har fortalt mig, at han var vældig godt tilfreds med hele forløbet og har kun positive oplevelser.	Uoplyst
✎	57 Lang ventetid for dem, der havde glemt sygesikringskort.	God
✎	59 Venligt og hjælpsomt.	Virkelig god
✎	67 Kun positiv.	Virkelig god
✎	73 God og venlig, men fortravlet og med væsentlige mangler (derfor). Jeg måtte minde om, hvad de skulle huske (udlevering af shaver m.v.). Blev henvist til at benytte toilettet til forberedelsen i stedet for de beregnede aflukkere for at spare rengøring!!	God
✎	74 Kan ikke huske andet end noget med "God morgen".	Virkelig god
<b>ID Kommentarer - Dagkirurgi</b>		<b>Modtagelsen</b>
✎	1 Jeg checkede jo bare ind med sygesikringskortet, så spørgsmålet er, om man kan vurdere modtagelsen ;-)	Virkelig god
✎	4 Top.	Virkelig god
✎	5 Man kunne godt virke usikker på, om man var det rigtige sted. Receptionisten løb næsten, som om hun var træt af, at man spurgte om vej.	God
✎	6 Nej.	God
✎	8 En rolig og behagelig modtagelse, dejligt når man selv er lidt nervøs.	Virkelig god
✎	14 Støj fra håndværkere pga. ombygning.	God
✎	19 Jeg synes, det er betryggende at blive modtaget af en sygeplejerske og få oplyst, hvordan det hele skal foregå.	Virkelig god

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Fejlhåndtering
1	Der var tvivl om hvilken skulder, der var den skadede, og jeg blev undersøgt på den forkerte først, men vi fik rettet fejlen.	Virkelig godt
8	Havde fået at vide, at jeg skulle MR-scannes med kontrastfarve og fået taget blodprøve og det hele. Men når det kom til stykket, blev det bare MR-scanning uden kontrast. Hvordan man skal kunne se, hvordan det løber uden farve, det forstår jeg ikke. En ommer? Har ikke fået svar endnu. Laang ventetid på det.	Uoplyst
9	Til den første undersøgelse: skulle have været i røntgen inden. Dette var vist glemt.	Virkelig godt
10	Sting taget for tidligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Da jeg efterfølgende skulle være indlagt på P5, skulle jeg inden operation have lagt et smertekateter, men fik i stedet bare en blokade, som jo ikke holdte så længe som ønsket.	Dårligt
31	Jeg blev indkaldt til undersøgelse på andet sygehus, men lægen var i Horsens.	Virkelig godt
49	Skulle rykke for svar på MR scanning adskillige gang. Fik oplyst, langt om længe, at der ikke var noget, og efter mødet på ambulatoriet skulle jeg opereres. Det var forvirrende og gav anledning til mistro.	Dårligt
57	Skadestuen sagde, jeg skulle have min gips af efter to uger. Ambulatoriet sagde fire uger.	Virkelig godt
61	Røntgenbilleder, som var nødvendige for at kunne give den rigtige diagnose, var ikke modtaget ved første konsultation, hvorfor behandlingen blev udskudt i cirka en uge!	Virkelig godt
65	Der var forkert angivelse af nummer af [] i beskrivelsen til hjemmeplejen. Notatet blev på anmodning af lægen skrevet af den ene af sygeplejerskerne. Den, som "overtog" konsultationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Fejlhåndtering
2	Et stykke knækket [] tråd blev efterladt i min fod ved den oprindelige operation. Blev ikke opdaget på røntgenbillede fra denne dag. Der var tilsyneladende ingen, der tjekkede billedet denne dag.	Godt
9	Ved et af mine besøg i ambulatoriet, hvor vi blev enige om at se tiden an inden en evt. operation, var dette ikke blevet ført i min journal.	Godt
11	Var inde [blive opereret] to gange, hvor jeg selv måtte rykke efter og blive opereret anden gang.	Godt



## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
11	- Følte ikke, at lægen havde sat sig ind i mit problem.  - Røntgenfoto af en lille del af problemet. Fik derfor ikke undersøgt resten af problemet.  - Føler mig faktisk ikke færdigudredt.	Godt
14	Personalet var professionelle, flinke og gjorde, hvad de kunne i en travl hverdag. Det var en god oplevelse for mig. Frustrationen over ikke at kunne få hurtigt fat i nogen i forbindelse med min forsinkelse [om morgenen] var ikke rar, selvom det lykkedes at nå det alligevel. Indkaldelse til [om morgenen] og sat til [fire timer senere] virker som lang tid. Gentagende udsættelser frem til [sidst på eftermiddagen], hvor jeg endelig kom til, var næsten uudholdelig, når man er fastende og har haft en lidt stressende morgen. Efter behandlingen fik jeg god mad og fyldt depoterne, checket ud med lægen og kunne tage toget hjem, hvor jeg var [om aftenen] efter en laaaaaaang dag. Alt i alt, var jeg glad for det og have god tid med fine medpatienter. Tak.	Godt
15	Fik grundig og saglig undersøgelse hos NN. Han er meget konkret og NEM AT FORSTÅ.	Virkelig godt
20	De var alle søde og imødekommende.	Virkelig godt
24	Planlagt operation kunne ikke gennemføres, henvist til andet sygehus. Præoperations-kommunikation mellem Horsens og andet sygehus kunne have været bedre.	Godt
25	Der er langt fra [vinter], hvor jeg blev henvist til læge NN [tidligere på vinteren]. Herfra scanning på andet sygehus [i foråret]. Fik resultatet [senere på foråret] og operation [endnu senere på foråret]. Det er lang tid med en sprungen akillesene, som jeg inden henvisning havde gået med et halvt år!!!	Godt
26	Vi var først til røntgen, og de kiggede slet ikke på de billeder!	Godt
30	Jeg blev så godt behandlet af en meget grundig læge.	Virkelig godt
32	Jeg blev opereret [i udlandet].	Godt
34	Efter undersøgelse af [] læge (meget dygtig) hurtig handling til afdeling NN på andet sygehus, stor tak.	Virkelig godt
35	En meget nedværdigende læge NN, som åbenbart ikke ville tage mine smerter alvorligt. En læge som sagde, at jeg skulle lære at leve med smerterne og bruge morfintabletter. En læge som sagde, efter at jeg havde fortalt ham, at jeg godt ville af med mine smerter, da jeg er glad for mit fleksjob, at jeg ved en evt. operation måske IKKE havde et fleksjob bagefter. Nedslåede. Efterfølgende besøg hos egen læge, som endelig har sendt mig videre til en kirurgisk afdeling i Århus.	Dårligt
36	Svært, når det er en [] læge, der er svær at forstå.	Godt
38	Synes, at jeg havde brug for en fysioterapeut efter operationen i stedet for kun at få nogle øvelser med hjem på et stykke papir.	Godt
41	Har haft et rigtigt dårligt forløb. Flere reoperationer!	Virkelig dårligt
44	Tusind tak for god behandling og hjælpen! :-)	Virkelig godt
45	Fik god information.	Virkelig godt
50	Nej.	Virkelig godt
51	Kom alt for sent i gang med genoptræning, måtte rykke for det. Der var ikke givet besked herom til by NN, hvor det skulle foregå.	Dårligt

52	1) Ingen information om observerede diagnoser i forbindelse med henvisning til MR-scanning. 2) Ingen information om forventet forløb efter MR-scanning. 3) Måtte ad to omgange mail til NN med henblik på at få besked om forholdsregler/videre forløb efter MR-svar forelå. (Jeg havde fået svaret sendt direkte til mig fra andet sygehus). Jeg var utryk ved først at skulle ses seks uger efter [ulykken] med alle de læsioner, scanningen havde påvist. Måtte søge oplysninger på internettet. 4) Havde et godt besøg i [en klinik] sidst, hvor jeg på baggrund af MR-svaret kunne spørge ind til hver enkelt læsion, og hvor jeg fik besked og videre behandling. Det var rart. Nu føler jeg mig tryk. Forslag: Bedre og mere information! En helt enkel forklaring på [knæets anatomi og de enkelte deles funktion]. Vi mistænker, at der kan være skade på.... osv. Derfor er planen følgende: .... Det ville have været rart og have sparet mig for mange spekulationer. Det sidste besøg gav svar, men da vidste jeg også, hvad jeg skulle spørge til på basis af MR-undersøgelsen.	Godt
57	Man bliver enige om, hvordan man ligger gips, og ligger den, så den ikke skal skiftet fire gange på fire uger.	Godt
59	Venligt og afslappet personale.	Virkelig godt
62	Jeg blev virkelig godt behandlet. Tak.	Virkelig godt
64	Dag et: læge ok. Dag to til tre: ny læge. Fik blokade [i benet] og sendt til scanning efter scanning på to andre sygehuse. Spildt foredrag []. [Flere] køreture af [næsten 100 km.] spildt.	Dårligt
65	Lægen hilste ikke, ingen interesse. Den tilkaldte sygeplejerske NN var kompetent.	Godt
67	Overhovedet ikke. Tak for venlig og god behandling.	Virkelig godt
68	Brækket håndled og store smerter i tommeltotten, som en læge mente var brækket, men det var den ikke. Men håndleddet har flyttet sig, så jeg har svært ved at skrive, og jeg har stadig smerter, jeg følte ikke at gipsen sad rigtigt.	Uoplyst
72	Den kritik, jeg kommer med her, er ikke møntet på ambulatoriets personale. Mere det, at det er SÅ svært at få fat på den læge, der har ens sag. Jeg har utallige gange prøvet at få fat på NN, både med at sende mail og ringe til ambulatoriet, hvor de så har sendt mail til NN, og der sker bare ingenting. Det er meget frustrerende!! Der har også været lang ventetid mellem scanning og svar [næsten to måneder].	Dårligt
75	Det vil være en rigtig god ide, hvis den person, der undersøger, også hører, hvad patienten siger om sin egen situation.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dagkirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Der har været noget koks med indkaldelserne. Jeg havde f.eks. fået at vide, at jeg skulle på ambulatoriet fire uger efter operationen for at få fjernet en [genstand], der midlertidigt skulle stabilisere. Indkaldelsen lød på fem uger efter, hvilket var ret uhensigtsmæssigt, da jeg skulle til den afsluttende undersøgelse samt røntgen seks uger efter operationen. Datoen for denne undersøgelse havde jeg fået via operationsbeskrivelsen. Jeg rettede selv henvendelse og fik en tid fire uger efter og tjekkede der, om det var korrekt, at tiden seks uger efter var noteret, da jeg aldrig fik en indkaldelse på denne tid. Jeg fik bekræftet, at seks-ugers tiden var korrekt, men ikke desto mindre modtog jeg nogle dage senere en indkaldelse til dagen før, men uden røntgentid! Jeg kontaktede igen ambulatoriet og fik at vide, at den nye tid var en fejl! Jeg har henvendt mig pr. mail, og det skal siges, at alle mine henvendelser er blevet behandlet hurtigt og fuldt tilfredsstillende, men jeg tænker blot, at der kan være folk, der slet ikke læser f.eks. operationsbeskrivelsen og dermed i dette tilfælde havde misset en undersøgelse, da jeg som sagt aldrig fik en rigtig indkaldelse.	Virkelig godt
2	Frustrerende at skulle vente [i over en uge] på at få [rettet op på en fejl, efter den var blevet opdaget]. Det forlængede min sygemelding unødigt.	Godt
4	Næ ,det har jeg ikke, det var hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
7	Jeg synes virkelig, NN er en dygtig læge.	Virkelig godt
11	Synes, det er for dårligt, at man skal igennem tre operationer for at få lavet en menisk.	Godt
12	Jeg ved ikke, om der var andre afdelinger involveret i min undersøgelse?	Virkelig godt



-  13 Nej :-).
-  16 Jeg synes, at de sygeplejersker, der hjalp mig, var søde og omsorgsfulde.

Godt

Godt

## Ortopædkirurgisk afdeling

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


ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Fik ikke noget udleveret. Fik at vide, at der fandtes en hjemmeside, hvor jeg kunne finde nogle knæøvelser, men intet skriftligt.	Godt
5	Jeg skulle egentlig bare bevæge armen.	Virkelig godt
15	Efter konklusion af undersøgelse fik jeg god information om videre forløb hos privat fysioterapeut. Det var nemt at arbejde videre, da alt foreslået træning har virket. Er 90 procent i orden nu.	Virkelig godt
22	Nærmest lidt for meget. Fik tilsendt samme materiale, som jeg fik udleveret ved forundersøgelsen. Ikke nødvendigt.	Virkelig godt
29	Nej.	Virkelig godt
32	Fik meget lidt information.	Godt
37	Den dvd jeg fik med hjem, har jeg ikke set. Den kunne jeg godt undvære.	Godt
42	Jeg synes, at det er en skam, at I ikke bruger DVD til genoptræning. Jeg mødte første gang en fysioterapeut, da der var gået tre måneder, og jeg kunne sagtens have gjort træningen forkert (brugte min egen fysioterapeut).	Godt
43	Kunne godt have brugt information omkring genoptræning efter behandling.	Virkelig godt
44	Uanset hvem man spurgte, føler jeg, at de kunne svare på de spørgsmål, der måtte opstå.	Virkelig godt
45	Da jeg har skræk for sygehuse, kunne jeg godt ønske, at der i brevet stod, hvad undersøgelsen ved lægen indebar. I mit tilfælde var det en samtale (svar på blodprøve), og det havde været rart at vide inden.	Virkelig godt
46	Nej. Forløbet som forventet. (Besked til egen læge og yderligere information der).	Godt
50	Nej.	Virkelig godt
52	I forbindelse med besøget i skadestuen blev der talt hen over hovedet på mig. I forbindelse med første ambulatoriebesøg blev jeg spurgt, om jeg havde nogen spørgsmål. Det er fint, men på det tidspunkt havde jeg ingen anelse om læsionerne i knæet og kunne derfor ikke stille præcise spørgsmål herom. Desuden var jeg stadig temmelig chokeret og havde i øvrigt en forventning om, at lægen/lægerne ville fortælle mig om deres foreløbige fund, [foreløbige] diagnoser og videre plan. Information, som jeg ikke fik.	Godt
56	Jeg har ikke fået stillet en diagnose og ikke modtaget behandling.	Uoplyst
57	Vil gerne have haft information om genoptræning.	Godt
67	:-).	Virkelig godt
69	Ikke nok information om operation på skrift eller andet.	Godt
71	Jeg kunne godt have ønsket bedre skiltning, så man kan undgå at spørge om vej.	Godt
73	For rodet/omstændeligt for nogle. Bærer til dels præg af megen standardisering. Ringere informationsværdi.	Godt
75	Kommunikationen mellem den person, som undersøgte mig, og mig, kunne jeg godt have tænkt bedre. Personen sagde bare, vi gør sådan og sådan, uden nogen tøven. Jeg følte, det var en envejskommunikation.	Godt

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
✎ 1	Det skriftlige materiale stemte ikke overens med den mundtlige information, hvilket er lidt uheldigt. Jeg kan godt se, at der kan være divergerende oplysninger, men så må man rette informationen til. Andet er grund til forvirring og usikkerhed!	Virkelig godt
✎ 2	I det store hele fin information om [min lidelse], men pjecen er noget kortfattet med hensyn til, hvordan man selv skal genoptræne.	Godt
✎ 3	Jeg synes, det skriftlige materiale næsten var for meget i forhold til den lille operation, jeg skulle have foretaget.	Virkelig godt
✎ 5	Har ikke fået meget information om efterbehandling. Har stadig store smerter i knæ, trods regelmæssig genoptræning (den første operation i det andet knæ var der ingen smerter efter to uger). Men skal man henvende sig til egen læge, eller hospitalet eller? Den information mangler, synes jeg. (Ellers skal jeg have overset den). Med hensyn til genoptræning er man overladt til sig selv. Kan det være rigtigt? Man ved jo ikke, hvad der er godt, og hvad der er skidt for benet.	Virkelig godt
✎ 8	Jeg kunne godt tænke mig, at materialet var via en app eller blot via mail. Ikke nødvendig med trykt materiale.	Virkelig godt
✎ 10	Jeg fik at vide, at jeg efter [flere] uger skulle høre fra ambulatoriet angående, hvordan det var gået og evt. træningsforløb [].	Virkelig godt
✎ 12	Manglede at få at vide, hvor mange sting jeg fik i fingeren :-).	Virkelig godt
✎ 13	Nej :-).	Godt

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
8	Alt for lang ventetid for at få svar på undersøgelsen. Har ikke fået svar endnu. Er over en måned siden!!	Uoplyst
14	Nej, det var fint og passende.	Godt
16	Nej, det har jeg ikke.	Godt
20	Hele min skade har udartet sig, som lægen sagde, den ville, efter jeg fik [bandagen]. Har virket rigtig godt og er nu ved at aftage igen, også som jeg er blevet informeret om, så det har været rigtig betryggende for mig og min arbejdssituation. Betyggende, så jeg er forberedt til at skulderen skal opereres snarest.	Virkelig godt
21	Ikke tilfredsstillende, der går for lang tid. Har nu ventet over to måneder på ny indkaldelse til kontrol.	Virkelig godt
27	Der gik to uger [mellem] min første undersøgelse i ambulatoriet [og] MR-scanning. Det er godkendt. Men der gik så yderligere to måneder, før jeg fik en indkaldelse om yderligere undersøgelser. To måneder for at få et svar fra en MR-scanning. Det er jeg meget utilfreds med. Hver gang jeg ringede til jer, sagde I, at I ville gøre noget ved sagen, men hver gang jeg ringede, skulle det hele startes forfra. Det er således også meget svært at komme i kontakt med ens læge igennem sekretariatet. Meget skuffende, eftersom man gerne vil i gang så hurtigt som muligt. Pil ned herfra på ventetiden mellem opfølgningerne.	Godt
29	Nej.	Virkelig godt
30	Jeg fik en blokade i mit knæ. Der var så god virkning med det samme. Det var lige det rigtige sted, jeg fik den.	Virkelig godt
32	Jeg blev opereret [udenlands]. Jeg synes, det varede for længe, inden nogen gjorde noget. Jeg var lidt utryk, da jeg var usikker på, hvad jeg måtte.	Godt
51	Var meget skuffet ved sidste besøg. Kom ikke til at tale med lægen, men fik en tid []. Det er langt at køre for ingenting. Jeg bor i [et stykke væk] og er pensionist. Kan ikke få kørsel godtgjort.	Dårligt
59	Blev godt behandlet.	Virkelig godt
62	Behandlingen hjalp.	Virkelig godt
67	:-).	Virkelig godt
68	Jeg har fået god behandling i terapien.	Uoplyst
73	Har tidligere været igennem samme operationsforløb. Det er mit indtryk, at kvaliteten af især information og fokus er reduceret.	Godt
75	Bedre kommunikation fra den person, som undersøgte mig. Vedkommende har muligvis været god nok, men informationen undervejs svigtede desværre.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	<b>Kommentarer - Dagkirurgi</b>	
5	Igen, manglende information om, hvor man henvender sig ved komplikationer efter operationen.	Virkelig godt
9	Den dag jeg skulle opereres, blev jeg kontaktet af en læge på gangen (en [læge] som jeg ikke havde mødt før i undersøgelsesforløbet). Jeg troede, det var en læge NN. Da jeg senere kom ind i operationsværelset og spurgte, hvem der skulle operere mig, fik jeg at vide, at det var NN, jeg havde talt med på gangen, der skulle operere mig.	Godt

-  18 Har fået en meget fin behandling. Det er dejligt, at man kan føle sig tryk og føle, at der bliver taget hånd om en. 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 - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Alt i alt en god oplevelse! Sengeafdelingen: Måske synes jeg, at rengøringen var mangelfuld. Især var stuebadeværelset ikke særligt lækkert, og det store badeværelse var nærmest oversvømmet efter bad. Ellers en god oplevelse. Opgivningen (NN) var suveræn. Fysioterapeuter var meget søde og omhyggelige. Meget tilfreds. Tak! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	De skal bare gøre, som de gjorde, da jeg kom.	Virkelig godt
7	Jeg henvendte mig på Skadestuen [] til forundersøgelse (brud på håndleddet) og foreløbig behandling. Efter nogle timers forløb blev det besluttet, at operation var nødvendig, hvorfor jeg [] blev sendt hjem med besked om at møde til indlæggelse næste morgen []. [Til aftalt tid] næste morgen mødte jeg ved hovedindgangen. Indgangsdøren var låst, og kun ved hjælp af en tilfældig forbipasserende blev jeg låst ind. Denne hændelse, synes jeg, er særdeles kritisk. Herefter henvendte jeg mig på Ortopædkirurgisk Afdeling. Det var mit indtryk, at personalet her ikke var orienteret om min indlæggelse. Efter ca. et par timers forløb blev jeg indlagt. Operationen skete [til middag]. Resten af eftermiddagen [] forløb med at vente på røntgenbilleder, læge etc. Jeg har intet at bemærke vedrørende personalets behandling, men når jeg tager mødetiden [tidlig morgen] i betragtning, mener jeg, at tilrettelæggelsen af min indlæggelse ikke er, som den bør være.	Godt
14	Optimere tiderne lidt. Men jeg har nok været uheldig med hensyn til akutte udsættelser. Det var en lang dag. [Ventetid]	Godt
15	- Måtte have hjælp fra de frivillige i forhallen for at finde vej til ambulatoriet.  - Dejligt med kun én undersøgelse, som har sendt mig direkte i den rigtige retning. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Ambulatoriet gjorde det godt med det hele.	Godt
17	Meget god modtagelse, skulle man sætte sine fødder på hospitalets grund. Meget god ide med den frivillige stab [].	Uoplyst
19	Jeg er endnu ikke afsluttet.	Godt
26	Eneste som gør, at jeg ikke har svaret virkelig godt, er ventetiden som var lang. [Ventetid]	Godt
28	Kan oplyse, at jeg i alt tre gange har været på Horsens Sygehus []. Det virker ok i dag. Her i 2013 til undersøgelse [], som senest er udført for [nogle] dage siden, så jeg håber, det bliver ok. Men der skal jo tid til.	Godt
30	Jeg er så godt tilfreds.	Virkelig godt
33	Det ville være super, hvis man kunne have samme sygeplejerske hver gang. Men kan godt se, at det kan være svært og tror, at man får den samme, hvis det kan lade sig gøre. Jeg har så, når der har været læge på, stort set haft samme læge og det er rigtig rart. Jeg har haft rigtig, rigtig mange besøg på ambulatoriet gennem de sidste [mange] år, og kan helt sikker sige, at I bliver bedre og bedre. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
38	Synes, at det var fint, at de ringede og hørte, hvordan man har det, men kunne godt have tænkt mig og få sådan noget at vide på hospitalet. [Kommunikation og information]	Godt
39	Musik i ventearealet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

- 40 Kedelige omgivelser, men jeg kan jo godt se, at det er vanskeligt at gøre det ret meget anderledes. Men måske lidt blødere møbler at sidde i. Man venter trods alt en rum tid. [Fysiske rammer, Ventetid] Godt
- 42 Jeg er stor fortaler for Horsens Sygehus! Godt
- 44 Synes, at modtagelsen den dag jeg kom, var rigtig god. Selvom mangel på lokaler opstod, var lægen opmærksom på mine behov og ønskede. Jeg var tryk og tilfreds i de omgivelser, der kunne findes. Virkelig godt
- 45 Når man skal have jernbehandling i årerne og skal sidde i en stol en time, så ville det være super med et tv på stuen. Nu sad der en anden patient, som jeg snakkede med, men havde han ikke været der, havde tiden været lang (selvom sygeplejerskerne var super søde til at kigge forbi hele tiden). [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 46 Undersøgelserum og toiletter helt ok. "Ventegangen": en lang række stole!! Lidt øv, men forhåbentligt sidder man der ligeså kort tid som jeg. [Fysiske rammer] Godt
- 47 Opvågningsstuen kunne godt trænge til at få noget op på væggene. Og kunne man få noget musik i ørerne, ville det dæmpe eventuelle klagende medpatienter. Generelt ville det være rart med mere privatliv, når man vågner op efter fuld bedøvelse. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 49 Oplyse om ventetid ved ankomst. [Ventetid] Dårligt
- 52 1) Bedre skiltning. Det vil spare personalet tid, hvis de ikke hele tiden skal forstyrres af patienter., der spørger efter, hvor Kirurgisk Ambulatorium er, og om de er i det rigtige venteværelse. Godt
- 2) Bedre information til patient. Så havde jeg ikke behøvet at sende mail samt rykker for svar på min mail, og læge og sekretær havde ikke skullet bruge tid på besvarelse.
- 3) MR-skanning blev foretaget [i weekenden]. Beskrivelsen af undersøgelsen skete samme dag. [Ugen efter] måtte jeg ringe til Horsens for at rykke for svaret. Burde Horsens have kontaktet mig, da svaret forelå ([flere dage tidligere])? Det var meget vigtigt for mig at kende svaret og den videre plan.
- 4) Venteværelset ved Kirurgisk Ambulatorium er splittet op i flere. Det ville være rart om man, når man tjekker ind elektronisk, samtidig får at vide, i hvilket venteværelse man skal sætte sig.
- 5) Venteværelset, hvor man tjekker ind, virker til tider meget overfyldt. Så er det dejligt, at der går frivillige rundt og rydder op, lægger blade på plads, sætter stole ind til bordene, således at patienter på krykker, med skinner og lign. ikke falder over dem.
- 6) Der er i øvrigt laaangt fra ventepladsen i skadestuen til et toilet, når man har dårligt knæ og næsten ikke kan gå. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]
- 53 Ville gerne have haft bedre vejledning i forbindelse med genoptræningen. Jeg har forståelse for, at der ikke er ressourcer til mere fysioterapi, men har [flere måneder] efter min operation selv taget initiativ til, at søge om ekstra og mere intensiv fysioterapi, hvilket har hjulpet helt vildt meget. Det gad jeg godt, at der var nogen der havde anbefalet mig noget før, i stedet for bare at få en stabel øvelser med hjem med minimal vejledning. [Kommunikation og information] Godt
- 58 Godt med de mange frivillige. Sygehuset burde have bedre parkeringsforhold. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 59 Venligt og afslappet personale. [Relationer til personale] Virkelig godt
- 60 Lidt mere læsestof for mænd. [Fysiske rammer] Godt
- 63 Personalet var rigtig gode til at tale med min datter, som havde brækket armen. De var gode til Virkelig godt

	at få hende til at føle sig godt tilpas (hun er [ikke så gammel]). [Relationer til personale]	
65	[ ] Sygeplejersken var kompetent. De andre: Den ene sjuskede, og den anden vidste så f.eks. ikke, hvilken slags forbindelse der skulle bruges til hjemsendelsen. Lægen virkede uinteresset, udviste ikke almindelig høflighed. [Relationer til personale]	Godt
66	Ambulatoriet var perfekt.	Godt
67	:)	Virkelig godt
70	Da jeg skulle møde til MR-scanning, meldte de afbud to timer før undersøgelsen. Det var ikke optimalt, da jeg bor 30 kilometer fra sygehuset og skal koordinere det med offentligt transport. [Kommunikation og information]	Dårligt
73	Byggerod, støj og støv!! [Fysiske rammer]	Godt
75	Undervis eller lær undersøgelsespersonalet i at kommunikere bedre med andre mennesker. [Kommunikation og information]	Godt
76	Mal venteværelserne. De trænger til det. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dagkirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Generelt er personalet venligt og imødekommende. Jeg ved ikke, hvor fejlene ligger, men jeg har oplevet, at bookede tider ikke er blevet aflyst, selv om det var aftalen, at personalet ville gøre det. Ved hjælp af booking.rm.dk har jeg også opdaget, at jeg flere gange har været booket til aftaler, som jeg ikke selv har fået besked om. Jeg har således uforkyldt været en af de patienter, som udebliver fra en aftale. Meget frustrerende, at finde ud af! [Relationer til personale]	Godt
5	Venteværelset bør separeres fra samtalerummene. Der er meget "trafik" af mennesker ind imellem folk der sidder og venter i venteværelset. Man kan tilmed høre, hvad der bliver talt om i samtalerne, hvilket er meget upassende, idet der kan være personfølsomme oplysninger, der ikke kommer andre ved. Personalet virker også forvirrede og usikre på, hvilket rum de skal anvende og åbner døren til rum, hvor der allerede er samtaler i gang. Det virker som om man ikke har styr på det, hvilket er upassende idet man måske er nervøs over en forestående operation. Ikke det bedste førstehåndsindtryk. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
8	En god oplevelse. Stolt af sundhedsvæsenet.	Virkelig godt
12	:-) Super godt. Tak!!!	Virkelig godt
15	Jeg kunne godt tænke mig, at man fik valget mellem en seng og en "ligge-stol". Jeg kan ikke slappe af i en stol og får derfor yderligere ondt i min ryg, når jeg skal sidde i den efter en operation/opvågning. Selvom jeg forsøger at ligge på siden, så får jeg ondt i min hofte, som jeg også har en [gammel skade] i. Synes, muligheden skal være der, også selvom det er dagkirurgi. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
17	Det var alt sammen helt ok.	Virkelig godt
19	Efter operationen, da jeg kom hen i ventestuen, følte jeg mig virkelig behageligt overvåget, og blev tit spurgt, om jeg ville have noget, eller om jeg manglede noget. Jeg kikkede ikke efter, om rengøringen var i orden, men toilettet var virkelig et nydeligt rum. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	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 afdelingsniveau. 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.

