

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© 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.....	99
	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:	489
Besvarelser fra afdelingens patienter:	250
Afdelingens svarprocent:	51%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

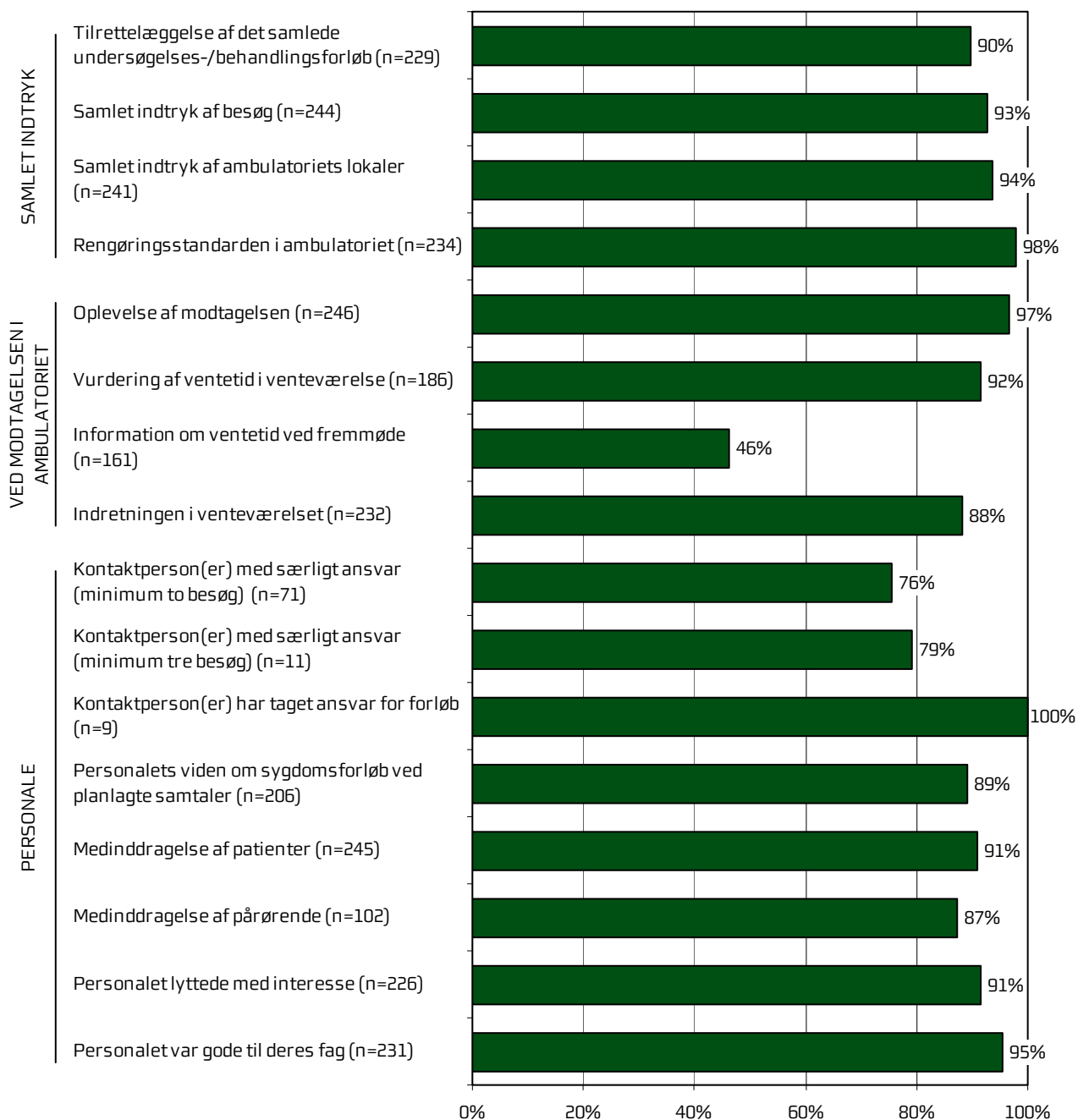
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

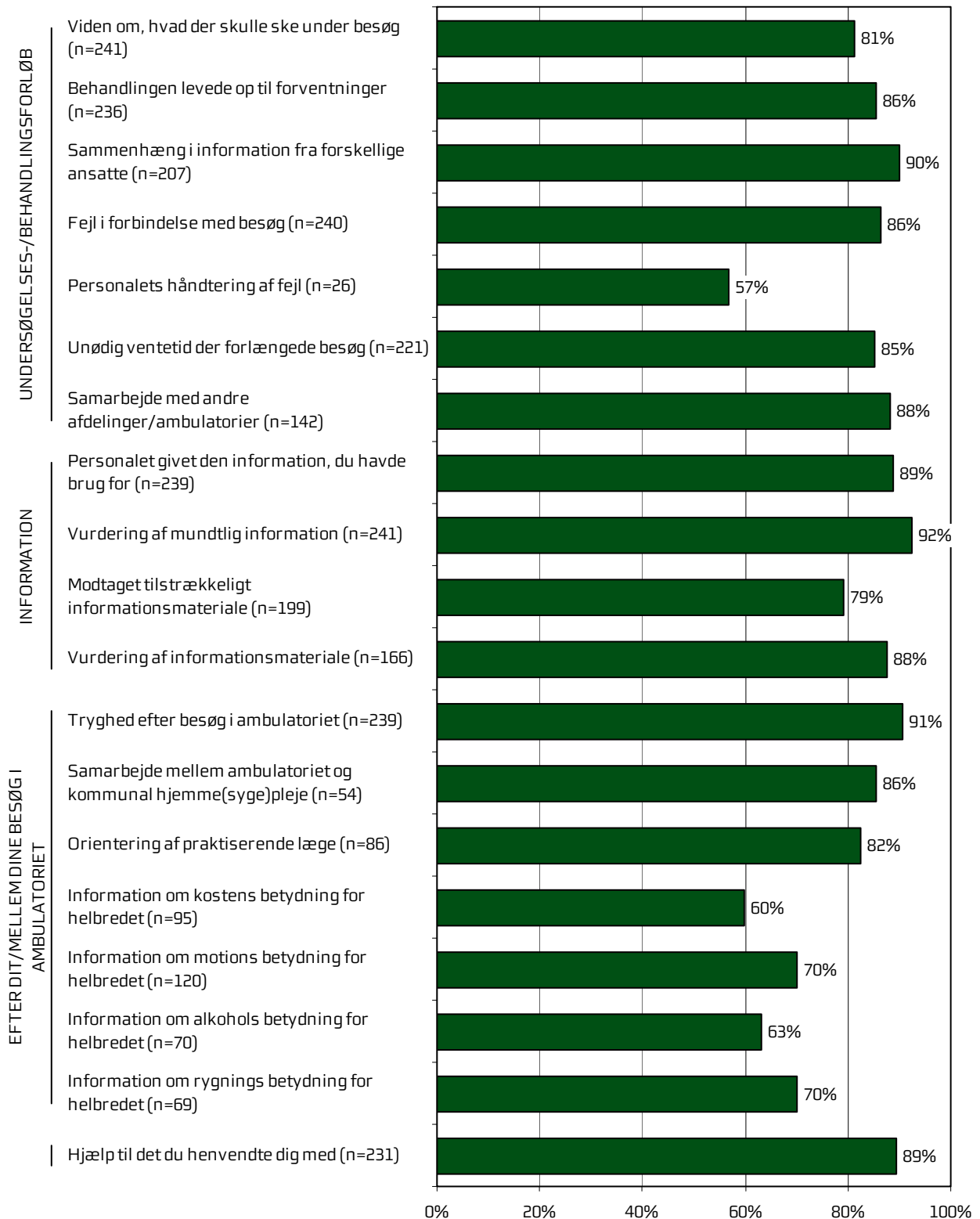
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

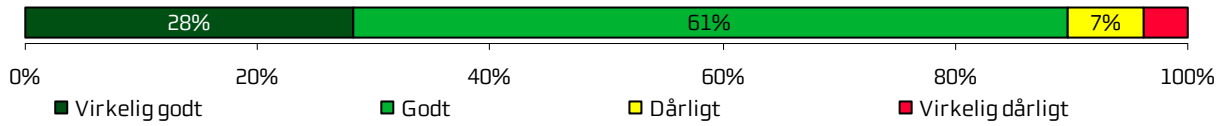
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

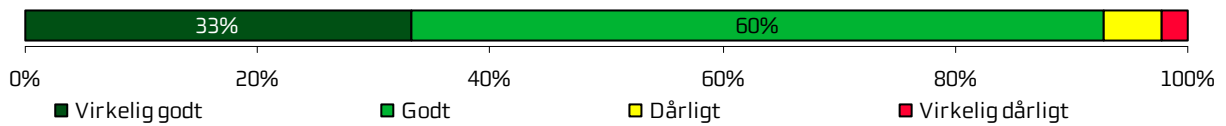
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

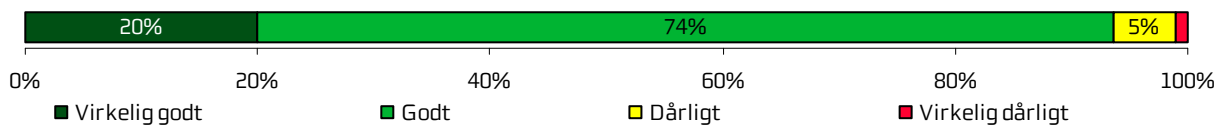
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=229)



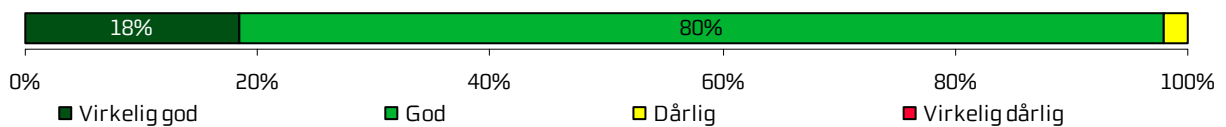
Samlet indtryk af besøg (n=244)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=241)



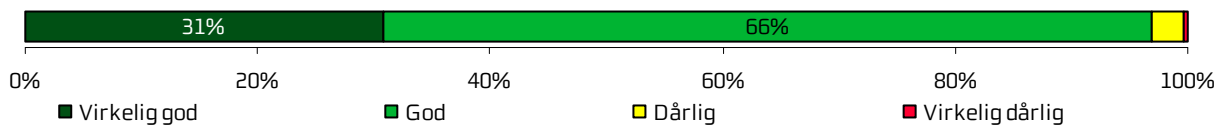
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=234)



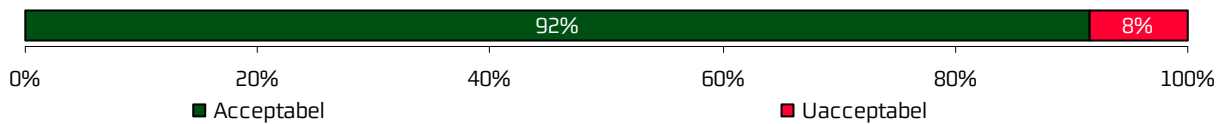
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	-	-	98 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	98 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

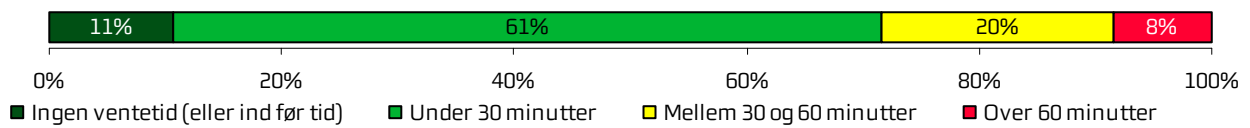
Oplevelse af modtagelsen (n=246)



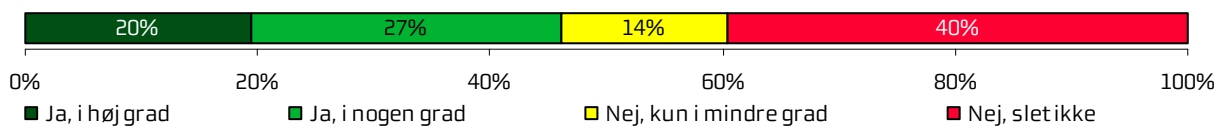
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=186)



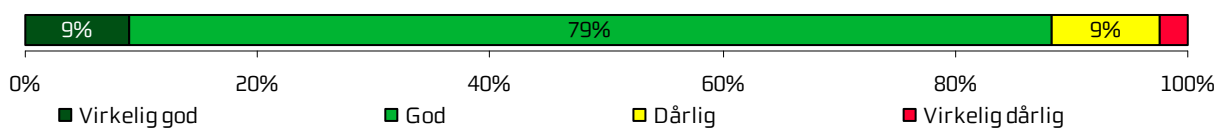
Længde af ventetid i venteværelse (n=181)



Information om ventetid ved fremmøde (n=161)



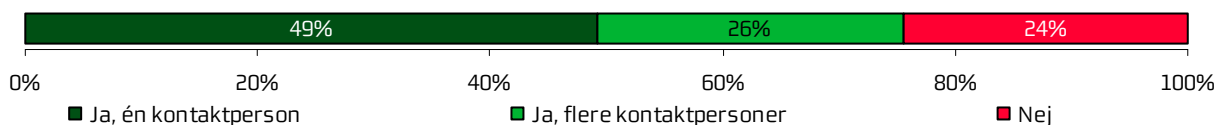
Indretningen i venteværelset (n=232)



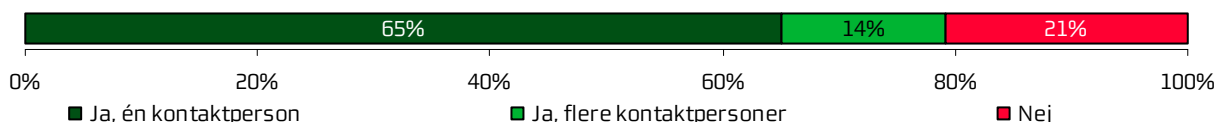
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	-	-	99 % *	93 %	96 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	46 %	-	-	59 % *	37 %	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	-	-	96 % *	78 % *	87 % *

Personale

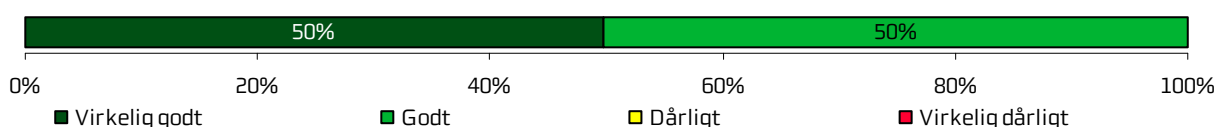
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=71)



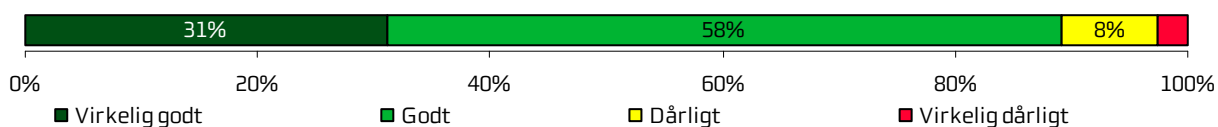
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



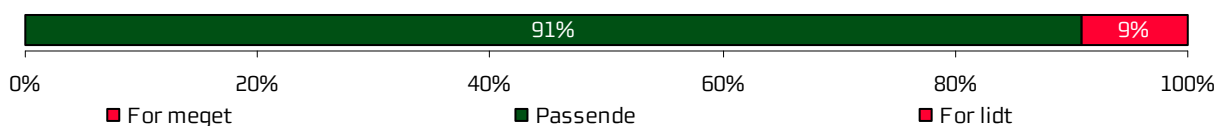
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



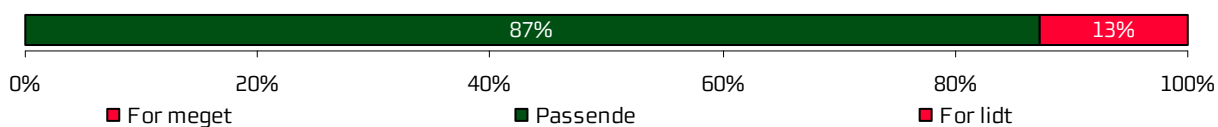
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=206)



Medinddragelse af patienter (n=245)



Medinddragelse af pårørende (n=102)



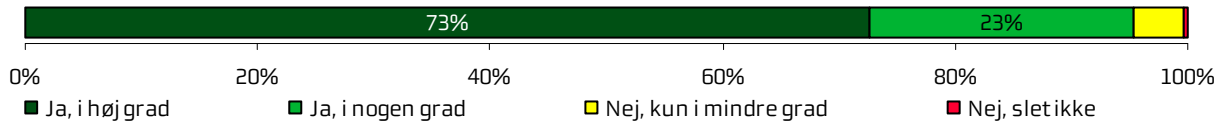
Personalet lyttede med interesse (n=226)



	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)	76 %	-	-	86 % *	76 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	-	-	86 % *	80 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	-	-	95 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	95 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	96 % *	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91 %	-	-	97 % *	95 %	96 %

Personale (fortsat)

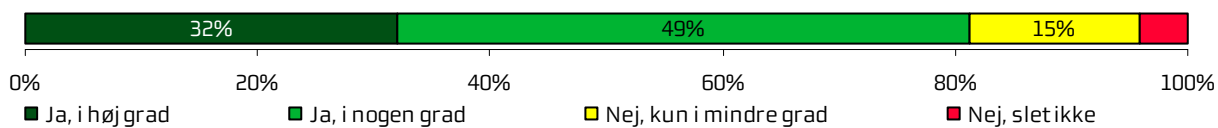
Personalet var gode til deres fag (n=231)



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

Undersøgelses-/behandlingsforløb

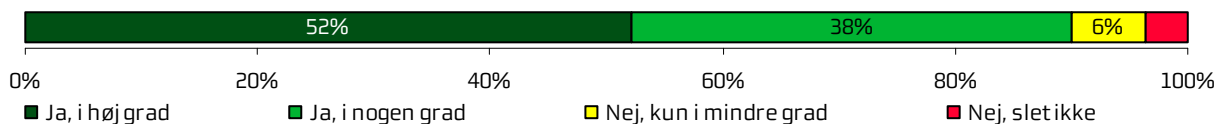
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=241)



Behandlingen levede op til forventninger (n=236)



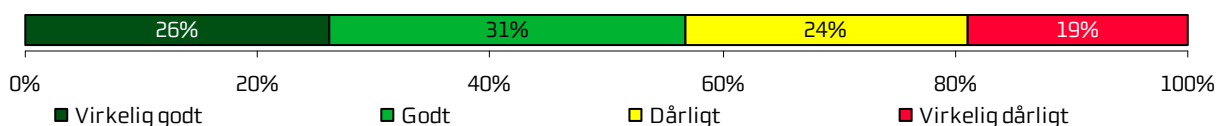
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=207)



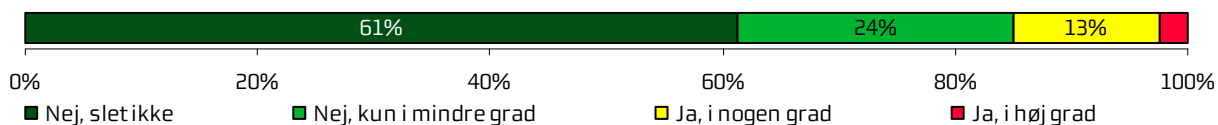
Fejl i forbindelse med besøg (n=240)



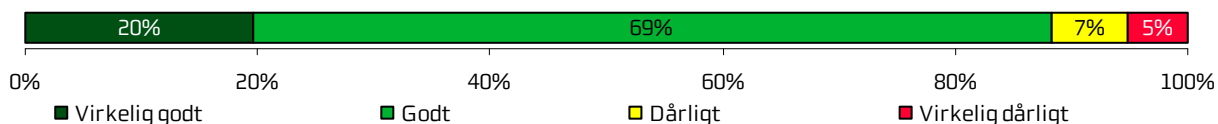
Personalets håndtering af fejl (n=26)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=221)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=142)



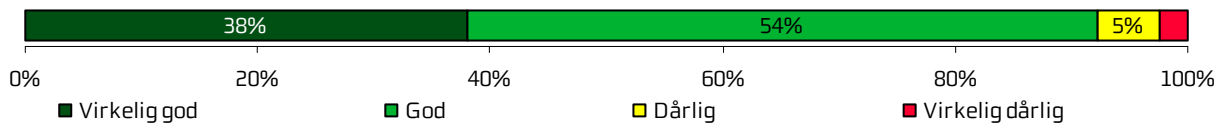
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	81 %	-	-	94 % *	84 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	-	-	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	-	-	97 % *	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	-	-	95 % *	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	-	-	77 % *	70 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	-	-	92 % *	89 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	94 %	91 %	93 %

Information

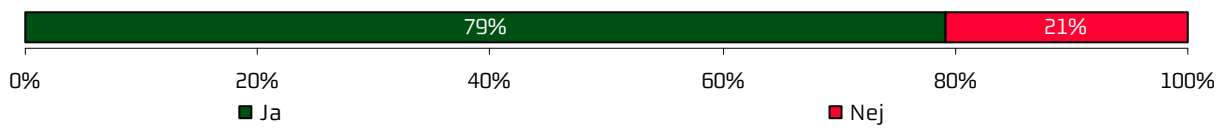
Personalet givet den information, du havde brug for (n=239)



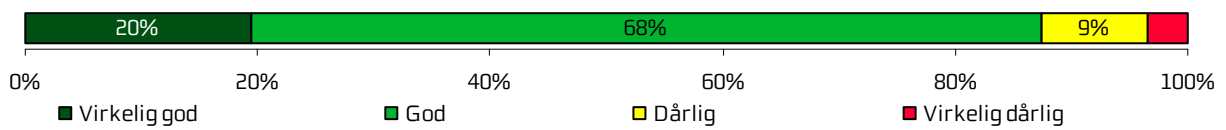
Vurdering af mundtlig information (n=241)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=199)



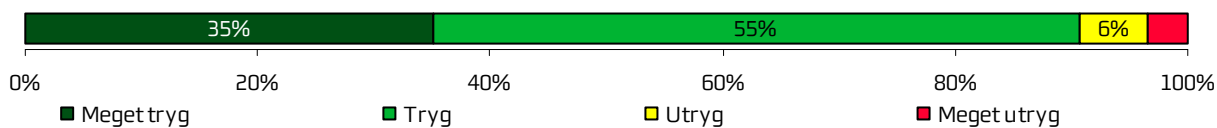
Vurdering af informationsmateriale (n=166)



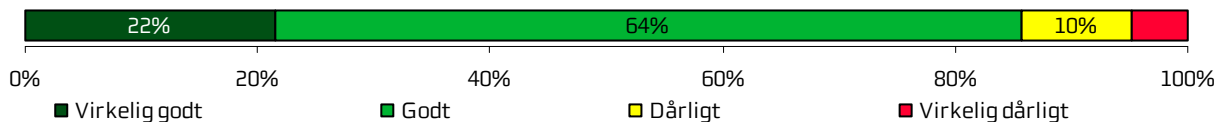
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	-	-	95 % *	92 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	98 % *	95 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	87 % *	76 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	88 %	-	-	97 % *	91 %	94 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

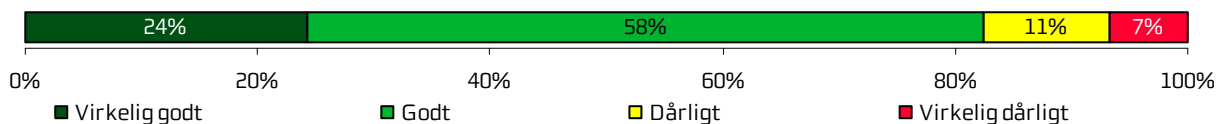
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=239)



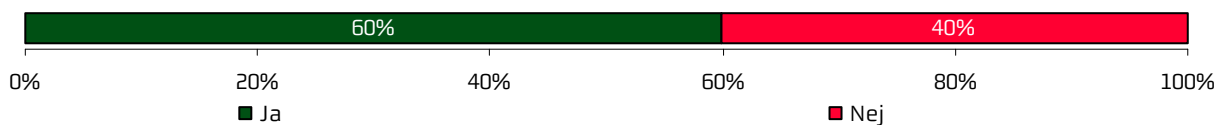
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=86)



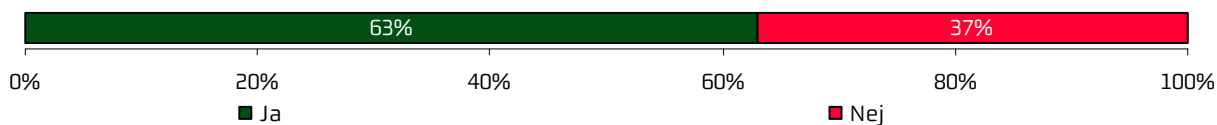
Information om kostens betydning for helbredet (n=95)



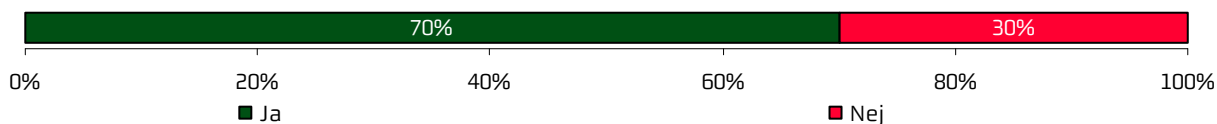
Information om motions betydning for helbredet (n=120)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=70)



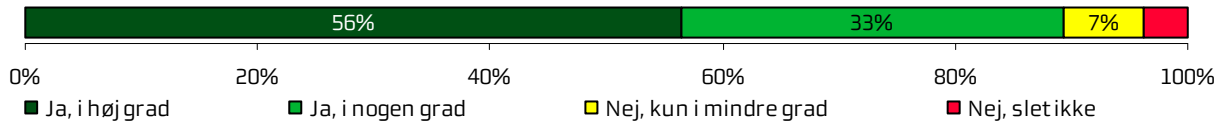
Information om rygningens betydning for helbredet (n=69)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	96 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	96 % *	89 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	-	-	91 % *	78 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	60 %	-	-	76 % *	50 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	70 %	-	-	84 % *	59 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	63 %	-	-	75 %	46 % *	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	70 %	-	-	82 %	59 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=231)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	89 %	-	-	97 % *	93 %	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.: 1111111111

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?		Før 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	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja		Nej		
		<input type="checkbox"/>		<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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) 51 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	51%	100%
Køn		
Mand	51%	52%
Kvinde	49%	48%
Aldersgruppe		
Under 20 år	6%	13%
20-39 år	9%	17%
40-59 år	36%	35%
60-79 år	41%	29%
80 år eller derover	8%	7%

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	250		100%	
Køn				
Mand	128		51%	
Kvinde	122		49%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	15		6%	
20-39 år	23		9%	
40-59 år	91		36%	
60-79 år	102		41%	
80 år eller derover	19		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	235		96%	
Pårørende	9		4%	
Modersmål				
Dansk	234		94%	
Ikke dansk	14		6%	
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	38		15%	
Skade-Ambulatoriet	10		4%	
Ryg-Ambulatoriet	15		6%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60		24%	
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	17		7%	
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	17		7%	
Knæ-Ambulatoriet	22		9%	
Idræts-Ambulatoriet	15		6%	
Hofte-Ambulatoriet	22		9%	
Hånd-Ambulatoriet	16		6%	
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	18		7%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	61	7	4	229	14
Køn						
Mand	30	62	4	4	118	7
Kvinde	26	61	10	4	111	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	74	13	0	14	0
20-39 år	10	67	13	10	22	1
40-59 år	31	57	7	4	89	2
60-79 år	31	63	3	3	88	10
80 år eller derover	47	53	0	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	62	6	4	217	14
Pårørende	23	68	9	0	9	0
Modersmål						
Dansk	28	62	6	4	216	13
Ikke dansk	39	53	9	0	13	1
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	24	59	16	0	37	0
Skade-Ambulatoriet	20	70	0	10	10	0
Ryg-Ambulatoriet	33	50	8	8	12	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	61	0	8	51	9
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	31	69	0	0	16	0
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	44	50	6	0	16	0
Knæ-Ambulatoriet	29	67	5	0	21	1
Idræts-Ambulatoriet	8	77	8	8	13	1
Hofte-Ambulatoriet	23	73	5	0	22	0
Hånd-Ambulatoriet	43	50	7	0	14	1
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	24	59	12	6	17	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	33	60	5	2	244
Køn					
Mand	34	60	6	1	125
Kvinde	33	59	4	4	119
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	45	0	8	14
20-39 år	9	76	5	10	23
40-59 år	35	54	10	1	91
60-79 år	34	64	1	1	98
80 år eller derover	40	56	4	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	32	61	5	2	232
Pårørende	53	47	0	0	9
Modersmål					
Dansk	33	60	5	2	230
Ikke dansk	36	56	8	0	14
Afsnitsnavn					
Skulder og Albue-Ambulatoriet	41	49	11	0	37
Skade-Ambulatoriet	20	70	0	10	10
Ryg-Ambulatoriet	36	50	7	7	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	63	5	0	60
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	25	75	0	0	16
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	44	50	6	0	16
Knæ-Ambulatoriet	23	73	5	0	22
Idræts-Ambulatoriet	7	71	7	14	14
Hofte-Ambulatoriet	32	64	5	0	22
Hånd-Ambulatoriet	56	44	0	0	16
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	24	71	0	6	17

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	74	5	1	241
Køn					
Mand	23	71	4	1	122
Kvinde	17	76	6	1	119
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	71	12	0	14
20-39 år	9	88	4	0	23
40-59 år	16	75	8	2	88
60-79 år	25	71	3	1	99
80 år eller derover	35	65	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	20	74	5	1	229
Pårørende	13	78	9	0	9
Modersmål					
Dansk	19	74	6	1	227
Ikke dansk	35	65	0	0	14
Afsnitsnavn					
Skulder og Albue-Ambulatoriet	19	72	8	0	36
Skade-Ambulatoriet	0	100	0	0	10
Ryg-Ambulatoriet	14	86	0	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	76	5	2	58
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	31	69	0	0	16
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	38	63	0	0	16
Knæ-Ambulatoriet	10	86	5	0	21
Idræts-Ambulatoriet	7	86	0	7	14
Hofte-Ambulatoriet	9	91	0	0	22
Hånd-Ambulatoriet	38	56	6	0	16
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	22	61	17	0	18

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	80	2	0	234
Køn					
Mand	20	78	2	0	121
Kvinde	17	81	2	0	113
Aldersgruppe					
Under 20 år	22	78	0	0	14
20-39 år	26	74	0	0	22
40-59 år	14	82	4	0	88
60-79 år	18	80	2	0	95
80 år eller derover	31	69	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	16	81	2	0	222
Pårørende	50	50	0	0	9
Modersmål					
Dansk	16	82	2	0	220
Ikke dansk	48	52	0	0	14
Afsnitsnavn					
Skulder og Albue-Ambulatoriet	16	84	0	0	37
Skade-Ambulatoriet	0	100	0	0	9
Ryg-Ambulatoriet	8	92	0	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	77	4	0	57
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	25	75	0	0	16
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	38	63	0	0	16
Knæ-Ambulatoriet	5	85	10	0	20
Idræts-Ambulatoriet	15	85	0	0	13
Hofte-Ambulatoriet	10	90	0	0	20
Hånd-Ambulatoriet	19	75	6	0	16
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	29	71	0	0	17

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	66	3	0	246
Køn					
Mand	31	67	2	0	127
Kvinde	30	65	4	1	119
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	62	15	0	15
20-39 år	15	82	2	0	23
40-59 år	28	68	3	1	91
60-79 år	36	63	1	0	98
80 år eller derover	49	51	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	32	66	2	0	232
Pårørende	14	86	0	0	9
Modersmål					
Dansk	30	67	2	0	231
Ikke dansk	38	54	8	0	14
Afsnitsnavn					
Skulder og Albue-Ambulatoriet	34	63	3	0	38
Skade-Ambulatoriet	10	90	0	0	10
Ryg-Ambulatoriet	27	73	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	58
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	31	63	0	6	16
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	35	53	12	0	17
Knæ-Ambulatoriet	55	45	0	0	22
Idræts-Ambulatoriet	13	67	20	0	15
Hofte-Ambulatoriet	38	62	0	0	21
Hånd-Ambulatoriet	31	69	0	0	16
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	39	61	0	0	18

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	186	60
Køn				
Mand	95	5	89	38
Kvinde	89	11	97	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	75	25	8	6
20-39 år	85	15	20	3
40-59 år	95	5	71	19
60-79 år	90	10	72	28
80 år eller derover	100	0	15	4
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	177	56
Pårørende	85	15	6	3
Modersmål				
Dansk	92	8	173	59
Ikke dansk	91	9	13	1
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	94	6	31	7
Skade-Ambulatoriet	100	0	8	2
Ryg-Ambulatoriet	85	15	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	45	14
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	90	10	10	6
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	93	7	14	3
Knæ-Ambulatoriet	100	0	15	6
Idræts-Ambulatoriet	82	18	11	3
Hofte-Ambulatoriet	92	8	12	10
Hånd-Ambulatoriet	92	8	12	4
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	87	13	15	3

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	61	20	8	181	2
Køn						
Mand	12	59	20	9	85	2
Kvinde	9	63	20	8	96	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	56	10	25	8	0
20-39 år	4	65	25	5	20	0
40-59 år	9	57	25	9	68	1
60-79 år	18	59	16	8	71	0
80 år eller derover	0	89	11	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	11	61	21	8	172	2
Pårørende	15	55	15	15	6	0
Modersmål						
Dansk	11	61	20	8	169	1
Ikke dansk	9	57	25	9	12	1
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	10	61	23	6	31	0
Skade-Ambulatoriet	13	63	13	13	8	0
Ryg-Ambulatoriet	0	54	23	23	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	65	19	5	43	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	10	40	30	20	10	0
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	31	46	23	0	13	0
Knæ-Ambulatoriet	21	71	7	0	14	0
Idræts-Ambulatoriet	9	55	18	18	11	0
Hofte-Ambulatoriet	8	58	25	8	12	0
Hånd-Ambulatoriet	8	67	17	8	12	0
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	7	64	21	7	14	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	20	27	14	40	161	19
Køn						
Mand	19	27	17	38	80	6
Kvinde	20	26	12	42	81	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	0	28	72	6	2
20-39 år	3	47	11	38	19	1
40-59 år	19	26	19	36	60	8
60-79 år	29	20	8	43	65	6
80 år eller derover	23	46	14	17	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	20	27	15	38	153	18
Pårørende	0	32	18	50	5	1
Modersmål						
Dansk	18	26	14	42	149	18
Ikke dansk	40	32	18	9	12	1
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	26	15	22	37	27	2
Skade-Ambulatoriet	17	17	0	67	6	2
Ryg-Ambulatoriet	20	30	10	40	10	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	33	18	35	40	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	20	40	0	40	10	0
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	45	27	0	27	11	1
Knæ-Ambulatoriet	31	31	15	23	13	2
Idræts-Ambulatoriet	0	50	20	30	10	1
Hofte-Ambulatoriet	25	33	8	33	12	0
Hånd-Ambulatoriet	27	18	9	45	11	1
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	9	9	9	73	11	4

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	9	79	9	2	232	12
Køn						
Mand	8	81	8	2	120	7
Kvinde	10	77	10	3	112	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	67	15	18	12	2
20-39 år	9	75	17	0	23	0
40-59 år	5	81	14	0	89	2
60-79 år	12	83	2	3	91	7
80 år eller derover	25	71	4	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	81	9	1	219	12
Pårørende	0	64	9	26	9	0
Modersmål						
Dansk	7	81	9	3	219	11
Ikke dansk	34	60	6	0	13	1
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	16	68	14	3	37	1
Skade-Ambulatoriet	0	88	0	13	8	2
Ryg-Ambulatoriet	7	80	13	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	7	2	56	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	14	79	7	0	14	2
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	6	94	0	0	16	0
Knæ-Ambulatoriet	5	86	5	5	21	1
Idræts-Ambulatoriet	0	83	17	0	12	2
Hofte-Ambulatoriet	5	86	9	0	22	0
Hånd-Ambulatoriet	0	85	8	8	13	1
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	17	72	11	0	18	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	49	26	24	71
Køn				
Mand	40	32	28	32
Kvinde	57	22	21	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	17	28	55	6
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	46	28	26	24
60-79 år	61	28	11	32
80 år eller derover	39	0	61	6
Skema udfyldt af				
Patienten	51	25	24	66
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	48	25	27	65
Ikke dansk	63	37	0	6
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	60	27	13	15
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	0
Ryg-Ambulatoriet	40	0	60	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	89	11	0	9
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	60	20	20	5
Knæ-Ambulatoriet	50	0	50	6
Idræts-Ambulatoriet	22	33	44	9
Hofte-Ambulatoriet	63	0	38	8
Hånd-Ambulatoriet	33	33	33	6
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	20	60	20	5

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	65	14	21	11
Køn				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	66	0	34	7
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	62	28	10	7
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	74	19	7	8
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	57	17	26	9
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	-	-	-	2
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	0
Ryg-Ambulatoriet	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	2
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	-	-	-	0
Knæ-Ambulatoriet	-	-	-	0
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	1
Hofte-Ambulatoriet	-	-	-	4
Hånd-Ambulatoriet	-	-	-	0
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	-	-	-	1

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	50	50	0	0	9	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	35	65	0	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	33	67	0	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	7	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	43	57	0	0	7	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	-	-	-	-	2	0
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Ryg-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	2	0
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	-	-	-	-	0	0
Knæ-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Hofte-Ambulatoriet	-	-	-	-	3	0
Hånd-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	0
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	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	31	58	8	3	206	35
Køn						
Mand	25	64	8	3	110	12
Kvinde	38	51	9	3	96	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	41	8	0	13	1
20-39 år	20	50	19	11	19	2
40-59 år	21	64	13	3	83	8
60-79 år	42	57	1	1	77	20
80 år eller derover	34	62	4	0	14	4
Skema udfyldt af						
Patienten	31	58	8	3	195	34
Pårørende	35	65	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	30	59	8	3	192	35
Ikke dansk	51	41	8	0	14	0
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	32	53	12	3	34	4
Skade-Ambulatoriet	17	83	0	0	6	4
Ryg-Ambulatoriet	25	42	17	17	12	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	60	8	0	48	10
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	15	77	8	0	13	3
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	21	79	0	0	14	2
Knæ-Ambulatoriet	32	47	21	0	19	3
Idræts-Ambulatoriet	15	54	23	8	13	1
Hofte-Ambulatoriet	31	63	0	6	16	4
Hånd-Ambulatoriet	50	50	0	0	14	1
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	41	53	0	6	17	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	0	91	9	245
Køn				
Mand	0	92	8	127
Kvinde	0	90	10	118
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	92	8	14
20-39 år	0	78	22	23
40-59 år	0	88	12	91
60-79 år	0	96	4	98
80 år eller derover	0	100	0	19
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	8	232
Pårørende	0	88	12	9
Modersmål				
Dansk	0	91	9	231
Ikke dansk	0	84	16	14
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	0	84	16	38
Skade-Ambulatoriet	0	90	10	10
Ryg-Ambulatoriet	0	80	20	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	58
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	100	0	16
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	0	100	0	17
Knæ-Ambulatoriet	0	95	5	21
Idræts-Ambulatoriet	0	79	21	14
Hofte-Ambulatoriet	0	95	5	22
Hånd-Ambulatoriet	0	100	0	16
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	0	89	11	18

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	87	13	102	141
Køn					
Mand	0	88	12	57	67
Kvinde	0	86	14	45	74
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	91	9	12	2
20-39 år	0	65	35	7	16
40-59 år	0	84	16	28	62
60-79 år	0	91	9	45	53
80 år eller derover	0	100	0	10	8
Skema udfyldt af					
Patienten	0	87	13	92	139
Pårørende	0	100	0	7	2
Modersmål					
Dansk	0	88	12	92	138
Ikke dansk	0	80	20	10	3
Afsnitsnavn					
Skulder og Albue-Ambulatoriet	0	93	7	14	22
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	3	7
Ryg-Ambulatoriet	0	86	14	7	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	74	26	19	40
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	63	38	8	8
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	0	100	0	5	11
Knæ-Ambulatoriet	0	100	0	12	10
Idræts-Ambulatoriet	0	86	14	7	7
Hofte-Ambulatoriet	0	90	10	10	11
Hånd-Ambulatoriet	0	100	0	8	8
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	0	100	0	9	9

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	56	35	7	2	226	18
Køn						
Mand	54	40	5	1	119	7
Kvinde	58	30	9	2	107	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	25	8	0	14	0
20-39 år	50	36	5	10	23	0
40-59 år	50	36	13	1	87	4
60-79 år	61	37	2	1	88	10
80 år eller derover	71	29	0	0	14	4
Skema udfyldt af						
Patienten	56	36	7	2	214	18
Pårørende	70	30	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	57	34	7	2	213	18
Ikke dansk	42	49	9	0	13	0
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	51	31	17	0	35	1
Skade-Ambulatoriet	38	63	0	0	8	2
Ryg-Ambulatoriet	50	21	21	7	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	45	4	0	55	4
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	75	25	0	0	12	4
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	67	33	0	0	15	1
Knæ-Ambulatoriet	55	40	5	0	20	2
Idræts-Ambulatoriet	46	31	15	8	13	1
Hofte-Ambulatoriet	48	48	0	5	21	1
Hånd-Ambulatoriet	80	20	0	0	15	1
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	61	28	6	6	18	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	73	23	4	0	231	14
Køn						
Mand	72	23	5	1	119	7
Kvinde	74	23	3	0	112	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	12	8	0	14	0
20-39 år	59	37	0	4	21	1
40-59 år	69	23	8	0	89	2
60-79 år	77	22	1	0	90	9
80 år eller derover	87	13	0	0	17	2
Skema udfyldt af						
Patienten	73	23	4	0	219	14
Pårørende	67	33	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	74	21	4	0	217	14
Ikke dansk	53	39	8	0	14	0
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	72	19	8	0	36	1
Skade-Ambulatoriet	60	40	0	0	10	0
Ryg-Ambulatoriet	71	14	14	0	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	26	4	0	53	6
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	80	20	0	0	15	1
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	88	13	0	0	16	1
Knæ-Ambulatoriet	57	38	5	0	21	1
Idræts-Ambulatoriet	58	33	8	0	12	2
Hofte-Ambulatoriet	73	23	5	0	22	0
Hånd-Ambulatoriet	86	14	0	0	14	1
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	78	17	0	6	18	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	32	49	15	4	241	3
Køn						
Mand	32	49	14	5	124	2
Kvinde	32	49	15	4	117	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	40	35	0	14	0
20-39 år	9	54	26	11	23	0
40-59 år	30	50	14	6	90	1
60-79 år	42	46	10	2	96	2
80 år eller derover	37	63	0	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	51	13	4	229	3
Pårørende	18	35	47	0	9	0
Modersmål						
Dansk	31	50	14	5	227	3
Ikke dansk	42	42	16	0	14	0
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	22	53	22	3	36	1
Skade-Ambulatoriet	20	50	20	10	10	0
Ryg-Ambulatoriet	43	36	21	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	56	12	3	59	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	57	36	0	7	14	2
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	56	38	6	0	16	0
Knæ-Ambulatoriet	32	45	23	0	22	0
Idræts-Ambulatoriet	21	50	29	0	14	0
Hofte-Ambulatoriet	32	64	5	0	22	0
Hånd-Ambulatoriet	44	31	13	13	16	0
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	33	56	6	6	18	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	53	33	9	5	236	7
Køn						
Mand	50	35	9	5	120	5
Kvinde	55	31	9	5	116	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	24	8	0	14	0
20-39 år	23	47	14	15	22	1
40-59 år	57	27	10	6	88	3
60-79 år	50	38	9	2	94	3
80 år eller derover	72	25	0	4	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	33	9	5	225	7
Pårørende	70	30	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	53	31	10	6	222	7
Ikke dansk	46	54	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	39	42	6	14	36	1
Skade-Ambulatoriet	50	40	10	0	10	0
Ryg-Ambulatoriet	46	23	23	8	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	36	11	2	56	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	69	25	6	0	16	0
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	75	19	0	6	16	0
Knæ-Ambulatoriet	38	43	10	10	21	1
Idræts-Ambulatoriet	38	31	23	8	13	1
Hofte-Ambulatoriet	62	33	0	5	21	0
Hånd-Ambulatoriet	69	25	6	0	16	0
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	61	22	11	6	18	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	52	38	6	4	207	31
Køn						
Mand	51	40	4	5	110	14
Kvinde	53	36	9	2	97	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	40	8	0	14	0
20-39 år	29	61	6	4	20	3
40-59 år	56	30	12	2	77	14
60-79 år	54	39	1	7	82	13
80 år eller derover	68	32	0	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	39	6	4	195	31
Pårørende	65	35	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	54	37	5	4	194	31
Ikke dansk	30	52	18	0	13	0
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	56	22	22	0	32	4
Skade-Ambulatoriet	29	71	0	0	7	2
Ryg-Ambulatoriet	33	44	11	11	9	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	51	2	2	45	11
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	57	43	0	0	14	2
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	63	38	0	0	16	0
Knæ-Ambulatoriet	38	57	0	5	21	1
Idræts-Ambulatoriet	30	60	10	0	10	4
Hofte-Ambulatoriet	62	33	5	0	21	1
Hånd-Ambulatoriet	71	14	0	14	14	1
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	61	28	0	11	18	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	86	14	240
Køn			
Mand	84	16	125
Kvinde	89	11	115
Aldersgruppe			
Under 20 år	69	31	14
20-39 år	91	9	23
40-59 år	84	16	91
60-79 år	90	10	95
80 år eller derover	96	4	17
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	228
Pårørende	91	9	9
Modersmål			
Dansk	86	14	226
Ikke dansk	86	14	14
Afsnitsnavn			
Skulder og Albue-Ambulatoriet	84	16	37
Skade-Ambulatoriet	90	10	10
Ryg-Ambulatoriet	92	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	57
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	87	13	15
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	88	12	17
Knæ-Ambulatoriet	73	27	22
Idræts-Ambulatoriet	79	21	14
Hofte-Ambulatoriet	95	5	21
Hånd-Ambulatoriet	94	6	16
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	78	22	18

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	31	24	19	26	5
Køn						
Mand	31	28	20	21	17	4
Kvinde	15	36	34	14	9	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	10	34	31	25	12	2
60-79 år	27	35	15	23	10	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	28	25	20	25	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	27	32	21	20	25	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	-	-	-	-	3	2
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	0
Ryg-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	29	0	43	7	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	2	0
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	-	-	-	-	1	0
Knæ-Ambulatoriet	-	-	-	-	4	2
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	-	2	0
Hofte-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	0
Hånd-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	0
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	-	-	-	-	3	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	24	13	2	221	20
Køn						
Mand	61	22	14	3	113	12
Kvinde	61	25	11	2	108	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	20	23	6	13	1
20-39 år	60	27	9	4	20	3
40-59 år	59	27	13	2	86	4
60-79 år	67	18	14	2	85	10
80 år eller derover	64	36	0	0	17	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	24	12	2	209	20
Pårørende	56	14	21	9	9	0
Modersmål						
Dansk	63	24	12	2	209	19
Ikke dansk	39	23	28	10	12	1
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	59	24	15	3	34	2
Skade-Ambulatoriet	60	10	30	0	10	0
Ryg-Ambulatoriet	40	40	10	10	10	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	27	10	2	51	7
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	62	15	23	0	13	3
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	88	6	6	0	17	0
Knæ-Ambulatoriet	48	43	5	5	21	1
Idræts-Ambulatoriet	46	38	15	0	13	1
Hofte-Ambulatoriet	71	24	5	0	21	1
Hånd-Ambulatoriet	80	13	7	0	15	0
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	44	25	19	13	16	1

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	20	69	7	5	142	59
Køn						
Mand	25	69	4	3	72	27
Kvinde	14	69	9	8	70	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	74	26	0	8	3
20-39 år	13	51	0	36	13	9
40-59 år	18	72	9	2	56	19
60-79 år	25	70	3	2	55	22
80 år eller derover	35	65	0	0	10	6
Skema udfyldt af						
Patienten	19	69	6	6	133	58
Pårørende	15	73	12	0	7	1
Modersmål						
Dansk	19	70	6	5	129	58
Ikke dansk	26	57	9	8	13	1
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	21	67	8	4	24	7
Skade-Ambulatoriet	0	100	0	0	6	2
Ryg-Ambulatoriet	25	63	13	0	8	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	62	0	4	26	21
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	25	75	0	0	12	1
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	40	60	0	0	5	8
Knæ-Ambulatoriet	7	86	7	0	14	2
Idræts-Ambulatoriet	0	80	20	0	5	5
Hofte-Ambulatoriet	18	76	6	0	17	3
Hånd-Ambulatoriet	0	80	10	10	10	3
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	20	47	13	20	15	2

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	53	35	7	4	239
Køn					
Mand	52	35	9	5	124
Kvinde	55	36	6	3	115
Aldersgruppe					
Under 20 år	53	39	0	8	14
20-39 år	41	33	15	12	23
40-59 år	46	39	10	5	89
60-79 år	63	32	4	1	96
80 år eller derover	65	31	4	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	54	35	8	4	227
Pårørende	38	62	0	0	9
Modersmål					
Dansk	53	36	8	4	225
Ikke dansk	57	35	0	8	14
Afsnitsnavn					
Skulder og Albue-Ambulatoriet	49	38	8	5	37
Skade-Ambulatoriet	40	50	10	0	10
Ryg-Ambulatoriet	33	40	7	20	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	35	9	4	57
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	56	44	0	0	16
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	75	25	0	0	16
Knæ-Ambulatoriet	43	52	5	0	21
Idræts-Ambulatoriet	29	36	21	14	14
Hofte-Ambulatoriet	70	25	0	5	20
Hånd-Ambulatoriet	80	20	0	0	15
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	50	44	6	0	18

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	38	54	5	2	241
Køn					
Mand	37	54	5	3	124
Kvinde	39	54	5	2	117
Aldersgruppe					
Under 20 år	52	48	0	0	14
20-39 år	25	52	13	10	22
40-59 år	37	50	9	3	89
60-79 år	40	59	0	1	98
80 år eller derover	36	61	3	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	37	55	6	3	229
Pårørende	53	47	0	0	9
Modersmål					
Dansk	38	55	4	3	227
Ikke dansk	41	43	16	0	14
Afsnitsnavn					
Skulder og Albue-Ambulatoriet	42	44	8	6	36
Skade-Ambulatoriet	30	70	0	0	10
Ryg-Ambulatoriet	21	43	29	7	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	57	7	0	58
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	50	50	0	0	16
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	56	44	0	0	16
Knæ-Ambulatoriet	24	71	5	0	21
Idræts-Ambulatoriet	14	71	7	7	14
Hofte-Ambulatoriet	55	41	0	5	22
Hånd-Ambulatoriet	44	56	0	0	16
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	39	56	0	6	18

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	79	21	199	40
Køn				
Mand	78	22	106	19
Kvinde	80	20	93	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	20	10	4
20-39 år	44	56	18	5
40-59 år	78	22	78	11
60-79 år	93	7	78	19
80 år eller derover	67	33	15	1
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	189	38
Pårørende	85	15	7	2
Modersmål				
Dansk	80	20	186	39
Ikke dansk	64	36	13	1
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	82	18	33	3
Skade-Ambulatoriet	-	-	4	6
Ryg-Ambulatoriet	67	33	12	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	45	12
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	92	8	13	3
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	92	8	12	4
Knæ-Ambulatoriet	90	10	20	1
Idræts-Ambulatoriet	64	36	11	3
Hofte-Ambulatoriet	95	5	19	2
Hånd-Ambulatoriet	88	13	16	0
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	71	29	14	4

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	20	68	9	3	166	22
Køn						
Mand	16	73	9	2	88	11
Kvinde	24	62	10	5	78	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	48	22	0	8	2
20-39 år	15	46	18	21	15	2
40-59 år	19	72	8	2	66	6
60-79 år	20	74	5	1	68	8
80 år eller derover	21	59	14	6	9	4
Skema udfyldt af						
Patienten	17	71	8	4	157	21
Pårørende	55	31	14	0	6	1
Modersmål						
Dansk	19	69	9	3	154	21
Ikke dansk	23	59	9	9	12	1
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	11	78	7	4	27	4
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	4	0
Ryg-Ambulatoriet	27	45	0	27	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	68	15	3	34	8
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	33	67	0	0	12	0
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	36	55	9	0	11	1
Knæ-Ambulatoriet	13	81	6	0	16	3
Idræts-Ambulatoriet	13	75	13	0	8	2
Hofte-Ambulatoriet	22	72	0	6	18	1
Hånd-Ambulatoriet	33	58	8	0	12	3
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	23	54	15	8	13	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	35	55	6	3	239
Køn					
Mand	38	53	5	4	123
Kvinde	32	58	7	3	116
Aldersgruppe					
Under 20 år	56	31	13	0	14
20-39 år	22	59	11	9	23
40-59 år	38	50	7	5	90
60-79 år	32	65	3	1	94
80 år eller derover	36	61	0	3	18
Skema udfyldt af					
Patienten	34	57	5	4	227
Pårørende	56	35	9	0	9
Modersmål					
Dansk	34	57	6	3	225
Ikke dansk	49	35	8	8	14
Afsnitsnavn					
Skulder og Albue-Ambulatoriet	32	51	11	5	37
Skade-Ambulatoriet	20	70	10	0	10
Ryg-Ambulatoriet	14	64	0	21	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	57	4	4	56
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	50	44	6	0	16
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	47	53	0	0	17
Knæ-Ambulatoriet	19	71	10	0	21
Idræts-Ambulatoriet	21	57	21	0	14
Hofte-Ambulatoriet	33	62	0	5	21
Hånd-Ambulatoriet	50	50	0	0	16
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	35	59	0	6	17

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	22	64	10	5	54	14	170
Køn							
Mand	26	63	8	4	34	7	83
Kvinde	15	66	13	6	20	7	87
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	3	10
20-39 år	-	-	-	-	4	1	18
40-59 år	15	70	8	7	15	6	67
60-79 år	30	54	11	5	25	4	67
80 år eller derover	11	89	0	0	9	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	20	67	8	5	51	12	163
Pårørende	-	-	-	-	2	2	5
Modersmål							
Dansk	22	68	5	5	48	14	162
Ikke dansk	21	39	40	0	6	0	8
Afsnitsnavn							
Skulder og Albue-Ambulatoriet	29	57	14	0	7	1	28
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	0	2	8
Ryg-Ambulatoriet	60	40	0	0	5	1	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	47	20	13	15	5	37
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	100	0	0	5	0	10
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	-	-	-	-	4	0	13
Knæ-Ambulatoriet	20	80	0	0	5	3	12
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	-	2	2	10
Hofte-Ambulatoriet	-	-	-	-	4	0	18
Hånd-Ambulatoriet	-	-	-	-	2	0	13
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	20	80	0	0	5	0	13

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	58	11	7	86	148
Køn						
Mand	25	54	11	10	40	81
Kvinde	24	61	11	4	46	67
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	13
20-39 år	25	35	14	26	7	16
40-59 år	20	61	15	4	26	61
60-79 år	25	60	10	4	40	55
80 år eller derover	36	58	0	6	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	24	60	10	7	83	139
Pårørende	-	-	-	-	2	7
Modersmål						
Dansk	24	60	9	7	78	143
Ikke dansk	31	39	30	0	8	5
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	31	44	19	6	16	19
Skade-Ambulatoriet	-	-	-	-	2	8
Ryg-Ambulatoriet	38	50	0	13	8	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	61	11	6	18	38
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	17	67	17	0	6	10
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	20	80	0	0	5	10
Knæ-Ambulatoriet	20	70	10	0	10	9
Idræts-Ambulatoriet	-	-	-	-	1	13
Hofte-Ambulatoriet	14	71	0	14	7	15
Hånd-Ambulatoriet	33	67	0	0	6	9
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	14	57	0	29	7	11

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	60	40	95	140
Køn				
Mand	69	31	52	70
Kvinde	49	51	43	70
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	13
20-39 år	39	61	11	12
40-59 år	56	44	34	53
60-79 år	76	24	40	54
80 år eller derover	51	49	9	8
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	90	133
Pårørende	-	-	2	7
Modersmål				
Dansk	63	37	86	135
Ikke dansk	39	61	9	5
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	54	46	13	22
Skade-Ambulatoriet	-	-	3	7
Ryg-Ambulatoriet	75	25	8	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	25	32
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	1	15
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	20	80	5	11
Knæ-Ambulatoriet	73	27	11	8
Idræts-Ambulatoriet	-	-	4	10
Hofte-Ambulatoriet	81	19	16	5
Hånd-Ambulatoriet	-	-	3	12
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	50	50	6	12

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	70	30	120	116
Køn				
Mand	83	17	64	58
Kvinde	56	44	56	58
Aldersgruppe				
Under 20 år	73	27	7	7
20-39 år	44	56	13	10
40-59 år	71	29	43	44
60-79 år	79	21	49	48
80 år eller derover	49	51	8	7
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	111	113
Pårørende	66	34	6	3
Modersmål				
Dansk	73	27	111	112
Ikke dansk	42	58	9	4
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	71	29	17	18
Skade-Ambulatoriet	-	-	4	6
Ryg-Ambulatoriet	80	20	10	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	26	31
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	4	12
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	40	60	5	11
Knæ-Ambulatoriet	92	8	13	7
Idræts-Ambulatoriet	67	33	9	5
Hofte-Ambulatoriet	88	12	17	4
Hånd-Ambulatoriet	-	-	4	11
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	55	45	11	7

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	63	37	70	165
Køn				
Mand	80	20	40	82
Kvinde	44	56	30	83
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	14
20-39 år	39	61	6	17
40-59 år	58	42	31	56
60-79 år	75	25	27	68
80 år eller derover	61	39	6	10
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	68	155
Pårørende	-	-	0	9
Modersmål				
Dansk	66	34	64	158
Ikke dansk	37	63	6	7
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	55	45	11	23
Skade-Ambulatoriet	-	-	3	7
Ryg-Ambulatoriet	-	-	4	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	15	42
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	2	14
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	-	-	4	12
Knæ-Ambulatoriet	100	0	7	13
Idræts-Ambulatoriet	-	-	2	12
Hofte-Ambulatoriet	85	15	13	8
Hånd-Ambulatoriet	-	-	3	12
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	50	50	6	12

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	70	30	69	166
Køn				
Mand	80	20	38	84
Kvinde	58	42	31	82
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	14
20-39 år	39	61	6	17
40-59 år	63	37	30	57
60-79 år	86	14	27	68
80 år eller derover	67	33	6	10
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	67	156
Pårørende	-	-	0	9
Modersmål				
Dansk	72	28	63	159
Ikke dansk	55	45	6	7
Afsnitsnavn				
Skulder og Albue-Ambulatoriet	67	33	12	22
Skade-Ambulatoriet	-	-	2	8
Ryg-Ambulatoriet	-	-	3	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	15	42
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	2	14
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	-	-	4	12
Knæ-Ambulatoriet	100	0	8	12
Idræts-Ambulatoriet	-	-	2	12
Hofte-Ambulatoriet	92	8	12	9
Hånd-Ambulatoriet	-	-	3	12
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	50	50	6	12

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	56	33	7	4	231	12
Køn						
Mand	55	35	6	4	119	6
Kvinde	57	31	8	4	112	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	28	5	0	14	0
20-39 år	30	50	10	10	23	0
40-59 år	54	30	10	6	87	3
60-79 år	60	36	3	2	91	7
80 år eller derover	88	12	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	32	7	4	219	12
Pårørende	51	40	9	0	9	0
Modersmål						
Dansk	57	34	6	3	217	12
Ikke dansk	47	23	16	14	14	0
Afsnitsnavn						
Skulder og Albue-Ambulatoriet	53	28	17	3	36	0
Skade-Ambulatoriet	56	44	0	0	9	1
Ryg-Ambulatoriet	46	38	8	8	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	35	6	6	54	6
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	56	44	0	0	16	0
Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	80	20	0	0	15	1
Knæ-Ambulatoriet	50	50	0	0	20	1
Idræts-Ambulatoriet	43	43	7	7	14	0
Hofte-Ambulatoriet	50	45	5	0	22	0
Hånd-Ambulatoriet	80	20	0	0	15	1
Fod- og Ankel-Ambulatoriet	53	24	12	12	17	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			7
Kommunikation og information			11
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			14
Pleje			2
Relationer til personale			13
Ventetid			6

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Modtagelsen
4	Det er det samme. Første gang var det så dårligt det hele ved min [] skulder, næste gang [noget andet], og tredje gang følte jeg, at jeg var dum at blive ved med at komme. Der kunne slet ikke gøres noget []. Så fysioterapeut. Meget dårlig information fra andet Viborg hospitals side. ØV, øv.	God
7	Ventetiden på ca. halvanden time var lidt træls. Især da jeg havde et møde efterfølgende, som stressede mig lidt tidsmæssigt. Men sådan må det være, det er jeg klar over. Måske kunne man på storskærme vise, hvad ventetiden ca. er. Så kan man gå i kiosken eller lignende.	Virkelig god
18	Jeg blev mødt med ro og effektivitet ved informationen. Da jeg ledte efter afdelingen blev jeg mødt af venlige ansigter, og da jeg virkede som om, jeg var faret vild, fulgte en af de ansatte mig til afdelingen, selvom det ikke var hendes afdeling! Imponerende!	Virkelig god
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Modtagelsen
3	Godt modtagepersonalet var rolige, for jeg (forælder) var selv tæt på panik.	God
ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Modtagelsen
4	Jeg blev presset ind i løbet af et par dage, og lægen var kommet bagefter. Derfor gik konsultationen meget hurtigt og blev derefter. Følte ikke rigtigt, at jeg blev hørt og glemte at stille et par spørgsmål. Ikke nemt at fortælle, mens jeg skulle prøve at få tøj på med en diskusprolaps i lænden på samme tid. Men jeg er glad for, at jeg blev presset ind og fik fundet ud af, hvorfor jeg havde ondt.	God
6	Var ventet og blev kørt direkte til god afdeling.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Jeg kom i sidste øjeblik, men hende der modtog mig, var rigtig god til at informere mig om, hvordan jeg skulle gøre.	Virkelig god
7	Ingen kommentar.	God
10	De fortalte mig om indgrebet, og hvad jeg kunne forvente efter.	Virkelig god
22	Ventetid var en time og et kvarter. Ok, når der er travlt.	God
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Modtagelsen
1	Den var rigtig god :-).	Virkelig god
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Modtagelsen
1	Absolut pæn og høflig betjening.	Virkelig god
3	Glasskår i hånd (trafikulykke) skulle fjernes, min læge sagde, det blev fjernet straks [i sommer]. Men læge NN kunne ikke findes, og en ung læge mente så, jeg hellere måtte blive scanneret, selvom det kunne mærkes, hvor glasset sad, efter det havde vendt sig. Det drejede sig bare om at få mig sendt hjem.	Dårlig
5	Jeg meddelte min ankomst [tidligt] til sekretærene (de var to). [En halv time efter, da jeg skulle møde], kom en sygeplejerske og fortalte mig, at jeg ikke var registreret som ankommet og derfor måtte vente. Da jeg henvendte mig til sekretærene igen, viste det sig, at jeg ikke var registreret som ankommet og blev belært om at komme til tiden? Dette kan ikke ses som en svips, da de får mit cpr-nummer, [da jeg møder], siger mit navn og beder mig tage plads []. Dette er IKKE acceptabelt!!!	Dårlig

ID	Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet	Modtagelsen
3	Meget sødt og venligt personale. Altid venlige til at svare på alle spørgsmål.	Virkelig god
4	Opmærksomhed på, at CPR-nr. udleveres offentligt, da man siger det højt. Evt. overveje brug af sygesikringsbevis.	God
13	Alt var godt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Modtagelsen
2	Det var, som det skulle være.	God
3	Der var usikkerhed om, hvor jeg skulle undersøges, selvom jeg havde fået en tid af min læge.	Dårlig
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Modtagelsen
1	Venligt personale, der hurtigt, nemt og forståeligt sendte mig derhen, hvor jeg skulle være.	Virkelig god
2	Sekretærene er altid meget venlige!	God
3	Overholder tiden.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet	Modtagelsen
1	Har været der [nogle] gange i løbet af kort tid. Første gang var IKKE en god oplevelse. Vedkommende vidste ikke, om jeg skulle være der og henviste tilbage til []ambulatoriet, som havde sendt mig til det andet ambulatorium []. Så meget forvirrende, man føler sig ikke velkommen. Noget sur mine fra sekretæren.	God
4	Jeg havde brækket højre håndled. Jeg var på andet sygehus, da jeg var på besøg i området. Jeg kan ikke rose dem nok, det var utrolig den SERVICE, der var på.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Modtagelsen
2	Flinke i modtagelsen.	God
3	Var ikke sendt i røntgen og derfor ualmindelig lang ventetid. Over en time.	God
6	Hjælpsomme og flinke.	Virkelig god
7	Jeg har den klage, at jeg første gang, jeg blev kaldt til undersøgelse efter ca. fem uger, kom ind til en læge, som var meget svær at forstå.	God

Ortopædkirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
1	Jeg blev sendt til scanninger flere gange, hvor jeg blev scannet de forkerte steder, det synes jeg, er forkert og rent ressourcespild. Kommunikation ville være et stort plus! Vi prøver bare igen.	Dårligt
4	At de fejl fortæller, hvad der skete fra første gang til tredje besøg, virker ikke logisk for mig.	Uoplyst
5	Var til undersøgelse for [] muskeldefekt og har været smertefri i tre-fire uger og fik til trods en blokadebehandling, som tilførte mig smerte i en-to uger. Min egen læge står uforstående for den behandling.	Dårligt
8	Det, jeg oplevede, var, at lægen lovede at ringe til [andet sted], at jeg skulle fortsætte min genoptræning indtil min skulder var i orden igen. Men det gjorde han ikke, så de rykkede for det, jeg havde lånt derfra. Det kan ikke være rigtigt, så jeg måtte aflevere det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Skulle selv ringe for at få svar, og der gik længe, inden jeg fik dato for at få svar.	Godt
18	Ikke en fejl, men en misforståelse. Da jeg forklarede læge NN om det, jeg mente, der skulle ske under operationen, mente han, at læge NN i ambulatoriet og jeg måtte have misforstået hinanden, da informationen var blevet diskuteret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
3	Ved indlæggelsen om natten var der meget kludder i det drop, min dreng skulle have, så det endte med, han slet ikke fik det smertestillende. Sygeplejersken fik fat i en maskine der ikke duede, og der var en masse fumlen med det.	Godt
ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
3	Jeg blev glemt, og lægen var ikke til at snakke med og meget kort i sine svar. Han snakkede også i telefon, mens jeg var inde ved ham.	Virkelig dårligt
7	Ingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
5	Jeg har gennem nogle år søgt min praktiserende læge primært på grund af smerter i fod og ankel. Smerterne fra fod og ankel strålede op i benet til hoften []. Min læge har tilsyneladende henvist mig til undersøgelse kun af hoften og ikke fod og ankel, hvilket jeg fortalte læge NN. Han rådede mig til at søge en fysioterapeut vedrørende fod og ankel. Dette har tidligere ikke givet resultat. Jeg kunne i dag have ønsket en scanning af fod og ankel eller evt. en undersøgelse hos en specialist med særlig interesse for fødder, hvis en sådan findes!	Uoplyst
6	Der bliver aftalt en tid, som ansatte selv er med til at bestemme. Men den tid blev aldrig gennemført, og jeg blev skubbet halvanden måned.	Virkelig dårligt
12	En henvisning til MR-scanning var blevet lagt i en "forkert" bunke. Først da jeg ringede efter [nogle] uger, blev det opdaget. Den lå i en bunke, der var [flere] måneder bagud.	Virkelig godt
15	Ved indlæggelse var der informeret om morgenbad, fjernelse af hårvækst og blodprøvetagning. Alle tre ting havde glippet, hvis ikke vi selv havde gjort opmærksom på det.	Virkelig godt
20	Jeg fik ingen indkaldelse, efter at jeg ved første besøg var sendt videre til en MR-scanning. Den læge, jeg traf ved første besøg, var [borte]. Jeg fik oplyst, da jeg endelig selv henvendte mig, at hvis en [fraværende] læge ikke på eget initiativ tager sig af de forløb, der er sat i gang, så sker der intet. Andre har ikke mulighed for [] dette. Jeg oplevede kun skuldertræk fra det personale, som jeg fortalte om oplevelsen. Jeg synes, det er et meget utrygt system, og jeg fik intet indtryk af, at der var nogen, som ville tage sig af det problem. Det var i min optik klart noget, som burde indberettes som en utilsigtet hændelse. Når man så efter alt for lang tid endelig kom-	Virkelig dårligt

mer til et opfølgende besøg, så er den læge NN, man skulle snakke med, gået til et møde. Den erstattende læge NN kan slet ikke svare fyldestgørende på de spørgsmål, der er opstået hos mig, nu da MR-scanningen har belyst, hvad jeg fejler. Meget utilfredsstillende forløb.

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Fejlhåndtering
3	Der skulle fjernes skrue fra knæ, korsbånd. De var ikke sikre på, at de rigtige materialer var i huset, inden jeg skulle ind. Så jeg ventede ca. 35 minutter nede på gangen i sygeseng foran operationsværelse, og flere ting, der kom op derinde.	Dårligt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Fejlhåndtering
2	Torturagtig bedøvelse, smertefuldt og voldsomt. Jeg ville nødtigt prøve det igen.	Uoplyst
3	Jeg blev scannet [i sommer], og fik at vide, at min sag nemt kunne blive 'væk', så jeg skulle nok rykke for svar. Efter 3 uger var der besvær med at finde sagen, men endelig kom indkaldelse pr. brev til operation [til en dato]. Så kom endnu et brev med operation [til en anden dato]. Jeg ringede og spurgte, om jeg skulle opereres to gange. Sekretæren påstod stædigt, at jeg ikke var indkaldt til [første dato]. Jeg tilbød at komme og vise brevet, hun var bestemt ikke venlig og ville ikke undskylde ulejligheden. Men [operationen] gik perfekt, alle var yderst kompetente og venlige.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
2	Spørgeskemaet, jeg havde udfyldt var væk, så der måtte udfyldes en ny.	Godt
4	Manglende røntgenbillede ved første besøg.	Godt
5	Jeg mener, en scanning burde være tilbudt.	Godt
8	Der mangler tre klammer at bliver fjernet. De bliver fjernet af min egen læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Samtalen med lægen var en rystende oplevelse. Lægen var fraværende, gik mere op i, hvordan personalet grinede ude i baglokalet. Havde mistet overblikket, og husker ikke samtalens indhold! Ønsker ikke på noget tidspunkt at blive indlagt pga. manglende rengøring på sygehuset. Ved selvsyn oplevede jeg dette ved min kones indlæggelse. Og dårligt behandlingsforløb!	Dårligt
11	Fik i ambulatoriet at vide af en sygeplejerske, at jeg skulle regne med at blive sendt hjem samme dag med nyt [] knæ, når jeg blev opereret som nummer et. Dette stod personalet med flere på [afdelingen] meget uforstående overfor. Sagde til sygeplejerske på ambulatoriet, at jeg var alene og fik det svar, at det var ikke sygehusets problem. Sagde jeg selvfølgelig og arrangerede hjælp, der ikke blev aktuelt.	Uoplyst
12	Jeg troede, at en læge skulle se mig, men det var en sygeplejerske. Jeg var derinde [i sensommeren 2012] og blev opereret i [februar 2013].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
3	Fik at vide, at jeg bare skulle arbejde fuld tid. Men det forværrede min situation. Det fik jeg senere at vide af min fysioterapeut.	Dårligt
4	Vi blev ikke indkaldt efter MR-scanning. Måtte selv ringe og aftale tid.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
6	Jeg var tidligere blevet røntgenfotograferet, scannet og fået lavet en kikkertundersøgelse. Det sidste foregik i [vinter] 2013. Resultatet var, at jeg skulle [opereres]. Ønskede jeg dette, skulle jeg henvende mig til egen læge. Det skete i [efteråret]. Jeg blev indkaldt til undersøgelse igen. Her bemærkede jeg, at der var et eller andet, som ikke helt passede med det, jeg forventede eller regnede med, altså et videre forløb om operationen. Det viste sig, at man ikke havde mine papirer og intet havde om, hvad der tidligere var hændt. Kunne ikke se, hvilken læge der havde foretaget kikkertundersøgelsen. Grunden til, at man ikke havde papirerne, var, at man havde fået nyt EDB i juni måned 2013. Jeg var noget utilfreds og ønskede at komme på et andet sygehus. Jeg kom i røntgen, og da jeg kom tilbage, havde man pludselig fundet alt om mig. Efter	Godt

lægen havde set på billedet, tilrådede han mig [en større operation], da han kunne se, der var nogle forandringer siden den sidste undersøgelse. Så det hele endte godt.

ID	Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
✎ 3	Dårlig kommunikation mellem Herning sygehus og Viborg sygehus.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
✎ 2	Vagtlægen nægtede at køre mig i røntgen, selvom jeg klagede og pegede, hvor det gjorde ondt. 14 dage senere viste det sig, at jeg havde [flere] komplicerede brud []!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 4	[I vinter] mødte jeg op på Silkeborg Sygehus på anden afdeling og senere til møde på Ortopædkirurgisk Afdeling. Man kan se, at der er noget galt i fodleddet og vil have mig til en MR-scanning på andet sygehus. Jeg møder op på andet sygehus [i foråret], og bliver scannet. Der går næsten tre måneder, og jeg hører intet. Jeg vælger selv at ringe til Silkeborg Sygehus, hvorefter jeg får en tid [i sommer]. Lægen vurderer, at han ikke tror, at de kan klare operationen, men vil kontakte en kollega. Jeg bliver dog kaldt ind til operation [senere på sommeren]. [Midt på sommeren] modtager jeg et brev fra Silkeborg, hvor lægen skriver, at vedkommende mener, at jeg skal til andet sygehus, da de har en specialist. Jeg kommer til det andet sygehus [sidst på sommeren]. Her ønsker man yderligere fotos af foden, og jeg bliver sendt i en MR-scanner på et tredje sygehus, og så igen indkaldt til møde på det andet sygehus. Her mener man, at jeg skal til et fjerde sygehus, da skaden er for kompliceret. Jeg skulle få besked fra min læge, men har intet hørt.	Dårligt
✎ 7	Læge NN, der [var svær at forstå], meddelte at jeg skulle opereres. Senere meddelelse en anden læge NN mig, at det skulle jeg absolut ikke. Man opererede [] ikke på en lille tå. []	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Synes bare, man bliver sendt rundt i systemet for at trække tiden, og så der ikke kun er én, der har ansvaret for ens sygdom/skade.	Dårligt
3	Afdelingen vidste ikke, hvad der skulle ske.	Godt
5	Rigtig dårlig information om min sygdom, mit behandlingsforløb og fremtidsudsigter med hensyn til job.	Dårligt
11	Fik to blokader, og de hjalp lidt de første fire uger. Derefter gik det tilbage til de "gamle" smerter.	Godt
12	Det kunne være rart med en [læge, der var nemmere at forstå] og mindre forsaget!	Godt
16	Ambulatoriet og røntgen SKAL kommunikere for at undgå ventetider.	Virkelig godt
17	Efter operationen [] kunne jeg altid ringe til sygehuset og få svar på mine spørgsmål.	Godt
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Ved første besøg stillede lægen en forkert diagnose. Det viste sig ved senere besøg på skadestuen i Viborg og andet sygehus, at jeg havde to frakturer [i] hånd og [] arm. Så selvom første besøg følte godt nok, var resultatet elendigt.	Virkelig dårligt
2	Meget realistisk.	Virkelig godt
3	Der var en del ventetid på operation om aftenen, hvilket var noget frustrerende, idet vores dreng næsten havde skåret spidserne af to fingre.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Stresset læge, der skulle undersøge mig. Han var allerede videre ved næste patient. Jeg havde ventet i over en time i konsultationen. Da jeg kommer ind i undersøgelsesværelset, må jeg vente yderlige ca. 10 minutter, før lægen kommer. Undersøgelsen tager ca. 5 minutter.	Dårligt
2	Der kunne godt være en opfølgende samtale på et senere tidspunkt.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Alt var som forventes med hurtig ekspedition.	Virkelig godt
4	Jeg har ringet flere gange for at få en tid for at få svar på scanningen, og I har sagt, at beskeden/resultatet var sendt... men det var det ikke. Dårlig behandling/forståelse.	Godt
6	Min behandling er foretaget på privathospital!	Dårligt
7	Det var kun en kort undersøgelse af venstre knæ.	Godt
8	Jeg blev i første omgang sendt til genoptræning i fysioterapien på andet sygehus. Her blev jeg mødt med stor forståelse og dygtighed. Fysioterapeuten NN var vildt dygtig og forsøgte mange ting! Stor ros til hende for hendes måde at være på.	Godt
11	Jeg har fået en meget hurtig, konkret og effektiv lægelig vurdering.	Godt
13	NN, fin fyr. Lod mig oplyse om, hvilken skulder der skulle gøres noget ved. Satte et kryds på den skulder, der skulle opereres.	Virkelig godt
16	Jeg blev behandlet af en fysioterapeut [].	Godt

✎ 17	Samtale/undersøgelse ikke kompleks.	Godt
✎ 19	Jeg har følt mig virkelig godt behandlet hele vejen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Nej.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 5	Beskeden lød: "Gå hjem og tab dig. Vi ses igen til sommer".	Virkelig godt
✎ 8	Det gik godt hele vejen igennem forløbet.	Godt
✎ 10	Jeg fik en realistisk og god behandling.	Godt
✎ 12	Jeg havde forventet en lægelig, ortopædisk undersøgelse eventuelt med røntgen eller andet. Det blev kun til en kort samtale med en VENLIG sygeplejerske, der rykkede lidt i mit venstre ben og sagde, at det var ok.	Godt
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 1	Kom med et knæ, der skulle undersøges, og "lægen" kiggede på et røntgenbillede og sagde, at der i hvert fald ikke var slidgigt, og han kunne se, at jeg kunne gå, så det skulle jeg være glad for. Han rørte ikke ved mit knæ en eneste gang, og han spurgte ikke om smerter eller noget. Jeg var rasende, da jeg kørte hjem. Man behøver ikke at være læge for at kunne give så dårlig behandling :-{	Virkelig dårligt
✎ 3	Min situation blev forværret, da jeg måtte vente fem uger fra første besøg, til min diagnose blev stillet, og jeg kunne komme i gang med genoptræning.	Dårligt
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 1	Alt i alt en rigtig god oplevelse. Indretning af venteværelse: Lave, bløde stole i et venteværelse til tidligere patienter, der skal have udskiftet hofte, er IKKE det bedste møblement.	Virkelig godt
✎ 2	Mine nuværende kommentarer gælder undersøgelse og behandling i tiden [sommeren] 2013 til [vinteren] 2013. [].	Godt
✎ 6	Jeg har været tilfreds.	Godt
ID	Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 1	Ved andet besøg fortæller lægen, at jeg indkaldes til MR-scanning i løbet af 10 til 14 dage, og svar derpå en uge senere. Der kommer til at gå godt fire uger, inden jeg kaldes til MR og yderligere tre uger for at få svar!	Godt
✎ 3	Nej.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 1	Havde glemt at bestille til røntgen og havde alt for travlt.	Godt
✎ 2	Det er simpelthen for elendigt, at vagtlægen var ligeglad med mit brækkede ben og hævede, at det var en 'forstuvning'. Senere sagde min egen læge 'indre blødning, fibersprængning'.	Virkelig dårligt
✎ 3	Godt selv at være [inden for sundhedssektoren] og kende diverse forløb og behandlingen.	Godt
✎ 4	Jeg blev rykket for, at jeg ikke mødte op til operation i Silkeborg, men jeg gik ud fra, at det var blevet annulleret, når lægen ikke ville operere mig. Det er vist manglende koordinering.	Godt
✎ 6	Læge NN og anden læge NN er super.	Godt
✎ 7	Først da jeg klagede til læge NN, og anden læge NN tog over, skete der noget rigtigt, nemlig god information.	Uoplyst

Ortopædkirurgisk afdeling

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



ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Har ikke fået noget at vide, og når man spørger, får man at vide, at "det er normal procedure".	Dårligt
18	Skriftlig materiale omkring den foreslåede operation ville have hjulpet mig med at forstå situationen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Ved andet besøg på skadestuen i Viborg overså lægen frakturen i albuen, den blev først opdaget i udlandet. (Ved tredje skadestuebesøg, to i Viborg og et i udlandet).	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Samlet indtryk
3	Jeg fik ikke noget, kun kolde og korte svar fra lægen, jeg var i vejen for ham.	Virkelig dårligt
4	Havde svært ved at huske, hvad der var blevet sagt bagefter, da jeg fik at vide, at jeg jo var presset ind, og at han var bagefter, så jeg skulle hurtigt i tøj. Og med en masse smerter, store problemer med at få tøj på, så røg informationer og spørgsmål/svar ind ad det ene øre og ud af det andet. Fik dog nogle af svarene i det brev, jeg fik efterfølgende, og resten kan jeg få at vide til det opfølgende møde. Håber jeg...	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	God information. Fik en fornemmelse af, hvordan jeg skal forholde mig.	Virkelig godt
3	Undrer mig, at jeg før undersøgelse fik udleveret skema til udfyldelse af behov for KRAM-rådgivning. Dette skema blev også udfyldt i forbindelse med [en anden] undersøgelse for et halvt år siden. Begge gange uden uddybende eller opfølgende spørgsmål eller kommentarer.	Godt
6	Jeg fik ikke noget materiale!	Dårligt
7	Har fået tilsendt informationsmateriale inden undersøgelse.	Godt
16	Har ikke fået noget materiale udleveret. Jeg kunne godt have ønsket noget viden om tidshorisonten, der er tale om i forbindelse med forløbet, så man kan indstille sig på tiden, der vil gå, inden behandlingen forventes afsluttet.	Godt
18	Ikke relevant med information, da det var første undersøgelse, jeg skulle til.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Samlet indtryk
4	Skriv diagnosen [så den er forståelig]. [Jeg måtte have hjælp til at forstå den].	Godt
ID	Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet	Samlet indtryk
4	Kom efter besøget.	Godt
12	Informationen inden operationen var GOD, bortset fra noget kludder omkring bedøvelsen. Men opfølgninger/kontroller et halvt år efter var ikke meget værd.	Godt
13	Jeg er meget glad for, at jeg har den samme læge hver gang.	Godt
ID	Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Samlet indtryk
2	Rigeligt med papirer, men tilstrækkelig information.	Godt
ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Samlet indtryk

	2	Jeg har være glad for at tale med læge NN, som både lytter og forklarer behandlingsmuligheder på en god måde.	Godt
ID	Kommentarer - Hånd-Ambulatoriet		Samlet indtryk
	3	Lægen var svær at forstå.	Virkelig godt
	4	Den var i top.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet		Samlet indtryk
	1	Ikke let at forstå for ordblinde.	Godt
	2	Vagtlægen kunne ikke engang informere mig om R.I.C.E princippet! Dette må jeg selv undersøge, og fik det først at vide, da jeg var til Fri røntgen i Skive af en meget venlig sygeplejerske, som ikke kunne forstå, at vagtlægen ikke ville røntgenundersøge mig.	Virkelig dårligt
	7	Først skulle jeg ikke opereres [], så skulle jeg, og så skulle jeg IKKE. Fokus på [] var for dårlig.	Uoplyst

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Der er enorm dårlig information på jeres afdeling, og der er ikke meget hjælp at hente. MAN ER JO BARE PYLRET!	Dårligt
2	Kun godt.	Virkelig godt
6	Jeg føler ikke rigtig, jeg kan arbejde mere med min skulder, måske skinnen stopper mig.	Godt
	ID Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Samlet indtryk
2	Ikke aktuelt for mig.	Virkelig godt
3	Det var godt, de kaldte os ind til kontrol, samt skift af forbindelse så ofte.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Samlet indtryk
3	Lægen beskyldte mig for at være ude på at få erstatning, og så fejlede jeg ikke noget. Han var modbydelig mod mig.	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Har kun haft ét besøg og forventer ikke yderligere i denne forbindelse. Er informeret om, at jeg kan henvende mig om nødvendigt.	Godt
6	Den undersøgende læge virkede inkompetent.	Dårligt
8	Frustrerende, endnu en gang at skulle vente på yderligere undersøgelser. Har nu gået sygemeldt i et år, og man har endnu ikke fundet ud af, hvad der er galt.	Godt
	ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulant Operationsafsnit	Samlet indtryk
1	Nej.	Virkelig godt
3	Min læge mente ikke, der skulle gå tre måneder med at få fjernet en stump glas, som både kunne ses (lille bule) og mærkes, og som han var bange for skulle vandre ud i kroppen. Det andet sygehus, hvor jeg blev indlagt efter ulykken, [] overså glasset, selvom der var et sår på håndfladen, ligesom dybt sår ved håndroden slet ikke blev rensset. Det måtte jeg på Skadestuen i Viborg med samme aften.	Godt
	ID Kommentarer - Knæ-Ambulatoriet	Samlet indtryk
6	Forløbet på ambulatoriet var udmærket, men da den efterfølgende operation [], som skulle foregå ca. tre uger efter, blev aflyst mindre end 24 timer før operationen, var det med stor frustration til følge. Der var ikke nogen form for rådgivning om andre muligheder som f.eks. privathospitaler og lignende. Oplysninger, som jeg selv måtte opsøge. Det mener jeg er for dårligt og ret utrygt for de patienter, det går ud over. Selv er jeg efterfølgende blevet privat behandlet under behandlingsgarantien.	Godt
7	Synes, at personalet har for travlt, så man sidder med en følelse af, at man tager deres tid, hvis man stiller flere spørgsmål.	Godt
10	Jeg føler, at jeg fik en okay behandling og forklaring i mit forløb.	Godt
	ID Kommentarer - Idræts-Ambulatoriet	Samlet indtryk
3	Den første læge jeg var hos, altså to gange, følte jeg ikke tog mig alvorligt. Næste læge havde sat sig bedre ind i min situation.	Dårligt

	ID	Kommentarer - Hofte-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	4	Ambulatoriet informerer da ikke om kost, rygning, alkohol og motion.	Godt
	ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	2	Elendige amatører!	Virkelig dårligt

Ortopædkirurgisk afdeling






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

ID	Kommentarer - Skulder og Albue-Ambulatoriet	Samlet indtryk
4	<p>Det er ikke godt, at hende der tilser mig kun er der [en bestemt dag], da det er min mødedag og ikke for godt kan laves om. De er flinke nok.</p> <p>OBS. Så dårlige P-pladser, at man ikke kan finde nogen, selvom man er der en halv time før. [Fysiske rammer]</p>	Godt
5	<p>Ambulatoriet er måske godt, men ikke undersøgelse. Læge var meget arrogant i udtalelse og brugte under ti minutter på hele undersøgelsen/behandlingen. Jeg har været igennem/mere på sygehuse, hvor information var langt bedre. Jeg er [opereret flere gange for forskellige ting], så jeg har noget erfaring med sygehuse. [Kommunikation og information, Relationer til personale]</p>	Dårligt
8	<p>Da jeg var indlagt i Silkeborg på hotellet, synes jeg ikke rengøringen var i orden der og i det hele taget. [Fysiske rammer]</p>	Dårligt
9	<p>Måske skulle praktiserende læger, [en] afdeling (på et andet sygehus) og fysioterapi (privat) vide mere om, hvad Skulder- og Albueambulatoriet kan tilbyde af undersøgelse og behandling. Der gik alt for lang tid, før jeg fik en henvisning til ambulatoriet og fik behandlet min skade ([adskillige] måneder), og det skyldes ikke ventetid. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
10	<p>Dårligt venteværelse. [Fysiske rammer]</p>	Godt
13	<p>Jeg har mødt stor faglighed, interesse og venlighed fra alle i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
14	<p>Størrelsen af venteværelset! :-). Sad som sild i en tønde, og det var ikke særligt rart, når man er nervøs i forvejen! Super glade mennesker, som fik mig til at føle mig godt tilpas :-). [Fysiske rammer, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
17	<p>Dem jeg havde med at gøre var ved undersøgelse og operation, og derefter meget meddel-somme og virkelig flinke. En stor tak til NN og det øvrige operationsteam. [Relationer til personale]</p>	Godt
18	<p>Jeg er klar over, at det altid er svært at estimere præcise konsultationstider, når der opstår forsinkelser, men patienter som venter længe, ved ikke, om der er tid til at gå på toilet-tet/besøge kiosken etc., når de venter. En ide kunne være, at patienter kunne blive udstyret med en lille personsøger (sådan en, som man får på visse restauranter, f.eks. Den Blå Planet), som kunne ringe ca. 10-15 minutter før den faktiske kontakttid. Dette ville sikre, at de er i venteværelserne til tiden, og at de er fri til at bevæge sig rundt uden angst, mens de venter. Ved mit første besøg ventede jeg mindst halvanden time. [Kommunikation og information, Ventetid]</p>	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skade-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	<p>Mit samlede indtryk er dårligt, da skadestuen i Viborg første gang ikke foretog en røntgenun-dersøgelse og derfor ikke så de to frakturer. Ved andet besøg efter henvisning fra min egen læge foretog skadestuen kun røntgenundersøgelse af [] højre hånd, selvom jeg også klagede over smerter i venstre arm. En røntgenundersøgelse af venstre arm viste senere en fraktur []. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig dårligt
2	<p>Godt samarbejde. Jeg blev lyttet til. Jeg selv er åben og positiv, og det tror jeg betyder meget. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
3	<p>Det personale, der modtog os på skadestuen, skal have stor ros for at virke beroligende og professionelle. Den/de læger NN, der opererede/syede vores søns fingre, skal have stor ros for</p>	Virkelig godt

at håndterede det professionelt og omhyggeligt, SELVOM operationen skulle foregå meget sent om aftenen. De sygeplejersker/læger, der udførte kontrol i ambulatoriet efterfølgende, skal have stor ros for at skifte forbindelse på en meget børnevenlig måde med små legesager og afledning, og for at berolige os forældre, selvom fingrene så meget medtagede ud set med vores øjne.

[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]

ID	Kommentarer - Ryg-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Der er min opfattelse, at personalet bør gøre en opmærksom på, at der er ventetid, i forhold til det tidspunkt, som jeg er indkaldt til, og gerne med en ca. tidsangivelse. Sygehuset tager min tid, såvel som jeg tager personalets tid, hvis jeg ikke kommer til tiden. Gensidigt respekt for hinanden bør være en selvfølgelighed. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
5	Bedre stole i venterum og undersøge, især for rygpatienter. [Fysiske rammer]	Godt
8	Sygeplejersken var venlig og kompetent. Lægen var arrogant, lo ad mine scanningsbilleder. Derfor havde jeg ikke lyst til at svare! [Relationer til personale]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	[] Har besøgt det danske sundhedsvæsen adskillige gange og synes, det er fortræffeligt.	Virkelig godt
5	Min hofteundersøgelse foregik i en venlig og behagelig atmosfære.	Godt
6	Benyttede kompetente læger. Lytte til ens ønsker og behov. [Relationer til personale]	Dårligt
8	Der er ALT FOR LANG VENTETID, inden man kan komme til forundersøgelse. Vildt frustrerende, når man har ondt i så lang tid! [Ventetid]	Godt
9	Mere information om sygdomsforløbet fremover. Jeg har ondt i min fod konstant, det er et smertehelvede []. [Kommunikation og information]	Dårligt
11	Ambulatoriet kunne godt have givet mig en direkte henvisning til fysioterapi. Det var uklart, om jeg selv skulle kontakte en fysioterapeut, eller om lægen/ambulatoriet ville gøre det for mig. Men generelt gode samtaler og undersøgelser. [Kommunikation og information]	Godt
13	[] Når man vågner, bliver man taget sig godt af, får lidt at spise og drikke. DEJLIGT. MEGET venligt personale! [Pleje]	Virkelig godt
14	Dejligt, at man ikke skal vente for længe, da man ikke ved, hvordan de vil hjælpe en. [Ventetid]	Godt
16	Jeg fik en god orientering af [en ansat], og vi fik en snak om de forskellige musklers betydning. [Kommunikation og information]	Godt
21	Mere rimelige parkeringsforhold. Fik parkeringsbøde grundet dårlig skiltning. [Fysiske rammer]	Godt
22	Super sødt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Personalet var meget flinke og venlige :-). [Relationer til personale]	Godt
2	Der har ved alle mine besøg i ambulatoriet været minimum en halv times ventetid ud over det	Godt

	ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Samlet indtryk
	1	Prøv med lidt farver. [Fysiske rammer]	Godt
	2	I kunne starte med at gøre jeres job, det er det I får løn for! I stedet for bare at smide patienterne hjem med en elendig forklaring om, hvad der er sket, og hvad I tror, at jeg fejler! Det er en skændsel! [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
	4	[Flere besøg på flere forskellige sygehuse]. Jeg opgiver og prøver et privathospital. [Kvalitet i behandling]	Godt
	5	Jeg er en [ældre] herre, som var væltet [] og [havde flere brud]. Fik en særdeles fin modtagelse, også på mine opfølgende besøg. Altid et dejligt smil og god humoristisk sans. Jeg siger mange tak for den gode behandling, jeg fik. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	7	Som sagt før, skete der først ordentligt information og behandling, da læge NN tog over. Man bør ikke anvende læger, der taler [uforståeligt], så fejlbehandling kan opstå. Ikke engang sygeplejersken forstod, hvad han sagde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst

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.

