

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Center for planlagt kirurgi

Hospitalsenhed Midt

30-04-2014

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

© 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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	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:	520
Besvarelser fra afdelingens patienter:	299
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

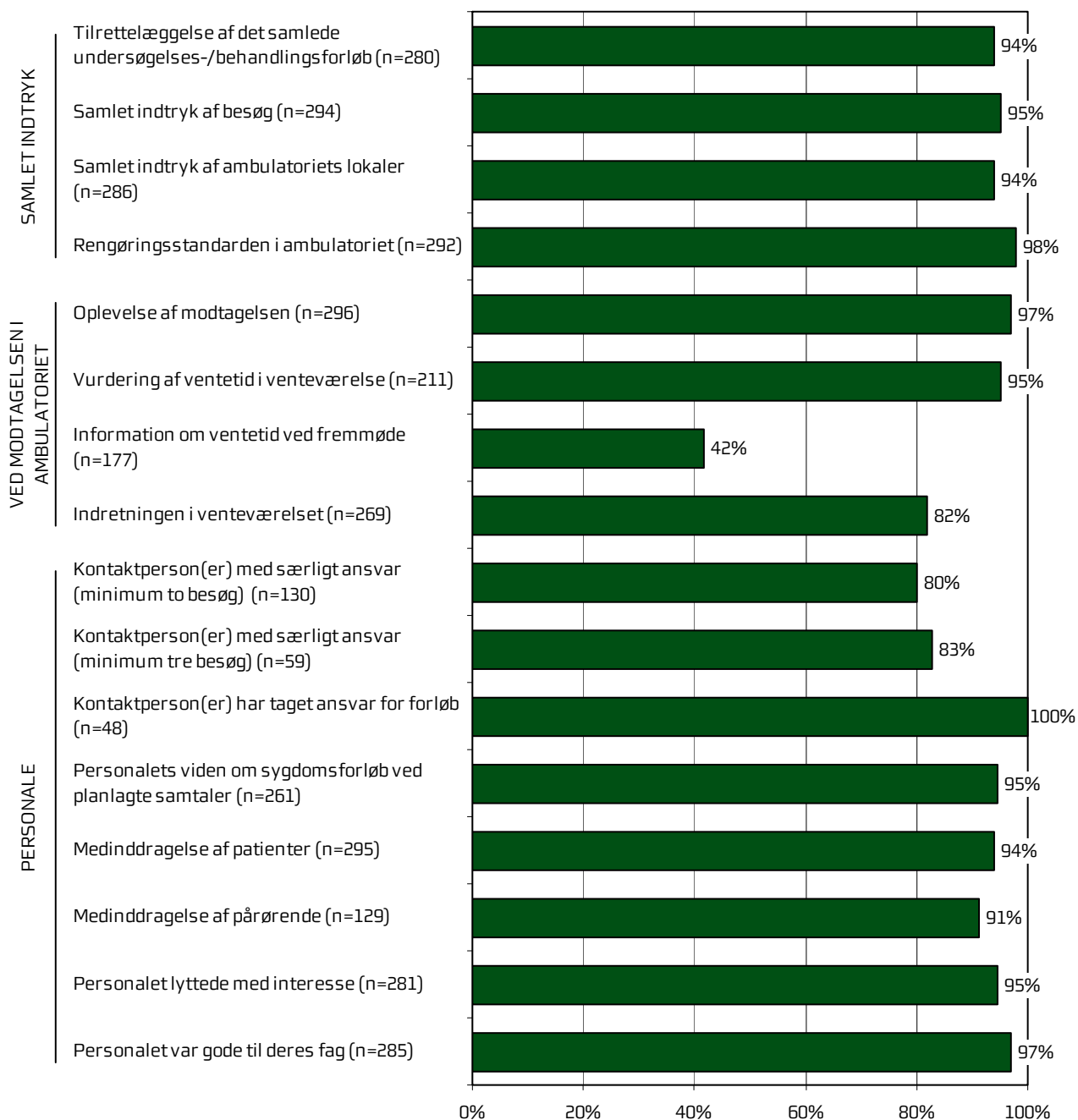
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

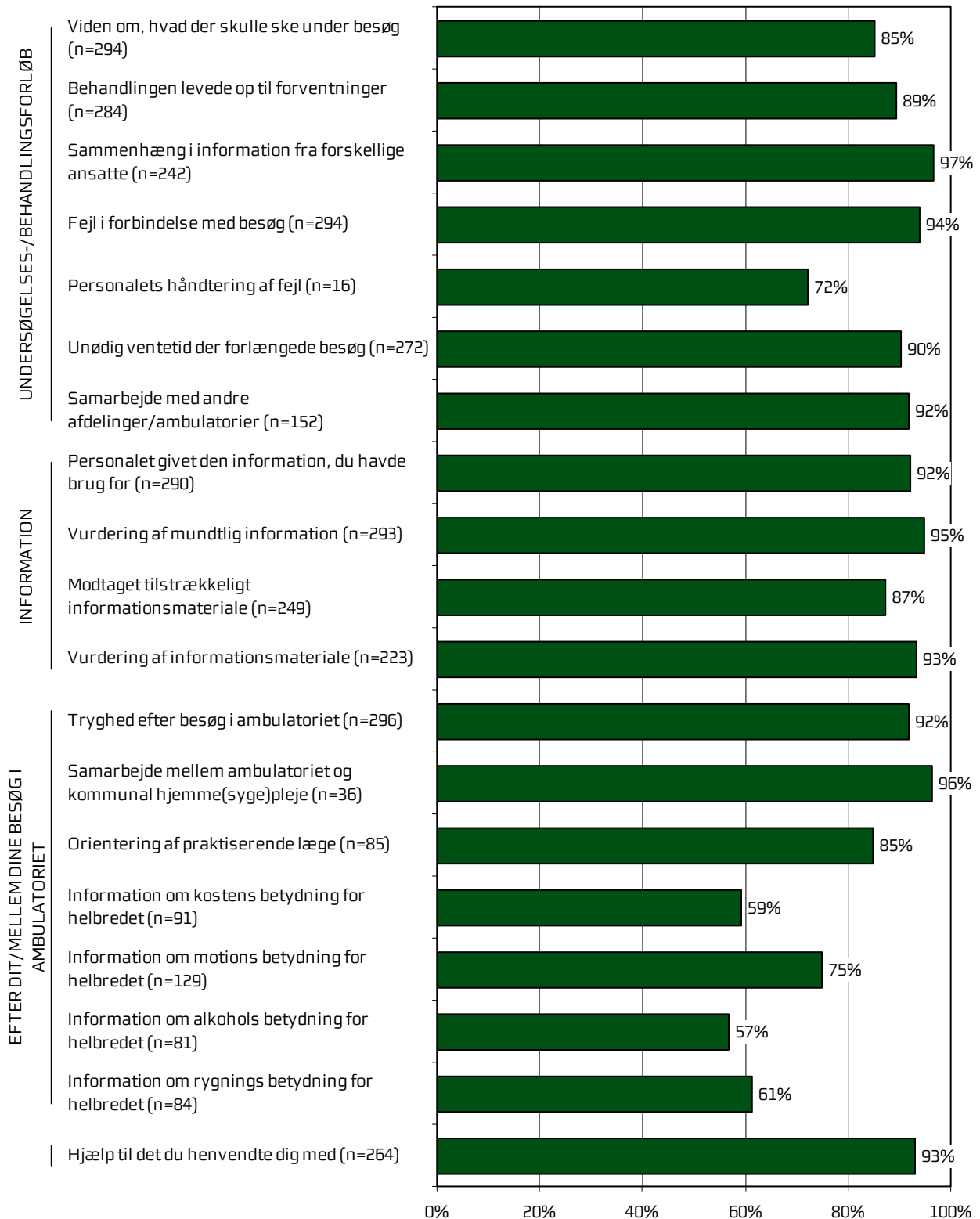
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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: Center for planlagt kirurgi

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

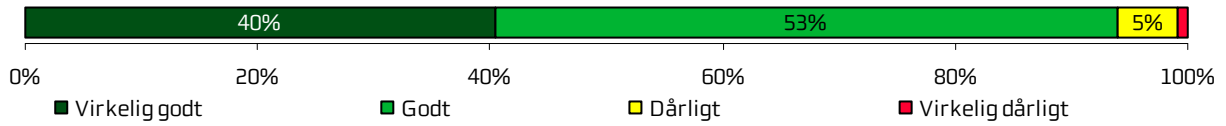
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

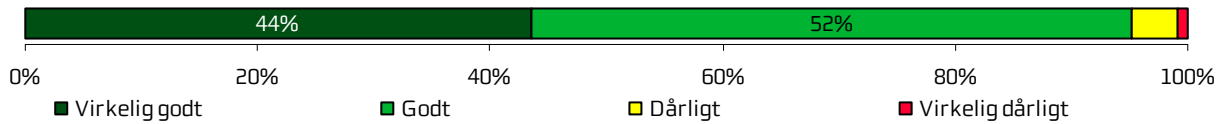
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

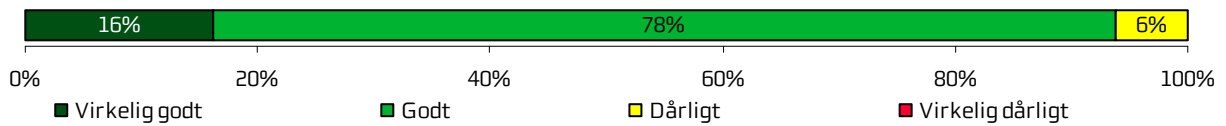
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=280)



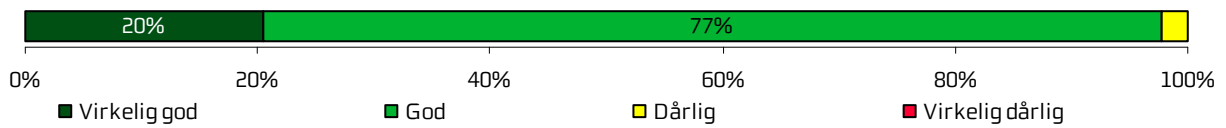
Samlet indtryk af besøg (n=294)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=286)



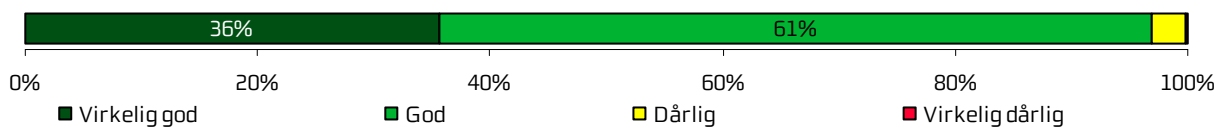
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=292)



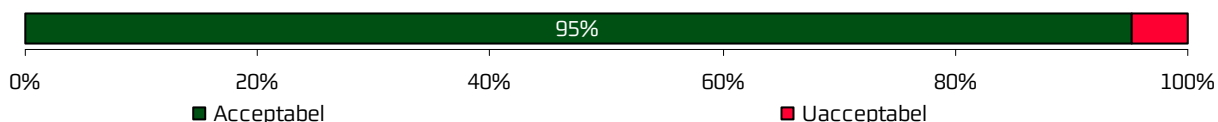
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	95 %	-	98 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	-	98 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

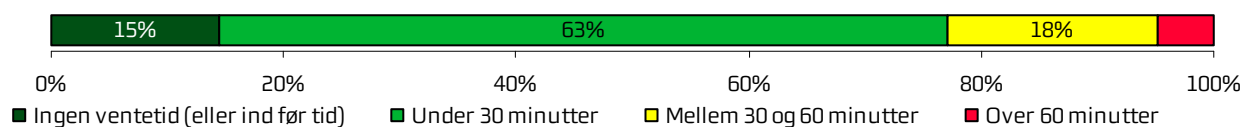
Oplevelse af modtagelsen (n=296)



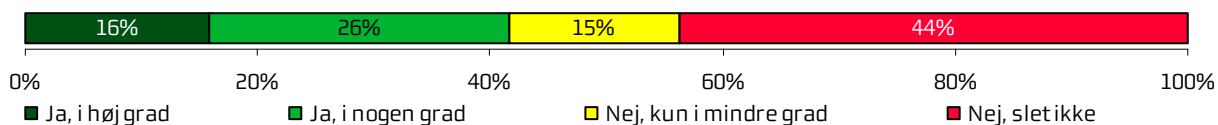
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



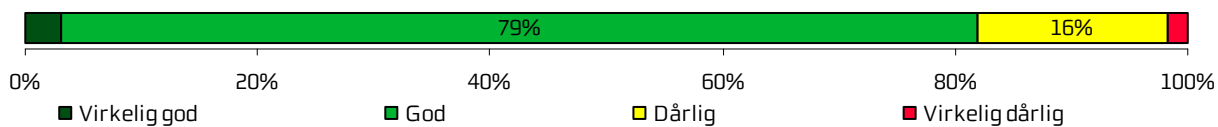
Længde af ventetid i venteværelse (n=200)



Information om ventetid ved fremmøde (n=177)



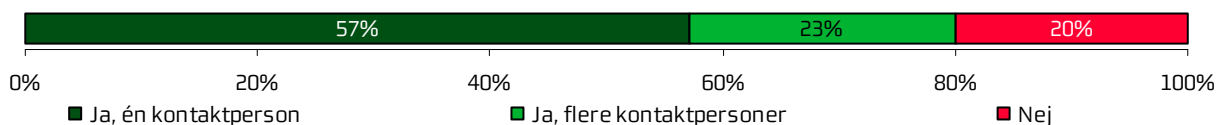
Indretningen i venteværelset (n=269)



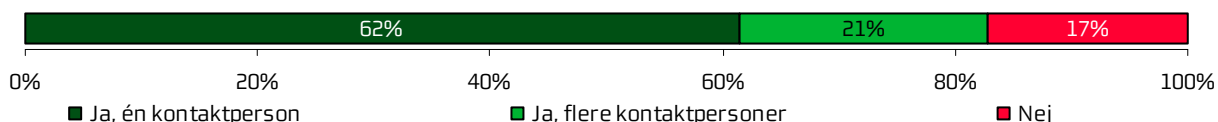
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	92 %	-	99 % *	92 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	50 %	-	59 % *	34 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	83 %	-	96 % *	78 %	88 %

Personale

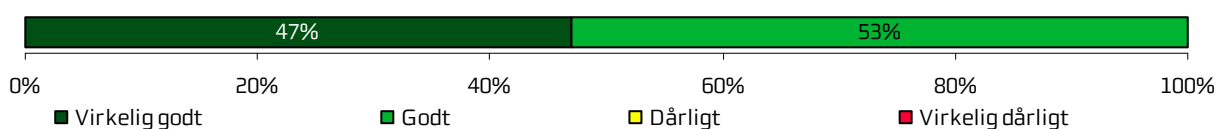
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



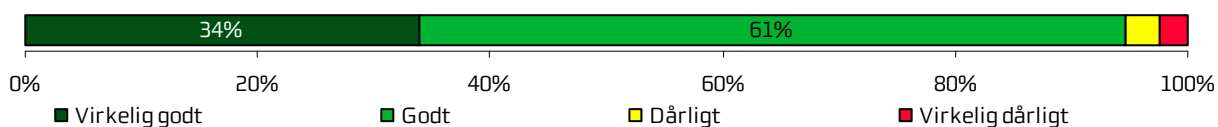
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=59)



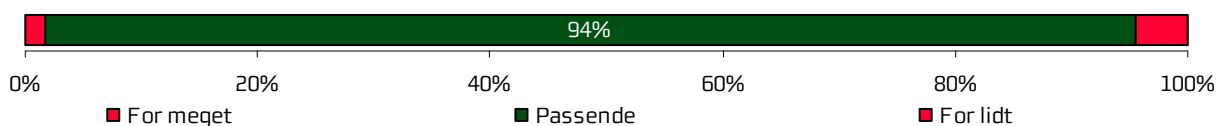
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=48)



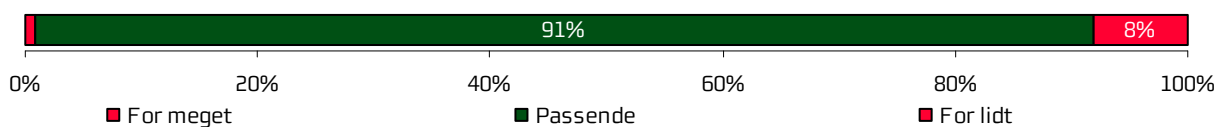
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=261)



Medinddragelse af patienter (n=295)



Medinddragelse af pårørende (n=129)



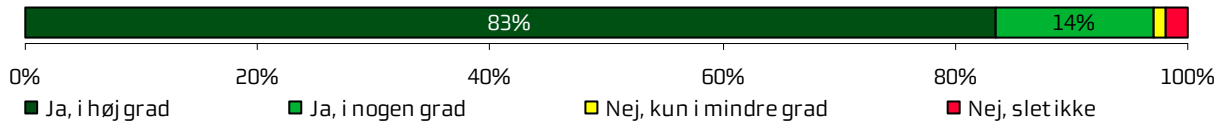
Personalet lyttede med interesse (n=281)



	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)	80 %	85 %	-	86 %	76 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	82 %	-	86 %	79 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 %	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	-	95 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	-	96 %	88 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	92 %	-	97 %	92 %	96 %

Personale (fortsat)

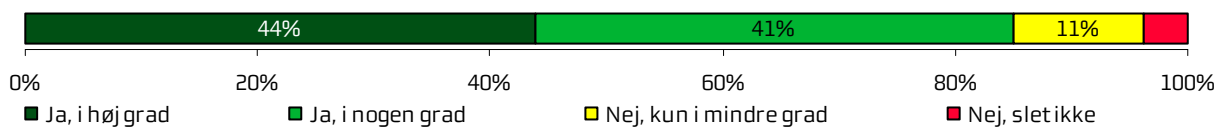
Personalet var gode til deres fag (n=285)



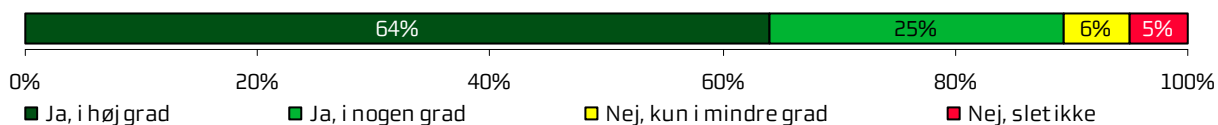
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	-	99 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=294)



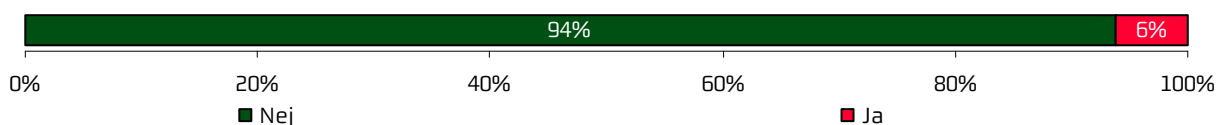
Behandlingen levede op til forventninger (n=284)



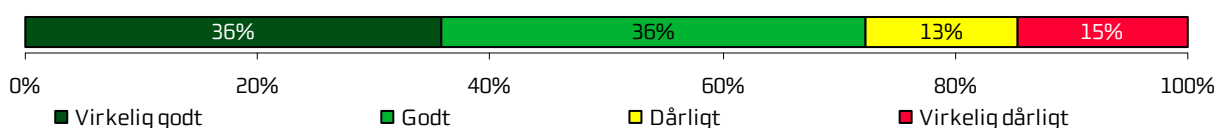
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=242)



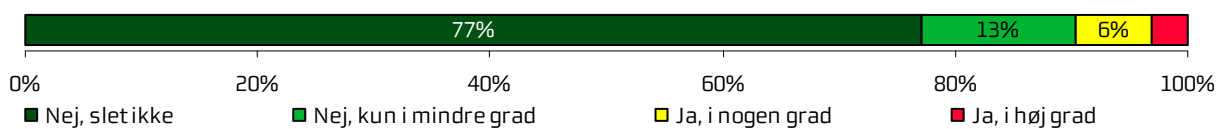
Fejl i forbindelse med besøg (n=294)



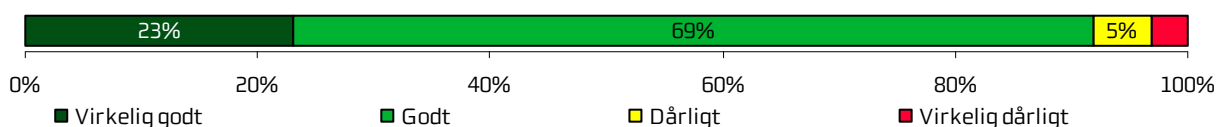
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=272)



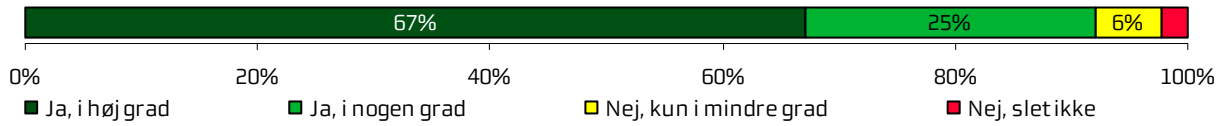
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=152)



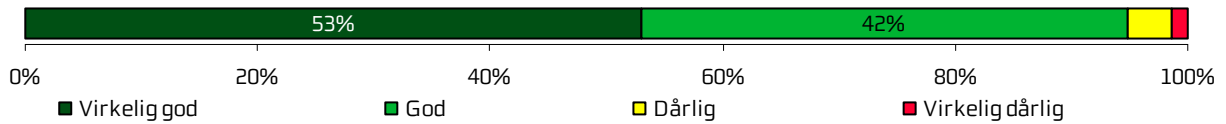
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	90 %	-	94 % *	81 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	89 %	-	95 % *	88 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	96 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	-	95 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72 %	64 %	-	77 %	65 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	85 %	-	92 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	-	94 %	89 %	93 %

Information

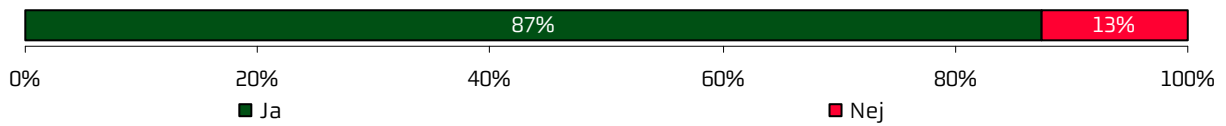
Personalet givet den information, du havde brug for (n=290)



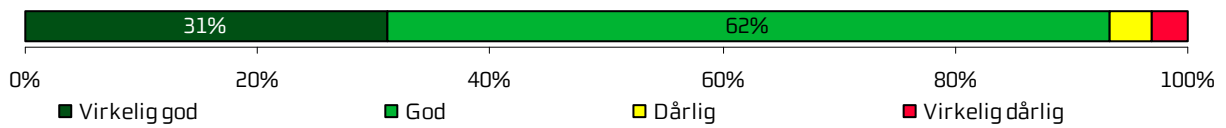
Vurdering af mundtlig information (n=293)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=249)



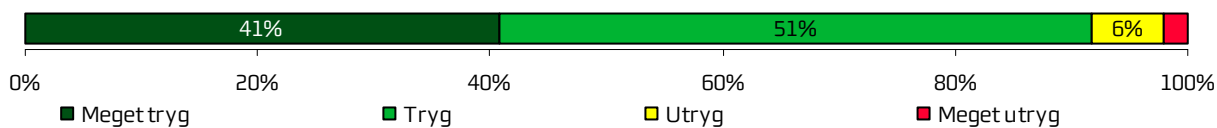
Vurdering af informationsmateriale (n=223)



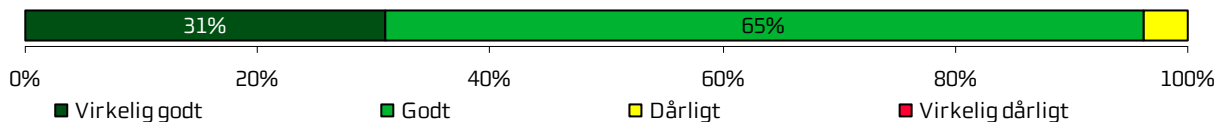
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	92 %	-	95 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	95 %	-	98 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	87 %	-	-	83 %	76 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	97 %	89 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

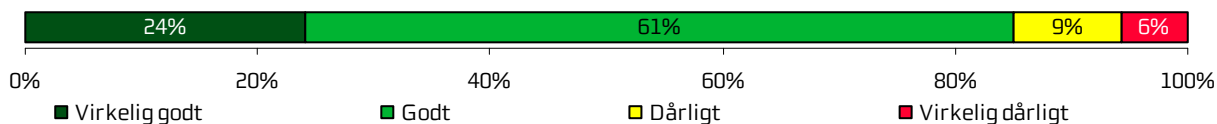
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=296)



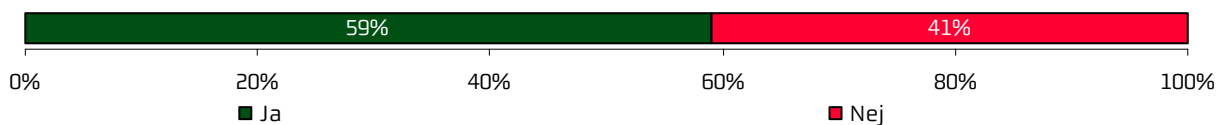
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=85)



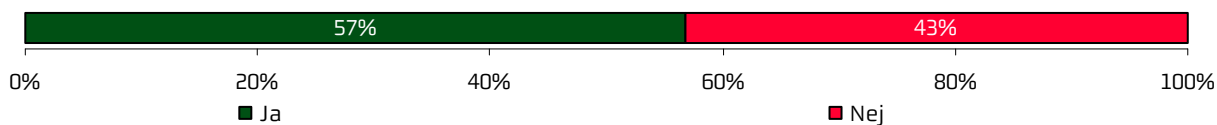
Information om kostens betydning for helbredet (n=91)



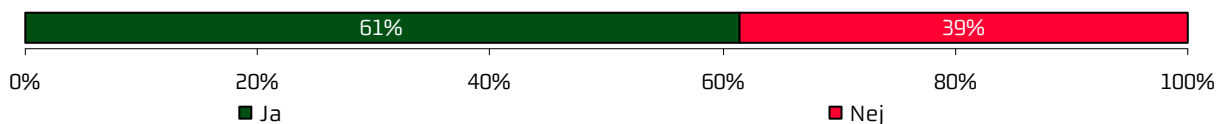
Information om motions betydning for helbredet (n=129)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=81)



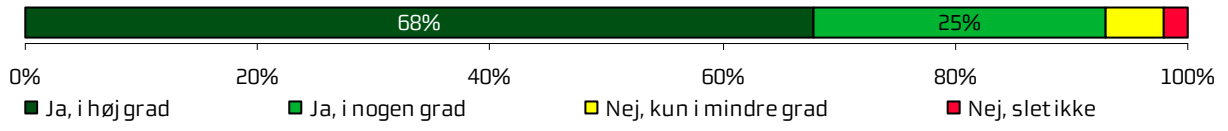
Information om rygningens betydning for helbredet (n=84)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	85 %	-	95 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	91 %	-	91 %	79 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	59 %	-	-	76 % *	50 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	75 %	-	-	84 %	59 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	57 %	-	-	75 % *	46 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	61 %	-	-	82 % *	55 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=264)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	93 %	-	97 % *	90 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: 11111111

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.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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

På forhånd tak for hjælpen.


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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
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) 57 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	58%	100%
Køn		
Mand	44%	48%
Kvinde	56%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	6%	8%
20-39 år	13%	19%
40-59 år	30%	34%
60-79 år	45%	34%
80 år eller derover	6%	5%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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"²

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

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

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

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

"Acceptabel", "Uacceptabel"

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

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

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	299		100%	
Køn				
Mand	132		44%	
Kvinde	167		56%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	17		6%	
20-39 år	38		13%	
40-59 år	90		30%	
60-79 år	135		45%	
80 år eller derover	19		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	282		97%	
Pårørende	10		3%	
Modersmål				
Dansk	283		97%	
Ikke dansk	9		3%	
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	18		6%	
Skade-Ambulatoriet	16		5%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18		6%	
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	27		9%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	72		24%	
Minor-Ambulatoriet	16		5%	
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	21		7%	
Idræts-Ambulatoriet	16		5%	
Hofte-Ambulatoriet	22		7%	
Friklinik varicer	19		6%	
Friklinik sterilisation	14		5%	
Friklinik søvn	20		7%	
Friklinik øjne	20		7%	
Diagnose				
Øvrige	278		93%	
Knæalloplastik	15		5%	
Hoftealloplastik	6		2%	

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	40	53	5	1	280	15
Køn						
Mand	35	59	6	0	126	4
Kvinde	44	50	5	1	154	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	54	7	0	17	0
20-39 år	32	43	21	5	35	2
40-59 år	38	58	4	1	86	4
60-79 år	44	54	2	0	126	7
80 år eller derover	46	54	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	41	53	5	1	266	15
Pårørende	18	68	14	0	10	0
Modersmål						
Dansk	41	53	6	1	267	15
Ikke dansk	37	63	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	50	50	0	0	14	4
Skade-Ambulatoriet	20	80	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	38	0	6	16	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	44	56	0	0	27	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	37	48	15	0	67	5
Minor-Ambulatoriet	33	60	0	7	15	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	65	35	0	0	20	0
Idræts-Ambulatoriet	13	80	7	0	15	1
Hofte-Ambulatoriet	60	40	0	0	20	1
Friklinik varicer	37	63	0	0	19	0
Friklinik sterilisation	50	43	7	0	14	0
Friklinik søvn	37	63	0	0	19	1
Friklinik øjne	47	53	0	0	19	0
Diagnose						
Øvrige	40	54	6	1	261	15
Knæalloplastik	59	41	0	0	14	0
Hoftealloplastik	40	60	0	0	5	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	44	52	4	1	294
Køn					
Mand	38	58	4	0	130
Kvinde	48	47	4	1	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	54	7	0	17
20-39 år	36	49	10	4	37
40-59 år	42	52	6	1	90
60-79 år	48	51	1	0	132
80 år eller derover	45	55	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	4	1	280
Pårørende	18	68	14	0	10
Modersmål					
Dansk	44	51	4	1	281
Ikke dansk	37	63	0	0	9
Afsnitsnavn					
Skulder-Ambulatoriet	53	47	0	0	17
Skade-Ambulatoriet	20	80	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	39	0	6	18
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	41	59	0	0	27
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	46	44	10	0	72
Minor-Ambulatoriet	31	56	6	6	16
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	65	35	0	0	20
Idræts-Ambulatoriet	19	81	0	0	16
Hofte-Ambulatoriet	71	29	0	0	21
Friklinik varicer	42	53	5	0	19
Friklinik sterilisation	71	29	0	0	14
Friklinik søvn	35	65	0	0	20
Friklinik øjne	37	63	0	0	19
Diagnose					
Øvrige	42	52	4	1	275
Knæalloplastik	58	42	0	0	14
Hoftealloplastik	70	30	0	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	78	6	0	286
Køn					
Mand	19	75	6	0	128
Kvinde	14	79	7	0	158
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	66	17	0	16
20-39 år	11	79	10	0	37
40-59 år	17	77	6	0	88
60-79 år	19	76	5	0	127
80 år eller derover	0	100	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	17	78	5	0	272
Pårørende	0	72	28	0	10
Modersmål					
Dansk	17	77	6	0	273
Ikke dansk	0	100	0	0	9
Afsnitsnavn					
Skulder-Ambulatoriet	6	94	0	0	18
Skade-Ambulatoriet	0	67	33	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	72	6	0	18
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	8	88	4	0	26
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	19	75	6	0	67
Minor-Ambulatoriet	13	87	0	0	15
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	35	60	5	0	20
Idræts-Ambulatoriet	25	56	19	0	16
Hofte-Ambulatoriet	33	62	5	0	21
Friklinik varicer	18	82	0	0	17
Friklinik sterilisation	14	86	0	0	14
Friklinik søvn	10	80	10	0	20
Friklinik øjne	5	89	5	0	19
Diagnose					
Øvrige	15	79	6	0	267
Knæalloplastik	32	63	5	0	14
Hoftealloplastik	13	57	30	0	5

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	20	77	2	0	292
Køn					
Mand	22	74	4	0	129
Kvinde	20	79	1	0	163
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	72	5	0	17
20-39 år	21	76	3	0	36
40-59 år	20	76	3	0	90
60-79 år	22	78	0	0	131
80 år eller derover	9	88	4	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	21	77	2	0	278
Pårørende	0	93	7	0	10
Modersmål					
Dansk	20	77	2	0	279
Ikke dansk	24	76	0	0	9
Afsnitsnavn					
Skulder-Ambulatoriet	17	83	0	0	18
Skade-Ambulatoriet	13	73	13	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	18
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	16	84	0	0	25
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	24	74	3	0	72
Minor-Ambulatoriet	7	93	0	0	15
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	30	70	0	0	20
Idræts-Ambulatoriet	25	69	6	0	16
Hofte-Ambulatoriet	24	67	10	0	21
Friklinik varicer	16	84	0	0	19
Friklinik sterilisation	21	71	7	0	14
Friklinik søvn	30	70	0	0	20
Friklinik øjne	16	84	0	0	19
Diagnose					
Øvrige	21	77	2	0	273
Knæalloplastik	21	79	0	0	14
Hoftealloplastik	13	87	0	0	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	61	3	0	296
Køn					
Mand	44	54	2	0	131
Kvinde	30	66	3	0	165
Aldersgruppe					
Under 20 år	15	85	0	0	17
20-39 år	36	52	12	0	38
40-59 år	35	62	3	1	90
60-79 år	41	58	1	0	133
80 år eller derover	21	79	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	3	0	280
Pårørende	7	93	0	0	10
Modersmål					
Dansk	36	62	3	0	281
Ikke dansk	37	50	14	0	9
Afsnitsnavn					
Skulder-Ambulatoriet	50	50	0	0	18
Skade-Ambulatoriet	31	69	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	56	0	6	18
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	33	67	0	0	27
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	25	69	6	0	72
Minor-Ambulatoriet	20	67	13	0	15
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	86	14	0	0	21
Idræts-Ambulatoriet	25	75	0	0	16
Hofte-Ambulatoriet	57	43	0	0	21
Friklinik varicer	37	63	0	0	19
Friklinik sterilisation	50	50	0	0	14
Friklinik søvn	45	55	0	0	20
Friklinik øjne	42	58	0	0	19
Diagnose					
Øvrige	34	63	3	0	276
Knæalloplastik	70	30	0	0	15
Hoftealloplastik	40	60	0	0	5

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	95	5	211	83
Køn				
Mand	97	3	97	33
Kvinde	94	6	114	50
Aldersgruppe				
Under 20 år	92	8	15	2
20-39 år	83	17	31	6
40-59 år	96	4	65	24
60-79 år	99	1	84	49
80 år eller derover	100	0	16	2
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	196	82
Pårørende	83	17	9	1
Modersmål				
Dansk	96	4	200	79
Ikke dansk	81	19	7	2
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	100	0	13	5
Skade-Ambulatoriet	87	13	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12	6
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	100	0	21	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	93	7	44	26
Minor-Ambulatoriet	83	17	12	4
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	100	0	14	6
Idræts-Ambulatoriet	100	0	13	3
Hofte-Ambulatoriet	100	0	13	8
Friklinik varicer	94	6	16	3
Friklinik sterilisation	100	0	11	3
Friklinik søvn	100	0	13	7
Friklinik øjne	100	0	14	5
Diagnose				
Øvrige	95	5	196	79
Knæalloplastik	100	0	10	4
Hoftealloplastik	100	0	5	0

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	63	18	5	200	10
Køn						
Mand	11	69	14	6	92	4
Kvinde	17	58	21	4	108	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	67	25	0	14	1
20-39 år	8	61	28	3	30	0
40-59 år	14	69	11	6	63	2
60-79 år	17	57	20	6	79	5
80 år eller derover	30	64	6	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	15	62	18	5	188	7
Pårørende	0	62	38	0	8	1
Modersmål						
Dansk	14	63	18	5	190	9
Ikke dansk	17	56	27	0	7	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	25	58	17	0	12	0
Skade-Ambulatoriet	7	57	29	7	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	0	9	11	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	10	57	24	10	21	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	12	66	22	0	41	3
Minor-Ambulatoriet	27	55	18	0	11	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	31	46	8	15	13	1
Idræts-Ambulatoriet	15	62	15	8	13	0
Hofte-Ambulatoriet	17	75	8	0	12	1
Friklinik varicer	6	38	31	25	16	0
Friklinik sterilisation	0	82	18	0	11	0
Friklinik søvn	0	100	0	0	11	2
Friklinik øjne	36	50	14	0	14	0
Diagnose						
Øvrige	15	62	19	4	186	9
Knæalloplastik	0	85	0	15	10	0
Hoftealloplastik	-	-	-	-	4	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	26	15	44	177	29
Køn						
Mand	19	25	14	41	81	13
Kvinde	13	26	15	46	96	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	38	4	46	14	1
20-39 år	3	24	14	59	26	5
40-59 år	16	19	18	46	54	8
60-79 år	17	29	16	37	71	12
80 år eller derover	47	19	0	34	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	16	26	16	43	163	28
Pårørende	8	33	0	59	9	0
Modersmål						
Dansk	16	26	15	43	167	28
Ikke dansk	0	31	22	47	6	1
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	10	20	0	70	10	3
Skade-Ambulatoriet	14	14	14	57	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	11	33	33	9	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	15	40	10	35	20	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	13	18	18	50	38	5
Minor-Ambulatoriet	10	40	10	40	10	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	64	27	9	0	11	2
Idræts-Ambulatoriet	9	36	9	45	11	2
Hofte-Ambulatoriet	33	11	33	22	9	4
Friklinik varicer	14	7	36	43	14	2
Friklinik sterilisation	25	38	0	38	8	3
Friklinik søvn	9	36	0	55	11	2
Friklinik øjne	17	33	17	33	12	0
Diagnose						
Øvrige	14	26	16	45	165	26
Knæalloplastik	50	33	0	17	9	1
Hoftealloplastik	-	-	-	-	3	2

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	3	79	16	2	269	23
Køn						
Mand	5	79	15	1	121	9
Kvinde	2	79	17	2	148	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	61	32	7	17	0
20-39 år	0	76	20	4	34	3
40-59 år	3	81	14	2	84	6
60-79 år	4	80	17	0	117	13
80 år eller derover	9	91	0	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	3	80	16	1	254	22
Pårørende	0	79	7	14	10	0
Modersmål						
Dansk	3	79	16	2	255	22
Ikke dansk	0	81	19	0	9	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	0	75	25	0	16	1
Skade-Ambulatoriet	0	73	27	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	80	0	7	15	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	80	20	0	25	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	3	69	24	4	67	5
Minor-Ambulatoriet	7	93	0	0	14	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	5	89	5	0	19	1
Idræts-Ambulatoriet	0	88	13	0	16	0
Hofte-Ambulatoriet	6	76	18	0	17	4
Friklinik varicer	0	75	25	0	16	2
Friklinik sterilisation	0	100	0	0	13	1
Friklinik søvn	0	95	5	0	19	1
Friklinik øjne	12	82	6	0	17	1
Diagnose						
Øvrige	3	79	16	2	249	23
Knæalloplastik	0	84	16	0	14	0
Hoftealloplastik	12	62	26	0	6	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	57	23	20	130
Køn				
Mand	65	20	15	58
Kvinde	52	25	23	72
Aldersgruppe				
Under 20 år	66	27	7	8
20-39 år	28	33	39	8
40-59 år	52	17	30	40
60-79 år	63	25	13	67
80 år eller derover	64	23	13	7
Skema udfyldt af				
Patienten	56	24	20	124
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	57	23	20	124
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	43	36	21	14
Skade-Ambulatoriet	50	0	50	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	78	17	6	18
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	-	-	-	1
Minor-Ambulatoriet	55	9	36	11
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	77	15	8	13
Idræts-Ambulatoriet	42	25	33	12
Hofte-Ambulatoriet	67	17	17	6
Friklinik varicer	35	47	18	17
Friklinik sterilisation	-	-	-	0
Friklinik søvn	42	42	17	12
Friklinik øjne	83	0	17	18
Diagnose				
Øvrige	56	24	20	123
Knæalloplastik	87	0	13	7
Hoftealloplastik	-	-	-	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	62	21	17	59
Køn				
Mand	66	19	14	33
Kvinde	56	24	20	26
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	51	27	22	18
60-79 år	68	18	13	33
80 år eller derover	80	0	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	60	23	17	55
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	62	21	17	54
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	-	-	-	4
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	100	0	0	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	-	-	-	0
Minor-Ambulatoriet	60	0	40	5
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	80	20	0	5
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	2
Hofte-Ambulatoriet	-	-	-	0
Friklinik varicer	43	43	14	7
Friklinik sterilisation	-	-	-	0
Friklinik søvn	36	45	18	11
Friklinik øjne	82	0	18	17
Diagnose				
Øvrige	60	22	18	57
Knæalloplastik	-	-	-	2
Hoftealloplastik	-	-	-	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	47	53	0	0	48	1
Køn						
Mand	46	54	0	0	27	1
Kvinde	48	52	0	0	21	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	43	57	0	0	14	0
60-79 år	45	55	0	0	29	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	0	0	45	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	47	53	0	0	44	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	-	-	-	-	4	0
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	80	20	0	0	5	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	-	-	-	-	0	0
Minor-Ambulatoriet	-	-	-	-	3	0
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	80	20	0	0	5	0
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	-	2	0
Hofte-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Friklinik varicer	0	100	0	0	6	0
Friklinik sterilisation	-	-	-	-	0	0
Friklinik søvn	56	44	0	0	9	0
Friklinik øjne	31	69	0	0	13	1
Diagnose						
Øvrige	45	55	0	0	46	1
Knæalloplastik	-	-	-	-	2	0
Hoftealloplastik	-	-	-	-	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	34	61	3	2	261	33
Køn						
Mand	31	66	3	0	117	13
Kvinde	36	57	3	4	144	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	65	0	7	16	1
20-39 år	32	56	12	0	35	3
40-59 år	34	59	3	5	82	8
60-79 år	34	64	1	1	114	18
80 år eller derover	44	56	0	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	3	2	247	32
Pårørende	21	62	0	17	9	1
Modersmål						
Dansk	35	60	3	2	248	32
Ikke dansk	12	88	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	36	64	0	0	14	4
Skade-Ambulatoriet	20	80	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	38	0	6	16	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	36	64	0	0	25	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	30	62	3	5	60	12
Minor-Ambulatoriet	33	47	13	7	15	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	42	58	0	0	19	1
Idræts-Ambulatoriet	29	64	7	0	14	2
Hofte-Ambulatoriet	53	42	5	0	19	2
Friklinik varicer	22	78	0	0	18	1
Friklinik sterilisation	33	67	0	0	12	2
Friklinik søvn	32	68	0	0	19	1
Friklinik øjne	40	60	0	0	15	2
Diagnose						
Øvrige	33	62	3	3	243	32
Knæalloplastik	52	48	0	0	13	1
Hoftealloplastik	57	43	0	0	5	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	2	94	4	295
Køn				
Mand	2	95	3	130
Kvinde	1	93	6	165
Aldersgruppe				
Under 20 år	5	88	7	17
20-39 år	0	90	10	38
40-59 år	1	93	5	89
60-79 år	2	95	3	133
80 år eller derover	0	100	0	18
Skema udfyldt af				
Patienten	2	94	4	280
Pårørende	0	86	14	10
Modersmål				
Dansk	2	94	5	281
Ikke dansk	0	100	0	9
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	6	89	6	18
Skade-Ambulatoriet	0	94	6	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	18
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	96	4	27
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	3	88	10	72
Minor-Ambulatoriet	0	100	0	16
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	0	100	0	20
Idræts-Ambulatoriet	6	94	0	16
Hofte-Ambulatoriet	0	100	0	21
Friklinik varicer	0	95	5	19
Friklinik sterilisation	0	100	0	13
Friklinik søvn	0	100	0	20
Friklinik øjne	0	100	0	19
Diagnose				
Øvrige	2	94	5	276
Knæalloplastik	0	100	0	14
Hoftealloplastik	0	100	0	5

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	91	8	129	164
Køn					
Mand	0	93	7	56	75
Kvinde	1	90	9	73	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	6	86	8	15	2
20-39 år	0	80	20	14	24
40-59 år	0	83	17	27	63
60-79 år	0	98	2	65	66
80 år eller derover	0	100	0	8	9
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	117	161
Pårørende	0	86	14	10	0
Modersmål					
Dansk	1	91	9	123	156
Ikke dansk	0	100	0	5	4
Afsnitsnavn					
Skulder-Ambulatoriet	-	-	-	4	14
Skade-Ambulatoriet	0	100	0	9	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	13
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	92	8	13	14
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	0	88	12	33	38
Minor-Ambulatoriet	0	86	14	7	8
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	0	100	0	15	5
Idræts-Ambulatoriet	17	83	0	6	10
Hofte-Ambulatoriet	0	92	8	13	8
Friklinik varicer	0	100	0	8	11
Friklinik sterilisation	-	-	-	3	11
Friklinik søvn	0	100	0	7	13
Friklinik øjne	0	100	0	6	12
Diagnose					
Øvrige	1	90	9	117	157
Knæalloplastik	0	100	0	9	5
Hoftealloplastik	-	-	-	3	2

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	72	23	4	1	281	14
Køn						
Mand	70	26	4	0	122	8
Kvinde	73	21	4	1	159	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	9	16	0	17	0
20-39 år	55	35	7	3	37	1
40-59 år	76	17	7	0	85	4
60-79 år	75	23	1	1	128	5
80 år eller derover	56	44	0	0	14	4
Skema udfyldt af						
Patienten	72	22	4	1	267	13
Pårørende	60	26	14	0	10	0
Modersmål						
Dansk	72	23	5	1	268	13
Ikke dansk	70	30	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	76	18	6	0	17	1
Skade-Ambulatoriet	69	31	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	16	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	80	16	0	4	25	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	71	20	7	1	69	3
Minor-Ambulatoriet	50	38	13	0	16	0
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	95	5	0	0	20	0
Idræts-Ambulatoriet	75	25	0	0	16	0
Hofte-Ambulatoriet	75	20	5	0	20	1
Friklinik varicer	67	28	6	0	18	1
Friklinik sterilisation	79	21	0	0	14	0
Friklinik søvn	74	26	0	0	19	1
Friklinik øjne	53	47	0	0	15	3
Diagnose						
Øvrige	70	24	5	1	262	14
Knæalloplastik	100	0	0	0	14	0
Hoftealloplastik	87	13	0	0	5	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	83	14	1	2	285	10
Køn						
Mand	83	15	0	1	127	4
Kvinde	83	13	2	2	158	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	17	7	0	17	0
20-39 år	73	21	0	6	38	0
40-59 år	83	14	2	2	87	3
60-79 år	89	10	0	1	125	7
80 år eller derover	83	17	0	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	85	13	0	2	271	9
Pårørende	64	22	14	0	10	0
Modersmål						
Dansk	84	13	1	2	273	8
Ikke dansk	77	23	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	82	18	0	0	17	1
Skade-Ambulatoriet	69	31	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	0	0	17	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	96	0	0	4	25	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	81	13	3	3	69	2
Minor-Ambulatoriet	67	27	0	7	15	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	100	0	0	0	20	0
Idræts-Ambulatoriet	80	20	0	0	15	1
Hofte-Ambulatoriet	90	10	0	0	20	1
Friklinik varicer	79	21	0	0	19	0
Friklinik sterilisation	93	7	0	0	14	0
Friklinik søvn	89	11	0	0	19	1
Friklinik øjne	79	21	0	0	19	0
Diagnose						
Øvrige	82	15	1	2	267	9
Knæalloplastik	100	0	0	0	13	1
Hoftealloplastik	100	0	0	0	5	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	44	41	11	4	294	1
Køn						
Mand	46	44	6	4	131	0
Kvinde	43	39	15	4	163	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	31	9	7	17	0
20-39 år	33	38	18	11	38	0
40-59 år	43	38	13	6	90	0
60-79 år	48	43	9	0	132	0
80 år eller derover	26	65	9	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	42	11	3	279	1
Pårørende	46	40	0	14	10	0
Modersmål						
Dansk	45	41	11	4	280	1
Ikke dansk	43	43	14	0	9	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	53	24	18	6	17	0
Skade-Ambulatoriet	56	31	13	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	39	0	6	18	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	59	41	0	0	27	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	31	44	18	7	72	0
Minor-Ambulatoriet	38	31	25	6	16	0
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	65	35	0	0	20	0
Idræts-Ambulatoriet	56	25	13	6	16	0
Hofte-Ambulatoriet	50	45	5	0	20	1
Friklinik varicer	42	53	5	0	19	0
Friklinik sterilisation	57	36	7	0	14	0
Friklinik søvn	30	70	0	0	20	0
Friklinik øjne	58	42	0	0	19	0
Diagnose						
Øvrige	43	41	12	4	275	1
Knæalloplastik	68	32	0	0	14	0
Hoftealloplastik	43	57	0	0	5	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	64	25	6	5	284	10
Køn						
Mand	65	22	9	4	125	5
Kvinde	63	27	4	6	159	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	31	0	7	17	0
20-39 år	43	37	12	7	36	2
40-59 år	63	22	6	9	88	2
60-79 år	71	22	5	2	127	4
80 år eller derover	66	34	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	65	25	5	5	269	10
Pårørende	64	22	0	14	10	0
Modersmål						
Dansk	65	25	5	5	271	9
Ikke dansk	54	46	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	59	29	6	6	17	0
Skade-Ambulatoriet	56	38	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	13	0	6	16	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	73	27	0	0	26	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	58	22	10	10	69	2
Minor-Ambulatoriet	53	33	7	7	15	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	67	24	0	10	21	0
Idræts-Ambulatoriet	63	38	0	0	16	0
Hofte-Ambulatoriet	71	24	5	0	21	0
Friklínik varicer	78	17	6	0	18	1
Friklínik sterilisation	79	21	0	0	14	0
Friklínik søvn	67	28	6	0	18	2
Friklínik øjne	71	24	6	0	17	1
Diagnose						
Øvrige	63	26	6	5	265	10
Knæalloplastik	80	10	0	10	15	0
Hoftealloplastik	-	-	-	-	4	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	61	36	2	1	242	42
Køn						
Mand	63	35	1	1	110	16
Kvinde	60	36	3	1	132	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	39	9	0	14	3
20-39 år	49	51	0	0	28	10
40-59 år	59	34	4	3	75	13
60-79 år	69	30	1	0	113	12
80 år eller derover	33	67	0	0	12	4
Skema udfyldt af						
Patienten	62	35	2	1	231	39
Pårørende	27	52	21	0	7	2
Modersmål						
Dansk	63	35	2	1	230	40
Ikke dansk	37	50	14	0	9	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	69	31	0	0	16	1
Skade-Ambulatoriet	53	47	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	14	4
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	65	30	4	0	23	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	58	36	4	2	53	17
Minor-Ambulatoriet	33	56	11	0	9	4
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	58	42	0	0	19	0
Idræts-Ambulatoriet	40	53	0	7	15	1
Hofte-Ambulatoriet	78	22	0	0	18	2
Friklinik varicer	65	35	0	0	17	2
Friklinik sterilisation	75	25	0	0	12	2
Friklinik søvn	75	25	0	0	16	3
Friklinik øjne	60	40	0	0	15	2
Diagnose						
Øvrige	60	36	2	1	226	41
Knæalloplastik	70	30	0	0	13	1
Hoftealloplastik	-	-	-	-	3	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	94	6	294
Køn			
Mand	96	4	130
Kvinde	93	7	164
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	17
20-39 år	85	15	38
40-59 år	93	7	90
60-79 år	96	4	131
80 år eller derover	100	0	18
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	279
Pårørende	93	7	10
Modersmål			
Dansk	94	6	280
Ikke dansk	100	0	9
Afsnitsnavn			
Skulder-Ambulatoriet	100	0	18
Skade-Ambulatoriet	75	25	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	17
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	96	4	27
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	93	7	71
Minor-Ambulatoriet	94	6	16
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	100	0	20
Idræts-Ambulatoriet	100	0	16
Hofte-Ambulatoriet	90	10	21
Friklinik varicer	84	16	19
Friklinik sterilisation	79	21	14
Friklinik søvn	100	0	20
Friklinik øjne	100	0	19
Diagnose			
Øvrige	93	7	275
Knæalloplastik	100	0	14
Hoftealloplastik	100	0	5

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	36	36	13	15	16	5
Køn						
Mand	0	26	17	58	5	3
Kvinde	48	40	12	0	11	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	39	37	0	24	5	1
40-59 år	13	30	40	17	6	3
60-79 år	57	43	0	0	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	38	9	15	15	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	36	36	13	15	16	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	3	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	1	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	-	-	-	-	4	1
Minor-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	0
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Hofte-Ambulatoriet	-	-	-	-	2	0
Friklinik varicer	-	-	-	-	3	0
Friklinik sterilisation	-	-	-	-	1	2
Friklinik søvn	-	-	-	-	0	0
Friklinik øjne	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
Øvrige	36	36	13	15	16	5
Knæalloplastik	-	-	-	-	0	0
Hoftealloplastik	-	-	-	-	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	77	13	6	3	272	15
Køn						
Mand	83	8	5	3	119	7
Kvinde	73	16	7	3	153	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	22	0	7	15	1
20-39 år	76	6	9	9	35	2
40-59 år	79	14	5	1	84	3
60-79 år	75	15	8	2	123	7
80 år eller derover	95	0	5	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	78	14	6	2	259	14
Pårørende	57	0	15	28	9	0
Modersmål						
Dansk	78	13	6	3	259	14
Ikke dansk	64	29	8	0	8	1
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	76	18	6	0	17	1
Skade-Ambulatoriet	57	7	36	0	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	0	6	6	17	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	78	9	9	4	23	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	78	15	4	3	68	4
Minor-Ambulatoriet	80	7	13	0	15	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	71	24	5	0	21	0
Idræts-Ambulatoriet	80	0	0	20	15	0
Hofte-Ambulatoriet	90	10	0	0	20	1
Friklinik varicer	41	47	12	0	17	1
Friklinik sterilisation	91	9	0	0	11	1
Friklinik søvn	89	5	0	5	19	0
Friklinik øjne	73	20	7	0	15	3
Diagnose						
Øvrige	76	14	7	3	253	14
Knæalloplastik	89	11	0	0	14	1
Hoftealloplastik	100	0	0	0	5	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	23	69	5	3	152	87
Køn						
Mand	25	69	4	2	63	46
Kvinde	22	69	5	4	89	41
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	63	10	0	13	4
20-39 år	9	68	10	13	21	13
40-59 år	25	66	7	3	49	26
60-79 år	26	73	1	0	64	40
80 år eller derover	33	67	0	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	23	69	4	3	143	82
Pårørende	21	56	23	0	7	3
Modersmål						
Dansk	23	69	4	3	145	81
Ikke dansk	21	56	23	0	5	4
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	45	55	0	0	11	3
Skade-Ambulatoriet	33	58	8	0	12	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11	4
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	27	73	0	0	15	8
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	20	69	9	3	35	24
Minor-Ambulatoriet	0	71	0	29	7	5
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	29	71	0	0	14	1
Idræts-Ambulatoriet	10	80	10	0	10	3
Hofte-Ambulatoriet	46	54	0	0	13	3
Friklinik varicer	15	69	15	0	13	2
Friklinik sterilisation	-	-	-	-	3	9
Friklinik søvn	0	100	0	0	5	11
Friklinik øjne	-	-	-	-	3	10
Diagnose						
Øvrige	22	69	5	3	142	85
Knæalloplastik	50	50	0	0	6	2
Hoftealloplastik	-	-	-	-	4	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	67	25	6	2	290
Køn					
Mand	61	29	7	2	131
Kvinde	71	22	5	2	159
Aldersgruppe					
Under 20 år	70	30	0	0	16
20-39 år	52	37	12	0	38
40-59 år	66	24	7	3	88
60-79 år	74	19	4	2	132
80 år eller derover	46	44	0	10	16
Skema udfyldt af					
Patienten	68	24	6	2	276
Pårørende	57	43	0	0	10
Modersmål					
Dansk	67	24	6	2	277
Ikke dansk	69	31	0	0	9
Afsnitsnavn					
Skulder-Ambulatoriet	67	22	11	0	18
Skade-Ambulatoriet	56	38	6	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	0	0	17
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	68	28	4	0	25
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	70	17	7	6	71
Minor-Ambulatoriet	38	50	13	0	16
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	85	15	0	0	20
Idræts-Ambulatoriet	50	44	0	6	16
Hofte-Ambulatoriet	79	21	0	0	19
Friklinik varicer	79	16	5	0	19
Friklinik sterilisation	79	14	7	0	14
Friklinik søvn	80	15	5	0	20
Friklinik øjne	58	42	0	0	19
Diagnose					
Øvrige	66	26	6	2	271
Knæalloplastik	90	10	0	0	14
Hoftealloplastik	87	13	0	0	5

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	53	42	4	1	293
Køn					
Mand	47	51	1	1	131
Kvinde	57	36	6	2	162
Aldersgruppe					
Under 20 år	48	45	0	7	17
20-39 år	42	50	4	3	38
40-59 år	50	42	8	0	89
60-79 år	61	37	2	1	133
80 år eller derover	39	61	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	54	42	4	1	279
Pårørende	50	35	0	14	10
Modersmål					
Dansk	54	41	4	1	280
Ikke dansk	37	63	0	0	9
Afsnitsnavn					
Skulder-Ambulatoriet	50	44	6	0	18
Skade-Ambulatoriet	44	56	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	17
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	50	46	4	0	26
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	57	35	4	4	72
Minor-Ambulatoriet	31	56	13	0	16
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	60	40	0	0	20
Idræts-Ambulatoriet	38	63	0	0	16
Hofte-Ambulatoriet	70	25	5	0	20
Friklinik varicer	63	32	5	0	19
Friklinik sterilisation	79	21	0	0	14
Friklinik søvn	60	40	0	0	20
Friklinik øjne	42	58	0	0	19
Diagnose					
Øvrige	51	43	4	1	274
Knæalloplastik	79	21	0	0	14
Hoftealloplastik	87	13	0	0	5

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	87	13	249	44
Køn				
Mand	90	10	110	19
Kvinde	86	14	139	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	75	25	14	3
20-39 år	78	22	33	5
40-59 år	86	14	79	11
60-79 år	93	7	110	22
80 år eller derover	94	6	13	3
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	237	41
Pårørende	82	18	8	2
Modersmål				
Dansk	87	13	236	43
Ikke dansk	86	14	9	0
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	77	23	13	5
Skade-Ambulatoriet	100	0	13	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	13	4
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	100	0	26	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	79	21	57	15
Minor-Ambulatoriet	73	27	11	5
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	94	6	16	3
Idræts-Ambulatoriet	87	13	15	1
Hofte-Ambulatoriet	90	10	20	1
Friklinik varicer	94	6	18	1
Friklinik sterilisation	86	14	14	0
Friklinik søvn	100	0	17	3
Friklinik øjne	94	6	16	3
Diagnose				
Øvrige	87	13	234	40
Knæalloplastik	100	0	11	3
Hoftealloplastik	-	-	4	1

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	31	62	3	3	223	18
Køn						
Mand	34	60	4	1	99	9
Kvinde	29	63	3	4	124	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	59	0	13	10	3
20-39 år	23	60	17	0	31	2
40-59 år	28	61	3	8	74	3
60-79 år	38	62	0	0	99	8
80 år eller derover	8	92	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	32	62	4	3	214	16
Pårørende	13	58	0	29	5	2
Modersmål						
Dansk	31	62	4	3	210	18
Ikke dansk	26	60	0	14	9	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	33	58	0	8	12	0
Skade-Ambulatoriet	42	50	8	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	31	65	4	0	26	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	33	57	4	7	46	8
Minor-Ambulatoriet	0	75	13	13	8	3
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	40	60	0	0	15	1
Idræts-Ambulatoriet	21	71	7	0	14	1
Hofte-Ambulatoriet	59	41	0	0	17	1
Friklinik varicer	33	67	0	0	18	0
Friklinik sterilisation	36	57	7	0	14	0
Friklinik søvn	19	81	0	0	16	0
Friklinik øjne	25	75	0	0	12	3
Diagnose						
Øvrige	31	62	4	3	208	18
Knæalloplastik	41	59	0	0	11	0
Hoftealloplastik	-	-	-	-	4	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	41	51	6	2	296
Køn					
Mand	42	50	5	4	131
Kvinde	40	52	7	1	165
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	57	7	0	17
20-39 år	45	42	8	5	38
40-59 år	38	54	7	2	90
60-79 år	43	49	6	2	133
80 år eller derover	32	68	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	41	51	6	2	281
Pårørende	32	53	14	0	10
Modersmål					
Dansk	42	50	7	2	282
Ikke dansk	29	71	0	0	9
Afsnitsnavn					
Skulder-Ambulatoriet	39	56	6	0	18
Skade-Ambulatoriet	19	75	0	6	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	28	0	11	18
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	41	52	7	0	27
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	46	40	13	1	72
Minor-Ambulatoriet	6	81	6	6	16
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	60	40	0	0	20
Idræts-Ambulatoriet	31	69	0	0	16
Hofte-Ambulatoriet	57	43	0	0	21
Friklinik varicer	37	53	5	5	19
Friklinik sterilisation	57	36	7	0	14
Friklinik søvn	45	55	0	0	20
Friklinik øjne	42	58	0	0	19
Diagnose					
Øvrige	39	52	7	2	277
Knæalloplastik	69	31	0	0	14
Hoftealloplastik	43	57	0	0	5

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	31	65	4	0	36	15	233
Køn							
Mand	26	67	6	0	23	5	97
Kvinde	38	62	0	0	13	10	136
Aldersgruppe							
Under 20 år	50	50	0	0	5	0	12
20-39 år	-	-	-	-	3	4	30
40-59 år	32	51	16	0	8	3	75
60-79 år	30	70	0	0	16	5	107
80 år eller derover	-	-	-	-	4	3	9
Skema udfyldt af							
Patienten	32	64	4	0	34	14	221
Pårørende	-	-	-	-	2	1	7
Modersmål							
Dansk	30	70	0	0	33	15	222
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	6
Afsnitsnavn							
Skulder-Ambulatoriet	-	-	-	-	3	1	14
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	3	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	15
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	4	0	22
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	29	71	0	0	7	5	57
Minor-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	3	12
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	-	-	-	-	4	2	12
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	1	13
Hofte-Ambulatoriet	67	33	0	0	6	1	14
Friklinik varicer	-	-	-	-	0	0	19
Friklinik sterilisation	-	-	-	-	2	1	11
Friklinik søvn	-	-	-	-	1	1	17
Friklinik øjne	-	-	-	-	3	0	14
Diagnose							
Øvrige	28	68	4	0	33	14	219
Knæalloplastik	-	-	-	-	1	1	11
Hoftealloplastik	-	-	-	-	2	0	3

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	24	61	9	6	85	204
Køn						
Mand	23	58	12	7	35	93
Kvinde	25	62	7	5	50	111
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	50	0	28	8	9
20-39 år	4	65	31	0	15	23
40-59 år	18	59	15	7	18	69
60-79 år	37	60	0	4	34	95
80 år eller derover	30	70	0	0	10	8
Skema udfyldt af						
Patienten	24	62	10	4	80	194
Pårørende	27	44	0	29	5	5
Modersmål						
Dansk	24	60	10	6	80	195
Ikke dansk	21	79	0	0	5	4
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	40	60	0	0	5	12
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	4	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	14
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	8	67	17	8	12	15
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	25	60	5	10	20	50
Minor-Ambulatoriet	-	-	-	-	4	12
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	33	67	0	0	9	10
Idræts-Ambulatoriet	14	57	14	14	7	8
Hofte-Ambulatoriet	44	56	0	0	9	12
Friklinik varicer	-	-	-	-	2	17
Friklinik sterilisation	-	-	-	-	4	10
Friklinik søvn	-	-	-	-	1	19
Friklinik øjne	-	-	-	-	4	13
Diagnose						
Øvrige	20	64	10	6	78	192
Knæalloplastik	75	25	0	0	6	8
Hoftealloplastik	-	-	-	-	1	4

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	59	41	91	195
Køn				
Mand	52	48	49	77
Kvinde	66	34	42	118
Aldersgruppe				
Under 20 år	65	35	5	12
20-39 år	66	34	9	27
40-59 år	49	51	21	65
60-79 år	67	33	49	80
80 år eller derover	21	79	7	11
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	87	186
Pårørende	-	-	2	7
Modersmål				
Dansk	60	40	86	187
Ikke dansk	-	-	4	5
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	33	67	6	12
Skade-Ambulatoriet	-	-	1	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	15
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	44	56	9	18
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	60	40	20	49
Minor-Ambulatoriet	-	-	4	12
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	100	0	12	7
Idræts-Ambulatoriet	60	40	5	10
Hofte-Ambulatoriet	83	17	12	8
Friklinik varicer	40	60	5	14
Friklinik sterilisation	-	-	3	11
Friklinik søvn	80	20	5	14
Friklinik øjne	17	83	6	12
Diagnose				
Øvrige	53	47	77	190
Knæalloplastik	100	0	11	3
Hoftealloplastik	-	-	3	2

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	75	25	129	159
Køn				
Mand	72	28	62	63
Kvinde	78	22	67	96
Aldersgruppe				
Under 20 år	78	22	8	9
20-39 år	81	19	17	20
40-59 år	75	25	32	54
60-79 år	78	22	63	67
80 år eller derover	33	67	9	9
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	124	151
Pårørende	-	-	2	7
Modersmål				
Dansk	75	25	123	152
Ikke dansk	87	13	5	4
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	57	43	7	10
Skade-Ambulatoriet	80	20	5	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	13
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	73	27	11	16
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	77	23	35	36
Minor-Ambulatoriet	40	60	5	11
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	100	0	15	4
Idræts-Ambulatoriet	90	10	10	6
Hofte-Ambulatoriet	100	0	14	7
Friklinik varicer	57	43	7	12
Friklinik sterilisation	-	-	3	11
Friklinik søvn	83	17	6	13
Friklinik øjne	17	83	6	11
Diagnose				
Øvrige	72	28	112	157
Knæalloplastik	100	0	13	1
Hoftealloplastik	-	-	4	1

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	57	43	81	205
Køn				
Mand	51	49	47	79
Kvinde	65	35	34	126
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	14
20-39 år	52	48	8	29
40-59 år	57	43	22	64
60-79 år	62	38	42	86
80 år eller derover	12	88	6	12
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	78	195
Pårørende	-	-	2	7
Modersmål				
Dansk	58	42	76	197
Ikke dansk	-	-	4	5
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	33	67	6	11
Skade-Ambulatoriet	-	-	1	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	15
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	33	67	6	21
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	65	35	20	50
Minor-Ambulatoriet	-	-	3	13
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	100	0	8	11
Idræts-Ambulatoriet	60	40	5	10
Hofte-Ambulatoriet	86	14	7	13
Friklinik varicer	40	60	5	14
Friklinik sterilisation	-	-	3	11
Friklinik søvn	83	17	6	13
Friklinik øjne	25	75	8	10
Diagnose				
Øvrige	52	48	72	195
Knæalloplastik	100	0	7	7
Hoftealloplastik	-	-	2	3

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	61	39	84	201
Køn				
Mand	54	46	45	80
Kvinde	70	30	39	121
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	15
20-39 år	72	28	11	26
40-59 år	61	39	24	62
60-79 år	65	35	41	86
80 år eller derover	12	88	6	12
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	81	191
Pårørende	-	-	2	7
Modersmål				
Dansk	63	37	80	192
Ikke dansk	-	-	3	6
Afsnitsnavn				
Skulder-Ambulatoriet	43	57	7	10
Skade-Ambulatoriet	-	-	1	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	13
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	63	38	8	19
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	65	35	20	50
Minor-Ambulatoriet	-	-	4	12
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	100	0	8	11
Idræts-Ambulatoriet	-	-	4	11
Hofte-Ambulatoriet	80	20	5	15
Friklinik varicer	40	60	5	14
Friklinik sterilisation	-	-	3	11
Friklinik søvn	83	17	6	13
Friklinik øjne	25	75	8	9
Diagnose				
Øvrige	58	42	76	190
Knæalloplastik	100	0	7	7
Hoftealloplastik	-	-	1	4

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	25	5	2	264	24
Køn						
Mand	67	26	7	0	116	12
Kvinde	68	25	4	4	148	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	81	12	7	0	17	0
20-39 år	51	42	8	0	33	4
40-59 år	69	21	5	5	78	9
60-79 år	70	24	4	1	123	8
80 år eller derover	61	39	0	0	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	68	25	5	2	252	23
Pårørende	52	32	16	0	9	1
Modersmål						
Dansk	68	25	5	2	253	23
Ikke dansk	54	46	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Skulder-Ambulatoriet	67	28	6	0	18	0
Skade-Ambulatoriet	53	47	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	0	0	14	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	81	19	0	0	21	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	63	22	10	4	67	3
Minor-Ambulatoriet	40	47	7	7	15	1
Knæ- og Sår-Ambulatoriet	84	16	0	0	19	0
Idræts-Ambulatoriet	80	20	0	0	15	1
Hofte-Ambulatoriet	90	10	0	0	20	1
Friklinik varicer	67	33	0	0	18	1
Friklinik sterilisation	88	13	0	0	8	5
Friklinik søvn	72	22	6	0	18	2
Friklinik øjne	63	38	0	0	16	2
Diagnose						
Øvrige	67	25	5	2	246	23
Knæalloplastik	76	24	0	0	13	1
Hoftealloplastik	87	13	0	0	5	0

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	13
Kommunikation og information	6
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	14
Pleje	3
Relationer til personale	14
Ventetid	4

Center for planlagt kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Skulder-Ambulatoriet	Modtagelsen
2	Nej, alt fungerede godt.	Virkelig god
3	Fint, dejligt humør og sund latter.	Virkelig god
5	Venterummet kan i perioder virke for lille med alle de patienter, der kommer. Må virke frustrerende og kaotisk for modtagelsen, når patienterne står og venter på gangen ved modtagelsen.	God
6	Jeg synes virkelig, at min modtagelse i ambulatoriet er god. De fik en til at føle sig godt tilpas, så man ikke var/blev panisk, og det at de forklarede, hvad de ville undersøge og hvordan det foregår, var virkelig herligt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Modtagelsen
1	Jeg er ikke helt klar over, om der her også menes, da jeg kom på sygehuset første gang, altså vagtlæge, for der blev jeg modtaget godt, men er skuffet over lægen. Virkede meget forvirret og nervøs, og det har jo desværre senere vist sig, at min finger var brækket og ikke forstuvet, som han mente.	Virkelig god
4	Imødekommende med kort ventetid.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Ingen personale. De havde travlt.	Virkelig dårlig
5	Det var en lidt underlig fornemmelse, at der ikke var en til at tage imod, da jeg ankom. Jeg var også lidt i tvivl, om det nu var det rigtige sted, og rigtigt at jeg bare satte mig ned. Det kunne jeg også høre på dem, jeg sad sammen med i venteværelset, at de var i tvivl om.	God
8	Meget venligt personale, man føler sig godt tilpas.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Modtagelsen
4	Smilende og venlig og et godmorgen, fint.	Virkelig god
5	Edb-systemet nede. Konsultationsinformation manglede.	God
6	Trods mandefald blandt personalet alligevel en god og ikke særlig forsinket behandling.	Virkelig god
12	Fin modtagelse.	God
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Modtagelsen
3	Jeg mødte op. Ingen ventetid, rigtig flot. Dejligt. Lægen var ikke særlig omhyggelig og lyttede ikke til, hvad jeg havde prøvet flere gange. Kom af sted med en seddel hvor der stod, at jeg skulle gå i Matas og købe indlæg!	Dårlig
6	Jeg havde dårligt sat mig på stolen, inden lægen kom. Han havde billedet klar på pc, bøjede benet og sagde, det så fint ud, det viste billederne også. Nu har jeg fået trænet musklerne op igen, så nu går det godt. Det tog fem-ti minutter, så kørte jeg hjem igen.	God
7	Nej.	God
12	Lille venteværelse med mange mennesker og ingen gode ventesteder for en hoftepatient, som ikke kan sidde på en almindelig stol.	Dårlig
19	Mærkeligt, at man skal møde i en bygning, hvorefter man bliver sendt direkte til en anden bygning, hvor den første samtale foregår.	God

✎ 20	Jeg blev mødt med imødekommenhed og velvilje.	Virkelig god
✎ 22	Kunne ikke finde det rigtige ambulatorium, spurgte flere ansatte om vej, og blev alligevel sendt det forkerte sted hen.	Dårlig
✎ 23	Svært at finde rundt.	God
✎ 28	Lidt forvirrende, hvor man skulle gå hen og melde sig.	God
✎ 33	Det var, som det skulle være :-)	Virkelig god

ID Kommentarer - Minor-Ambulatoriet

Modtagelsen

✎ 1	[Intet] personale tog imod mig. Skulle bare melde min ankomst og så sætte mig i venteværelset. Synes godt, modtagelsen kunne have været bedre.	Dårlig
✎ 3	Personalet var ikke særligt imødekommende, og da der så oven i købet var sket en fejl i forbindelse med min indkaldelsesdato, blev situationen ikke bedre.	Dårlig
✎ 4	Der hersker undertiden en forvirret stemning. Mange personer om hver patient.	God
✎ 7	Flinke damer.	Virkelig god
✎ 9	Fin hjælp i informationen, som egentlig var modtagelsen, da jeg kun skulle køre mit kort igennem standen og tage plads i venteværelset.	God

ID Kommentarer - Knæ- og Sår-Ambulatoriet

Modtagelsen

✎ 1	Venlig og med et smil.	God
✎ 2	Indtryk af god planlægning og venlig betjening.	Virkelig god
✎ 4	Meget professionel og venlig modtagelse.	Virkelig god
✎ 5	Personalet er altid venligt og med et smil på læben!	Virkelig god
✎ 6	Professionel og varm.	Virkelig god
✎ 9	Kun roser.	Virkelig god

ID Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet

Modtagelsen

✎ 1	Det var en rigtig god modtagelse man fik, man blev vist hen i venteværelset, hvor man skulle vente til man blev kaldt ind og skulle snakke med lægen. Men ellers rigtig god behandling.	Virkelig god
✎ 3	Pga. den manglende brugervenlighed var der tre andre patienter, der ikke havde fundet det rigtige venteværelse, og der kom ekstra ventetid pga., at de først skulle hentes i et andet venteværelse. Tre på en halv time = 48 pr. dag = rigtig meget spildtid.	God
✎ 3	Der var to modtagelser og flere patienter fandt aldrig frem til det rigtige sted. Mens jeg ventede i [en halv time], var fire patienter ikke mødt op, da de sad i et forkert venteværelse. Fire patienter pr. halve time giver 64 om dagen, det er u hensigtsmæssigt.	God

ID Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet










Modtagelsen

✎ 9	God og venlig modtagelse. Kom til behandling før eller til tiden, der var fastlagt.	Virkelig god
-----	---	--------------

ID Kommentarer - Friklinik varicer

Modtagelsen



✎ 2	Positivt.	God
✎ 5	Meget ventetid. Jeg havde tid [om morgenen] og var på daværende tidspunkt den eneste på klinikken. Den første kom [lidt efter], og [jeg] ventede yderligere [et stykke tid]. Men fra første undersøgelse gik det hurtigt.	God

	6	Personalet var enormt høflige til at hjælpe NN til næste sted. NN havde lidt svært ved at finde rundt på et nyt sted. Derved fik NN hjælp.	God
	ID	Kommentarer - Friklinik sterilisation	Modtagelsen
	3	Alle var søde, rare og hjælpsomme.	Virkelig god
	5	Venlig og høflig, med 'et glimt i øjet'.	Virkelig god
	6	Fik svar på de spørgsmål, jeg spurgte om.	God
	ID	Kommentarer - Friklinik søvn	Modtagelsen
	1	Meget venlig modtagelse.	Virkelig god
	2	Venligt og behjælpeligt personale.	Virkelig god
	3	Nej.	God
	ID	Kommentarer - Friklinik øjne	Modtagelsen
	4	Flink og imødekommende personale.	Virkelig god
	5	Tak for god behandling.	Uoplyst
		Tak for et godt resultat af behandlingen.	

Center for planlagt kirurgi




Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
1	Den læge, der modtog mig, altså vagtlægen, fejlbehandlede mig... Men resten af det personale, jeg har mødt, har jeg kun roser til. Lige fra de søde piger i receptionen, da jeg ikke kunne finde vej, altså hele vejen. Jeg har følt mig så godt behandlet.	Virkelig godt
2	Efter behandlingen var afsluttet, blev jeg ca. en uge senere indkaldt til radiologisk ambulatorium (Fejltagelse undskyld).	Godt
4	Jeg havde pådraget mig en [fod]skade og gik otte uger i en støvle. Desværre lavede de ikke en ultralydsscanning og tjekkede, at [skaden] var helet ordentligt, og her en uge efter har jeg desværre fået smerter []. Jeg skulle nok være tilbudt at få støvlen med hjem (og ikke kun krykker).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi		Fejlhåndtering
8	Modtog to indkaldelser. Den ene med min knæoperation var ok. Den anden var angående scanning af min hjerne. Det var en fejl.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg		Fejlhåndtering
3	Jeg fik jo intet ud af besøget, kun en halv fridag fra arbejde, kommer fra [en anden by et stykke væk]. Det var jo indlæg, som jeg havde i massevis. Det tog, fra jeg parkerede, til jeg igen var ved bilen, ca. 15 minutter. Meget svært at forstå lægen [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Der er åbenbart ingen, der kan forklare mig, hvorfor jeg har ondt, og hvad der skal gøres.	Uoplyst
8	Blev sendt tre forskellige steder hen, inden det var det rigtige sted, jeg skulle undersøges.	Godt
12	Der gik virkelig lang tid fra undersøgelsen, til jeg blev henvist til MR-scanning. Da resultatet af scanningen forelå, gik der næsten to uger, før jeg blev henvist til behandling.	Virkelig dårligt
27	Det forkerte knæ blev noteret i henvisning til MR-scanning, men fejlen blev opdaget kort efter, jeg var gået med henvisningen, og der blev ringet til min mobil, så jeg kunne gå tilbage og få det rettet. Ikke noget problem, fin service.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Minor-Ambulatoriet		Fejlhåndtering
3	Fejl i indkaldelsesbrev, hvilket resulterede i, at jeg tog fri fra arbejde og kørte til Silkeborg Sygehus, for at blive afvist ved ambulatoriet. Informationsniveauet var tilmed ringe og inden undersøgelsen vidste jeg rent faktisk ikke, hvorfor jeg var indkaldt. Havde prøvet at kontakte Ortopædkirurgisk Afdeling dagene forinden, men uden held.	Godt
ID Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet		Fejlhåndtering
1	Ingen.	Uoplyst
4	Blev ikke kaldt til undersøgelse i rette tid.	Godt
7	Jeg har fået begge hofter udskiftet med ASR hofteprotese. Jeg har fået venstre udskiftet og der bliver holdt øje med chrom og cobolt hvert år.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Friklinik varicer		Fejlhåndtering
3	Det er anden gang, jeg skal opereres for det samme, da det ikke gik godt første gang. Jeg aftale med en læge NN, at han skulle operere mig, men det fik jeg så senere besked på, at det kunne han ikke, da han ikke havde operationsstuen.	Godt

- | | | | |
|---|---|--|------------------|
|  | 5 | Jeg havde bedt om at få nogle beroligende piller. Det var klar, MEN i flydende form og kunne ikke skaffes i pilleform. Det blev panikken! | Virkelig godt |
|  | 7 | To gange prøvede min sygeplejerske at give mig noget medicin, jeg ikke kan tåle (det står i min journal, og jeg sagde det til hende). Desværre lykkedes det anden gang, i mit drop, efter operationen. | Virkelig dårligt |


















ID Kommentarer - Friklinik sterilisation

Fejlhåndtering

- | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|
|  | 4 | Syning i venstre side af pungen blev strammet for meget! Det blev rettet hos min egen læge. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 6 | Det var for sent, jeg fik at vide, hvor længe jeg skulle gå sygemeldt. | Godt |
|  | 7 | Der kom betændelse i såret efterfølgende, og der var lidt hul, som ikke var syet sammen. Har flere gange været ved egen læge, måske var det bedre at komme til kontrol ved dem, der har udført operationen. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |


Center for planlagt kirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Skulder-Ambulatoriet	Samlet indtryk
 1	For lang ventetid, dårligt informationsniveau efter første undersøgelse. Måtte bede om ekstra samtale for at få noget at vide, altså en omgang ventetid igen. Denne forlængelse og ekstra samtale kunne undgås, hvis jeg havde fået ordentlig besked i første omgang.	Godt
 3	Super. Det er det bedste hotelophold, jeg har oplevet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Samlet indtryk
 3	Lægen var utroligt lyttende. Men fysioterapeuten jappede øvelser igennem, da denne var forsinket. Men har før siddet og ventet længere tid på fysioterapeuten end de ti minutter, det tog.	Godt
 4	Forløbet er ikke færdig endnu. Jeg tager behandlingen videre med fysioterapeuten og håber, at de tager sig ordentligt af de smerter, jeg oplever.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 6	Kun den, at man ved lejligheden her blev opmærksom på, at jeg havde vældig mange ekstra systoler, og derfor senere fik en henvendelse fra jeres hjerteafdeling.TAK.	Godt
 8	Bliv ved med at have kaffe/kakaoautomaten :-).	Virkelig godt
 9	Undersøgelsesforløbet var meget effektivt. Alt vedrørende operationen blev klaret ved ét besøg.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
 2	Dårligt, at det ikke var samme læge, som foretog forundersøgelse og operation.	Godt
 3	Når man sider og venter kunne der godt være flere mandblade f.eks. Touring Nyt. Der var to meget slidte Historie-blade og så de sædvanlige Se & Hør. Jeg tror, der er mange det vil give jer blade, når vi har læst dem. Nu er det teknik, der interesserer mig, men det kan være fiskeri, have og så videre .	Virkelig godt
 5	<input type="checkbox"/> Al personale behageligt, imødekommende, professionelt!	Godt
 6	Meget kompetent personale på alle områder. Og resultatet af behandlingen er helt i top.	Virkelig godt
 9	Jeg følte ikke, lægen til min forundersøgelse lyttede til mig, det virkede slet ikke som om, han viste hvad det var der skulle ske. Mens jeg snakkede med sygeplejersken, gik lægen på Google.dk og søgte efter, hvordan man opererede. Ikke særlig betryggende. Det var heldigvis ikke ham, der opererede mig.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
 1	Ikke andet, end at jeg er træt af at skulle bruge tid på at tage til [et hospital i en anden by], når jeg bor i Aarhus!	Godt
 3	Jeg har en tid igen [], og tænker lige over, hvordan jeg skal klare det, melde afbud eller?	Dårligt
 4	Fortalte lægen, at den "behandling" han satte i gang, ikke kunne fungere hos mig, men det blev overhørt.	Godt
 16	Det var meget positivt, at den læge der i første omgang undersøgte mig, tilkaldte en anden læge for at få bekræftet, at det ikke var hensigtsmæssigt at gøre noget ved knæet.	Virkelig godt
 17	Voldsomt arrogant læge, der slet ikke var nærværende. Sad med ryggen til os i flere minutter, da vi var kaldt ind, uden lige at sige goddag. Kunne se op sygeplejersken, at hun også syntes,	Dårligt



	det var pinligt. Selve "behandlingen" var også bare en sang fra de varme lande, og den diagnose, lægen kom frem til, var, hvad vi vidste i forvejen. Kort sagt spild af tid, og vi kunne lige så godt være henvist til fysioterapi direkte. Trist at møde en læge, som mener, at patienterne er til for ham og ikke omvendt. Fysioterapeuterne var til gengæld søde, forklarende og effektive.	
✎ 19	LANG ventetid mellem de forskellige samtaler, samlet omkring fire til fem timer til fire forskellige samtaler (læge, assistent, sygeplejerske NN og tid til operation).	Dårligt
✎ 22	Det var meget uoverskueligt, hvilke undersøgelser jeg skulle til, og det var stort set umuligt at finde de forskellige steder.	Godt
✎ 25	Hvis det skulle være "virkelig godt", skulle jeg kun have været af sted på hospitalet en gang. Nu skulle jeg af sted to gange. Første gang blot for at få taget et billede. Anden gang til snak/behandling. Det kunne i mit tilfælde være klaret i ét besøg.	Virkelig godt
✎ 32	Røntgenundersøgelsen kunne godt være planlagt til samme dag som det ambulante besøg, da jeg kommer fra anden by.	Virkelig godt
✎ 34	Dejligt personale!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Minor-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 3	Jeg blev først sendt til røntgen, selvom der allerede forelå røntgenbilleder taget en måned tidligere. Da jeg talte med personalet på røntgenafdelingen og fortalte dem det, kunne de heller ikke forstå, hvorfor jeg var indkaldt, da min henvisning var til en MR-scanning og evt. forundersøgelse. Dernæst skulle jeg have været til forundersøgelse, men igen pga. fejl i indkaldelsesbrevene var det ikke planlagt samme dag!	Virkelig dårligt
✎ 9	Kritisabelt at køre 50 minutter for fem minutters konsultation med en læge, der virkede uinteresseret. Sygeplejersken søgte at finde svar på mine spørgsmål via nettet. Var det en specialafdeling i fødder, jeg kom til eller? Svaret på røntgen og scanning kunne jeg have fået per brev, for konsultationen gav mig ikke yderligere.	Dårligt
ID	Kommentarer - Knæ- og Sår-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 5	Fint forløb.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 1	Rigtig godt behandlingsforløb, der er blevet udført.	Godt
✎ 2	Jeg ventede en time på anæstesi i et overfyldt venteværelse, som lå i en anden bygning end ambulatoriet.	Godt
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 5	Indenfor to-tre år har jeg to gange fået udskiftet mine hofter, og hver gang har læge og personale udvist den største omsorg for mig. Overalt bliver man mødt med venlighed og hjælpsomhed, så jeg kan kun give hospitalet min bedste anbefaling.	Virkelig godt
✎ 6	Jeg har været godt tilfreds, bortset fra resultatet.	Godt
ID	Kommentarer - Friklinik varicer	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg fik alene udleveret ét [hjælpemiddel]. Da det så efterfølgende gik [i stykker], var det nærmest umuligt at få tilsendt et ekstra, da afdelingen holdt ferie. Der var dog, efter flere dages forsøg, en venlig sekretær, der løste problemet og sendte et ekstra [hjælpemiddel].	Godt
✎ 3	Jeg er selvfølgelig rigtig træt af, at jeg skal opereres igen, da det ikke er gjort godt nok, så øv øv.	Godt
✎ 7	Det er menneskeligt at fejle (f.eks. at give mig forkert medicin), men at man efterfølgende bare sender mig hjem er dumhed. De burde vide, at medicinforgiftning kan udvikle sig både hurtigt og langsommere. Det er ikke nok at konstatere, at efter en time er der ikke sket noget, så er alt nok i sin skønneste orden. I mit tilfælde gik der [nogle timer], og herefter blev min	Dårligt

tilstand hurtigt kritisk. Jeg endte med at [bliver indlagt akut]!

-  8 Til forundersøgelsen var der meget ventetid. Jeg kom hurtigt ind til lægen, der skulle operere mig, men måtte vente ca. 45 minutter på en sekretær. Ved blodprøven var der også meget ventetid, ca. 45 minutter. Jeg blev undersøgt i ca. en halv time, men var på hospitalet i tre en halv time. Det syntes jeg var for længe. På operationsdagen har jeg intet at klage over. Rigtig god behandling fra jeg kom, til jeg gik. Godt


ID Kommentarer - Friklinik sterilisation

Samlet indtryk

-  2 Jeg synes de foretog behandling meget godt. Ingen bemærkninger og gener. Godt
-  7 Ville gerne, at det ikke var ved egen læge resten af kontrollen foregik, men der, hvor man blev opereret. Godt

ID Kommentarer - Friklinik søvn

Samlet indtryk

-  1 Ja, forløbet bar præg af meget høj faglig ekspertise og engagement. Har tidligere været behandlet hos [privat klinik], som jeg i øvrigt var udmærket tilfreds med. Men sammenlignet med [privat klinik] er I langt bedre, det må jeg sige. Har kun mødt utrolig imødekommende og fagligt kompetente personer hos jer. HAR også fortalt personalet, at de absolut IKKE behøver føle sig underlegne i forhold til private klinikker, tvært imod. Virkelig godt

ID Kommentarer - Friklinik øjne

Samlet indtryk

-  2 Nej. Virkelig godt

Center for planlagt kirurgi

















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

ID	Kommentarer - Skulder-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Stærkt mangelfuld information efter første undersøgelse.	Godt
2	Nej.	Godt
5	Modtog indkaldelse. Ingen pjecer, film, dvd.	Godt
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Samlet indtryk
3	Ingen pjecer, hun mente ikke, det var relevant. Igen følte jeg, at jeg skulle hurtigt ud af døren, så næste patient kunne komme ind, selvom det drejede sig om ti minutter, som jeg selv kom for sent ind.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Det var svært at forstå lægen [].	Godt
7	Skal vente forlænge inden næste undersøgelse.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Jeg fik ikke at vide, at det var to forskellige læger, der skulle undersøge og operere.	Godt
5	Uddybende information om mulige følgegener af konkurrerende sygdomme []. Mulige aflastningsmetoder?	Godt
9	Jeg kunne slet ikke tåle alt det medicin, de sagde, at jeg skulle tage, og blev derfor meget dårlig.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
3	Jeg fik at vide, jeg kunne gå på nettet og læse.	Dårligt
5	Lægen, som jeg var inde ved, [] var svær at forstå. Jeg kom, fordi jeg har ondt i hoften, og er ikke blevet spor klogere på, om jeg har slidgigt eller ej. Jeg fik heller ikke oplyst om, hvilken motion [der er] bedst for min hofte!!	Dårligt
8	Bedre pjecer.	Godt
9	Kun nogle ting var relevante, mens andre manglede.	Godt
10	Venligt, imødekommende personale.	Virkelig godt
15	Det var en god samtale.	Godt
16	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
28	Ville godt have haft lidt materiale med hjem, f.eks. hvordan man bliver opereret eller lignende.	Godt
ID	Kommentarer - Minor-Ambulatoriet	Samlet indtryk
3	Fik blot to indkaldelsesbreve med dato, klokkeslæt samt hvilket hospital/afdeling, jeg skulle møde op ved. Et til røntgen og et til forundersøgelse, men der stod intet om hvorfor, og hvad der skulle foregå.	Virkelig dårligt
8	Jeg manglede information om, hvordan jeg kunne genoptræne efter operationen, evt. opsøge fysioterapeut.	Virkelig godt

	9 Ved forespørgsel om, hvad jeg kunne gøre for at minimere smerterne/hævelserne fremover, fik jeg følgende svar: Du må acceptere, at du er ved at være gammel! (Fedt, jeg er 43 år). En kommentar som denne fra en speciallæge tolker jeg som yderst inkompetent, usaglig og ufaglig min alder taget i betragtning.	Dårligt
ID	Kommentarer - Knæ- og Sår-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	5 Det er rigtig fint med de fælles orienteringsmøder med andre. Og GODT med de billeder, som man viser og med knæ-figuren, så man kan se funktionen, og RIGTIG GODT at få en kopi af røntgenbilledet af det opererede knæ.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	1 Rigtig god. Da man fik al den information, man havde brug for, via folderen.	Godt
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	1 Nej.	Virkelig godt
	4 Der var sprogproblemer.	Godt
	7 Jeg har fået så god information, at jeg ikke har været bange for at blive opereret.	Virkelig godt
	8 Mit forløb [var] virkeligt godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Friklinik varicer	Samlet indtryk
	7 I forhold til min operation og genoptræning var det super. I forhold til min medicinforgiftning, elendig!!!	Dårligt
	8 Kunne godt tænke mig at vide, hvordan man fjerner åreknuder. Det står der ikke noget om nogen steder.	Godt
ID	Kommentarer - Friklinik sterilisation	Samlet indtryk
	2 Godt.	Godt
	6 Der manglede længde på sygemelding ved hårdt arbejde.	Godt
	7 Synes, der går lang tid, før det er ok. Og i pjecen lyder det som om, det er ok efter et par dage!	Godt
ID	Kommentarer - Friklinik søvn	Samlet indtryk
	1 Alt perfekt og bedre end forventet.	Virkelig godt

Center for planlagt kirurgi


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

	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2		Var inde ved læge NN. Han var ubehagelig og sur, overhovedet ikke venlig. Vil aldrig der ned igen.	Virkelig dårligt
	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
	1	Ja, efter afsluttet operation manglede der opfølgende kontakt fra sygehuset. Gik det godt, heler det som det skal, etc.	Virkelig godt
	6	Ingen smerter, ingen infektion og et meget godt resultat af behandlingen. Kan næppe gøres bedre!	Virkelig godt
	11	Det var meget vigtigt for mig, at jeg ikke skulle være alene, når jeg kom hjem, for det ville jeg ikke være tryk ved. Jeg havde kun været vågen i [kort tid], da jeg skulle ud, for ambulatoriet lukkede for den dag.	Godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
	12	Uden de tre ugers unødvendige ventetid kunne jeg være behandlet nu. Havde det ikke været for det, var det endt som en overvejende god oplevelse.	Dårligt
	18	Har ikke fået svar på undersøgelsens resultat og det videre forkøb. Ved derfor pt. ikke, om forløbet skal fortsætte.	Virkelig godt
	21	Jeg skal først opereres [sidst i november]. Skal have samtale med hjemmeplejen [tre dage før] angående hjælp til bad og påklædning.	Virkelig godt
	28	Har brug for mere information.	Godt
	29	Jeg har kun været til undersøgelse, ikke behandling.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Minor-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	2	Jeg synes, at det var rigtig godt, at jeg fik et skema over, hvornår jeg skulle tage smertestillende. De var også lette at få fat på, hvis man var i tvivl om noget.	Virkelig godt
	3	Utrolig dårlig kommunikation mellem afdelingerne og de enkelte sygehuse i regionen. Hvis ikke man som patient er vågen og tager sig tid til at undersøge/ringe til ambulatorierne selv, får man ikke tilstrækkelig information.	Virkelig dårligt
	8	Jeg havde forventet at blive henvist til fysioterapeut for kontrol/genoptræning. Har manglet kontakt til fagperson om forløbet efter operationen.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Knæ- og Sår-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	1	God behandling.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	1	Har været rigtigt gode og har haft svar på alt.	Godt
	4	Skulle selv spørge om motion.	Godt
	ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	5	<input type="checkbox"/> Da jeg kommer [langvejs fra], var personalet så tjenstvilligt, at de fik arrangeret, at de kunne tage alle de nødvendige prøver og derefter tilkalde en læge, som var færdig med operationen efter en times tid. Det var meget, meget venligt gjort, hvorved jeg kunne undlade en ny indkal-	Virkelig godt


delse, da jeg har [langt] til [et andet sygehus], hvor jeg skulle opereres. STOR TAK TIL HOSPITALET.

ID Kommentarer - Friklinik varicer

Samlet indtryk

 1 Jeg undrer mig over, at den første læge (ved forundersøgelsen) syntes, at jeg skulle opereres både ved lysken og i underbenet, mens den opererende læge ikke mente, det var nødvendigt at gå ind ved lysken.


Godt

 7 Da jeg var opereret, var det utilfredsstillende, at jeg kun kunne få en lille smule mad (to halve og en kvart banan). Ikke meget for en voksen mand, der har fastet i over ti timer. Pga. travlhed på opvågningen fik jeg fornemmelsen af, at jeg bare skulle hjem hurtigst muligt. Det skaber utrygge patienter, i hvert fald mig!!!

Dårligt

ID Kommentarer - Friklinik sterilisation


Samlet indtryk

 7 Mangler opfølgning for dem, der ønsker det.

Godt

ID Kommentarer - Friklinik søvn

Samlet indtryk

 3 Nej.


















Godt

Center for planlagt kirurgi

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

ID	Kommentarer - Skulder-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	I mit tilfælde: Mere detaljeret information. [Kommunikation og information]	Godt
2	Alt ok.	Godt
3	Humor, snak og sund latter. Det er særdeles livsbekræftende. Der er nok andre, der hænger med snuden, så godt gået. Dejlig humor. Bliv ved med det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	- Personalet var imødekommende og smilende, fra jeg trådte ind på afdelingen. - Følte ikke, at der var stress på, selvom der var mange patienter i venteværelset. - Som patient føler jeg tryghed, da afdelingen er særdeles kompetente. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Venteværelset kunne være bedre. Man var god til at hente patienter i god tid, inden man skulle ind til lægen. Stor venlighed og vilje til at hjælpe en. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Jeg er bare blevet behandlet så godt. Meget søde og opmærksomme, og ja, omsorgsfulde ansatte. Så jeg føler mig så godt behandlet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Bedre venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
5	Der er trangt på gangen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Gode informationer og godt behandlingsforløb. Det var i top. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Meget søde og imødekommende personaler! Alle dumme spørgsmål blev besvaret, og de havde tid!! Tak :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Jeg fandt det højst underligt, at jeg selv skulle barbære mit knæ oppe på sygehuset, inden operationen.	Virkelig godt
2	Meget flinkt personale. God behandling i opvågning. Manglende koordination mellem læge ved forundersøgelse og operation. Som om læge NN ikke kunne læse sig til, hvad der var galt i detaljer. Kunne ikke forstå, at det var så lille en [del], som skulle fjernes. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
6	Det er altid rart at møde personer, der er gode til deres fag, og som praktiserer det med god humor. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Jeg synes, at det hele fungerede godt. Alt var tjekket, både blodprøver, hjertediagram, medicin og bedøvelse var tjekket til forundersøgelserne, så var man klar til operation. Godt tilrettelagt uden ret megen ventetid. Flot klaret, Silkeborg.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Ventetid]	
10	Ambulatoriet ligger i en bygning, der er svær at komme til, og der er en del trapper, hvilket ikke er så hensigtsmæssigt, når man er på krykker. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
2	Indret venteværelset anderledes! [Fysiske rammer]	Godt
3	Fantastisk, at der ikke var ventetid. [Ventetid]	Dårligt
5	Kunne virkelig godt tænke mig, at en specialist vil kigge på min hoft.	Dårligt
10	Venteværelser: kunne piftes lidt op med farver og evt. billeder og fotos, eksempelvis omkring byens historie. KONTAKTPERSON/ FÆLLESKOORDINATOR: meget tilfredsstillende. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Virkelig godt
11	Der burde have været kaffe på kanden :-). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Tage mig seriøst, når jeg gang på gang henvender mig for at blive henvist videre i systemet.	Dårligt
13	Beskidte toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
14	Fik højre knæ ordnet i [starten af året]. Indlagt tre dage. Det bedste "hotelophold", jeg har oplevet.	Virkelig godt
15	Jeg var fuldt tilfreds.	Godt
16	Jeg var meget overrasket over, at jeg overhovedet ikke skulle vente. Jeg var faktisk færdig før den tid, jeg havde fået tildelt. [Ventetid]	Virkelig godt
17	Nærvær og empati, i stedet for arrogance og manglende forberedelse. [Relationer til personale]	Dårligt
19	Planlægning af samtaler/undersøgelser SKAL være bedre! Samt personale bør orientere (bedre) om forventet ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
22	Det var alle dygtige og flinke mennesker, men det var temmelig uoverskueligt hvilke undersøgelser, jeg skulle til, hvem jeg skulle snakke med, og ikke mindst hvordan jeg skulle finde de forskellige lokaliteter. [Kommunikation og information]	Godt
24	I alt har det været en god oplevelse.	Godt
25	1. Her var en dejlig behagelig atmosfære. 2. Skønt at opleve, at en personale giver sig god tid til at hjælpe en medpatient i kørestol hjem fra sygehuset. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Manglende opfølgning til fysioterapeut og kommune efter operation.	Virkelig godt
28	Lokalerne er lidt små, men jeg var rigtig godt tilfreds med både læge og sygeplejerske. De var imødekomende og lyttende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
30	God information. [Kommunikation og information]	Godt

	31	Alt "klappede" bare.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Minor-Ambulatoriet		Samlet indtryk
	4	En bedre koordinering af endagsforløb og en grundigere instruktion af færre personalepersoner. Dog en fornemmelse af, at udviklingen går i den rigtige retning med hensyn til det problem. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
	5	Det har jeg ikke vurderet.	Godt
	6	Jeg vil vurdere, at det er uhensigtsmæssigt, at jeg skal ringe tilbage, når jeg har fået tid til en scanning, for at kunne få en ny tid til at vurdere scanningsbilledet. Det virker gammeldags, og jeg kunne vente og vente, inden jeg kom igennem. Jeg spurgte en anden medarbejder efter madrasserne, men det kunne jeg ikke få. [Kommunikation og information]	Godt
	8	Jeg har fået en meget fin behandling og kom ind på et afbud pga. personalets serviceindstilling. [Pleje]	Virkelig godt
	9	- Være forberedt på patientens årsag til henvendelsen. - Tage patienten alvorligt. - Være ærlig og sige fra, hvis et spørgsmål ikke kan besvares. - Søge mere viden omkring hælsore og motion. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
ID	Kommentarer - Knæ- og Sår-Ambulatoriet		Samlet indtryk
	3	Noget værre L...	Uoplyst
	4	Har en positiv oplevelse af hele forløbet.	Virkelig godt
	6	Helt ok. Varmt og professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	7	Det har været meget positivt for mig at være patient på ambulatoriet. Det er mit klare indtryk, at personalet er meget motiverede, og har stor viden på deres specialarbejdsfelt. Jeg kan kun anbefale ambulatoriet til andre patienter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	8	Eneste minus er parkeringsforholdene. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet		Samlet indtryk
	2	Venteværelset var for lille, vi sad for mange personer der. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet		Samlet indtryk
	1	Ja, meget godt.	Virkelig godt
	2	Det er længe siden.	Godt
	3	Meget imødekommende personale hele vejen igennem :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
	7	Stor buket roser til personalet på Regionshospitalet Silkeborg. Tak herfra. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	10	Super behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Friklinik varicer		Samlet indtryk
	4 Jeg fik en meget kompetent behandling både før, under og efter. Alt i alt en fantastisk oplevelse. Man kunne måske frygte [det] lidt på forhånd, men det blev en rigtig god oplevelse. Tusind tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	6 [Jeg] blev [i efteråret] opereret[], men skal det snart igen, grundet at jeg blev DÅRLIG under OPERATIONEN. Så man vil se mig igen, og måske gøre operation færdig, håber jeg.	Godt
ID Kommentarer - Friklinik sterilisation		Samlet indtryk
	1 Lidt ringe skiltning ved parkering om, hvor de forskellige bygninger ligger. Jeg gik hele vejen rundt før jeg fandt det, da jeg havde parkeret, hvor der var plads. Fandt aldrig nogen bygningsoversigt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	7 Det var dem, der skulle tage sig af opfølgningen, i stedet for en lokal læge. Fik betændelse, var ikke helt syet sammen. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID Kommentarer - Friklinik søvn		Samlet indtryk
	1 Et virkeligt godt forløb. Man føler sig virkelig i centrum som patient. Har kun rosende ord til overs. I er klart bedre og mindst ligeså kompetente som en anden klinik, hvor jeg tidligere blev behandlet. I kan roligt ranke ryggen. Super godt. Meget venlige og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID Kommentarer - Friklinik øjne		Samlet indtryk
	1 Da jeg kom til ambulatoriet [], tilbød læge NN mig operation straks, da det var nethindeløsning, og det var rigtigt med en operation straks!	Godt
	3 Servere noget mad, mange kommer lang hjemme fra. [Fysiske rammer]	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 afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

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

