

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	272
Afdelingens svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

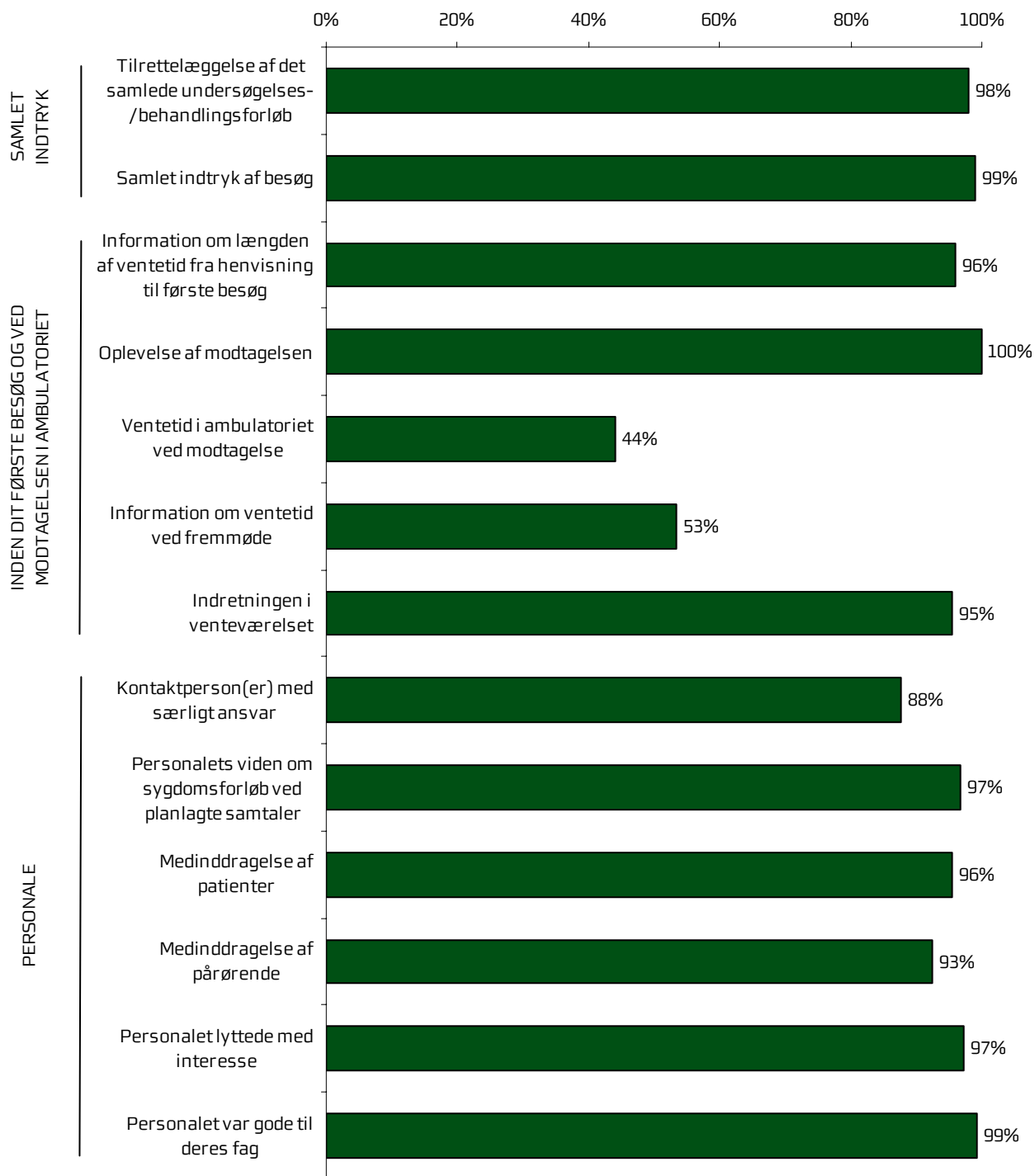
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

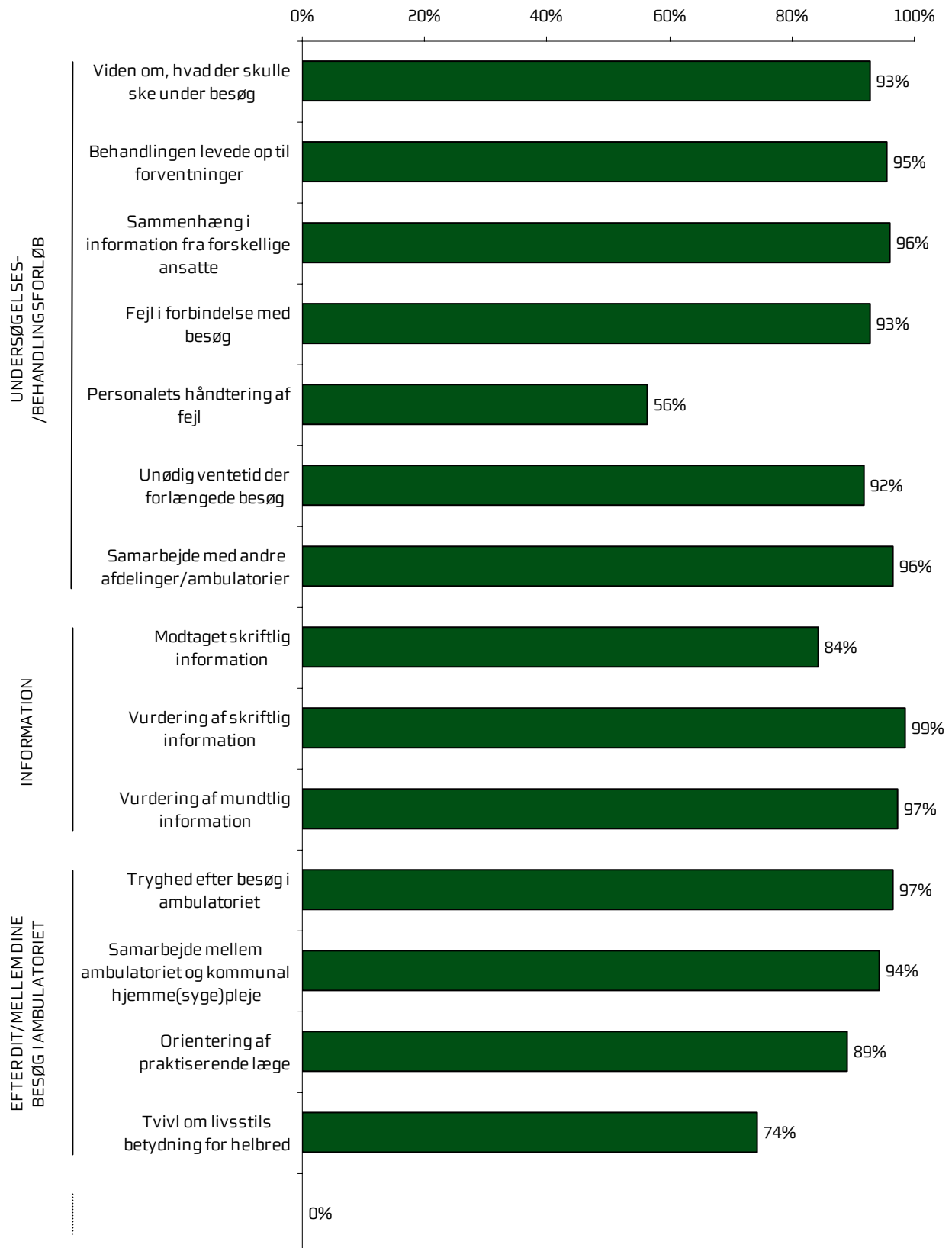
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

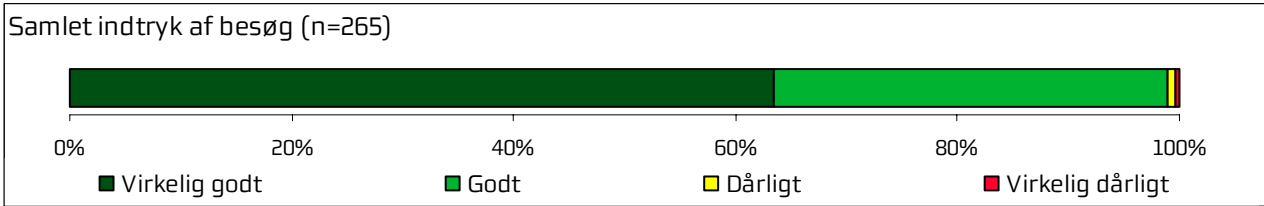
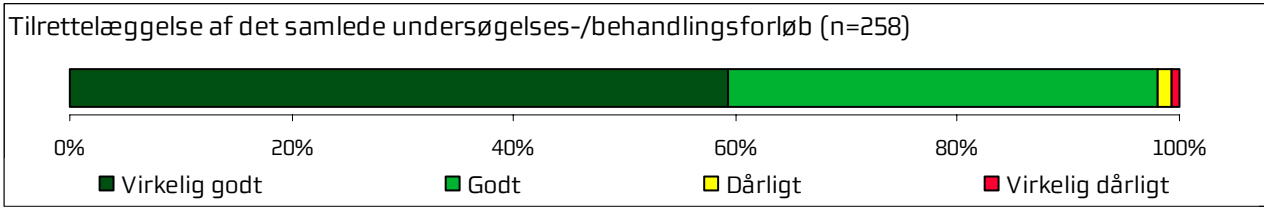
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

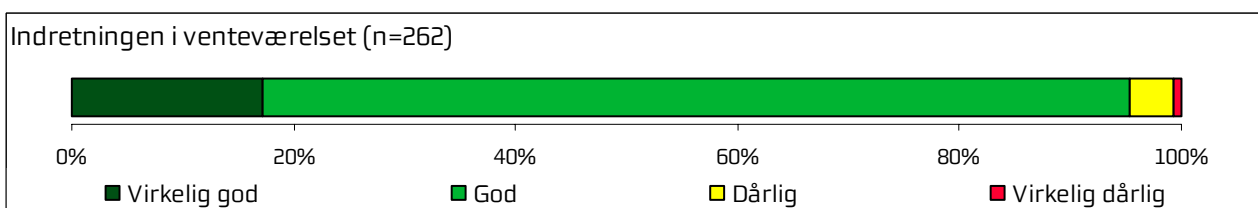
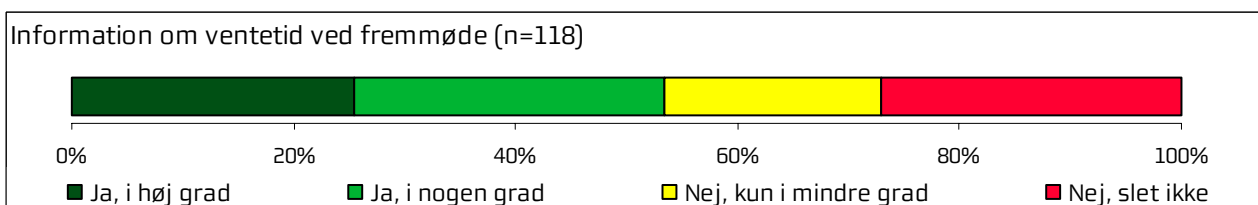
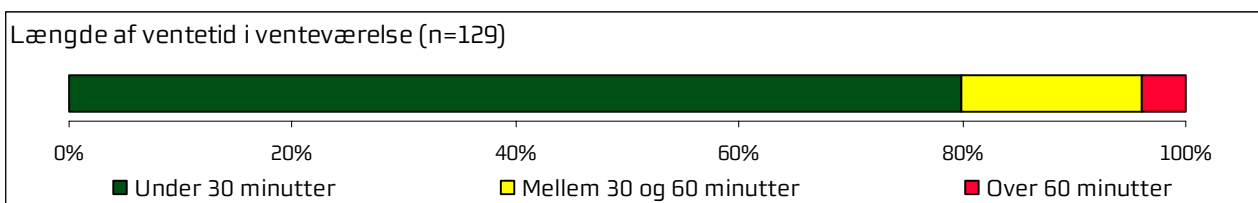
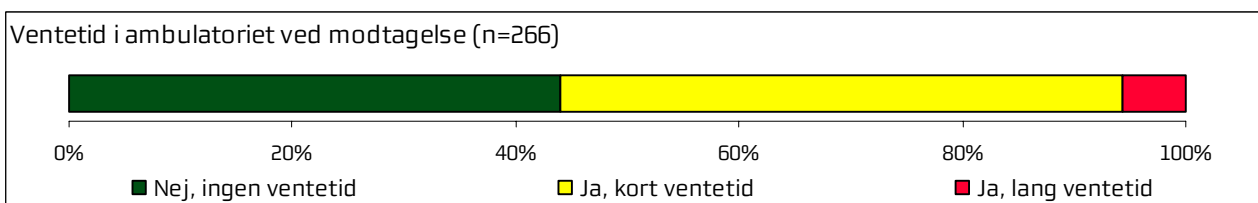
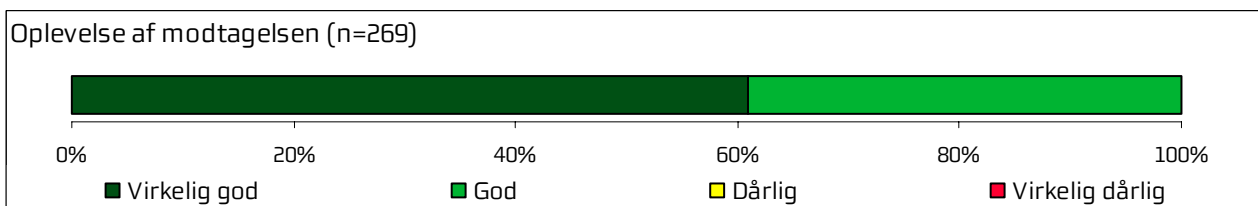
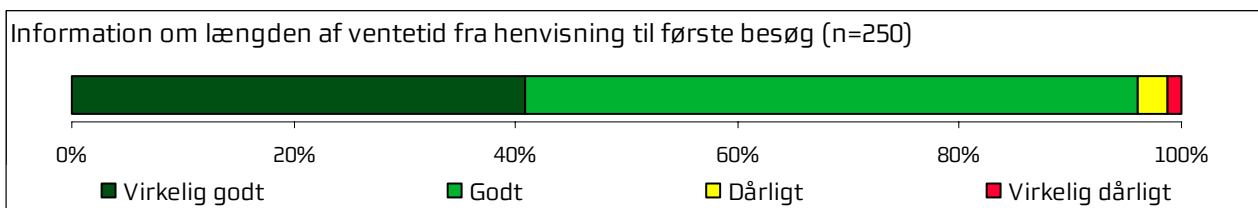
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%*	99%	99%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	100%	100%

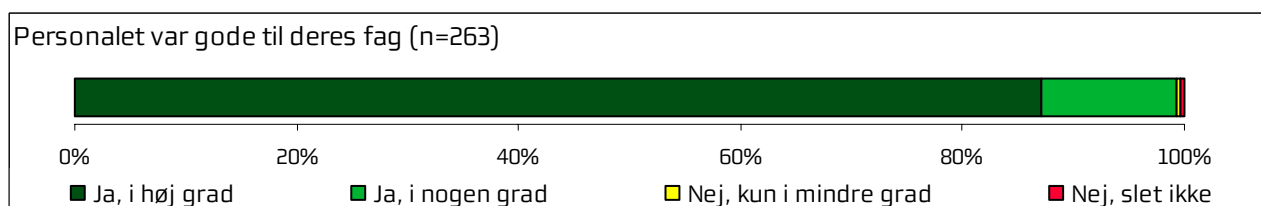
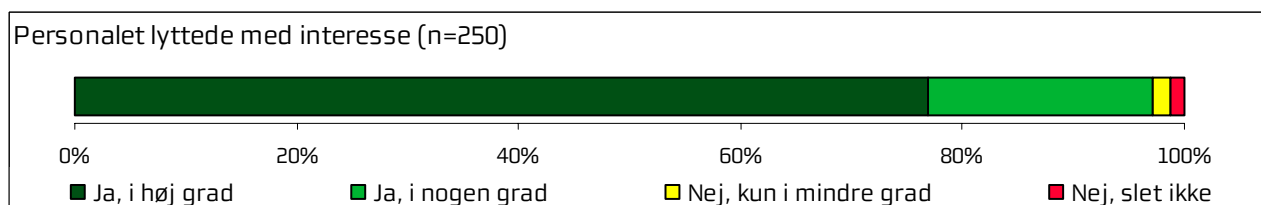
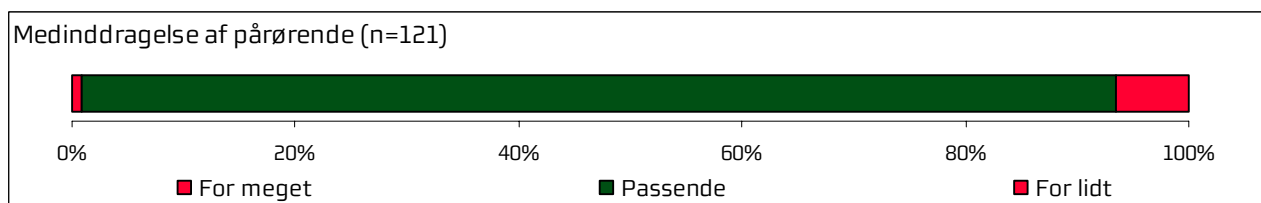
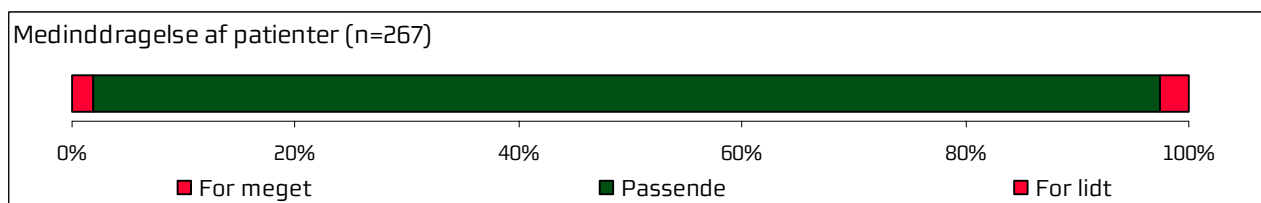
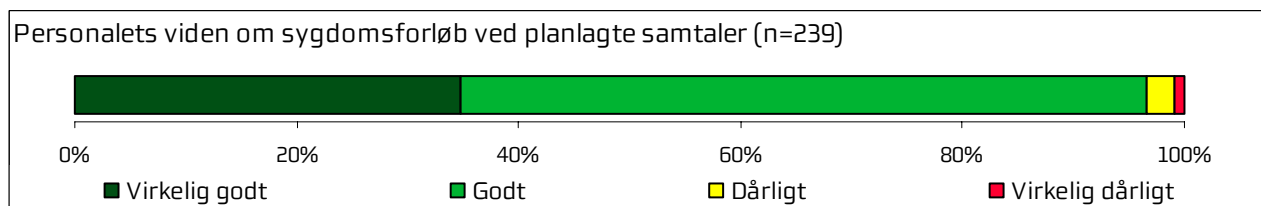
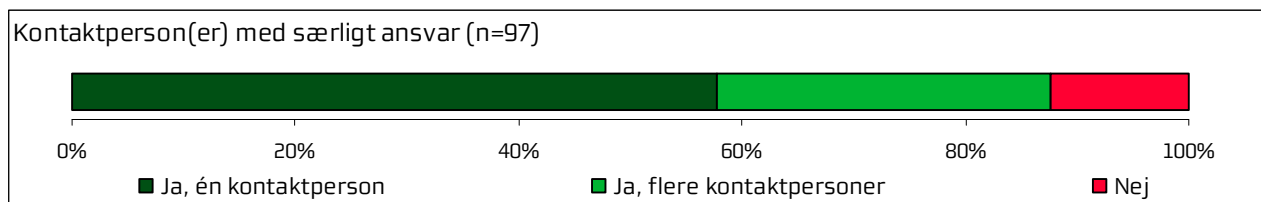
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	95%	96%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	99%	99%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	43%	35%	41%
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?	53%	-	-	74%*	49%	65%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95%	-	-	93%	62%*	69%*

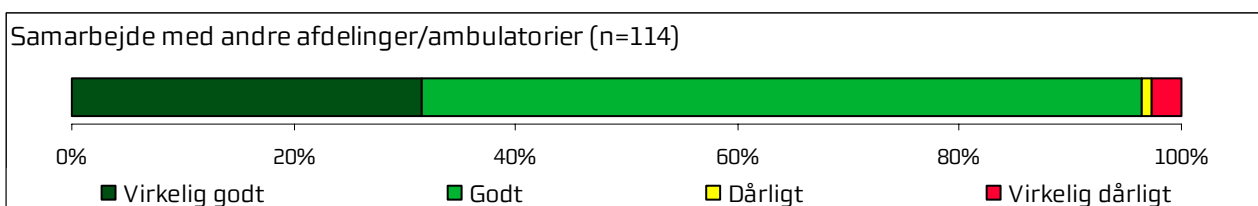
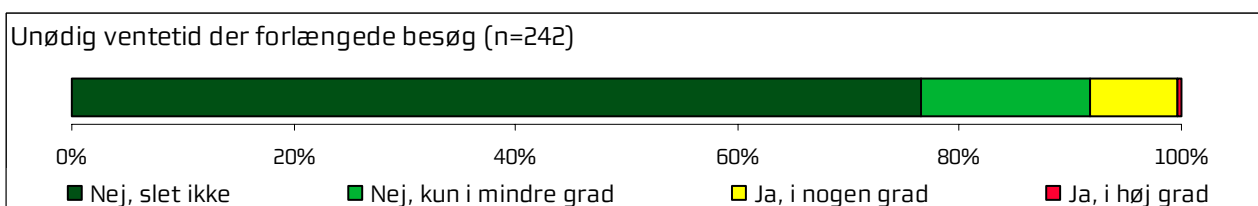
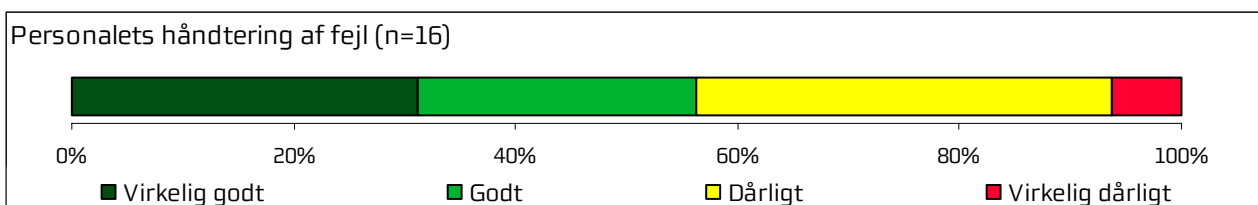
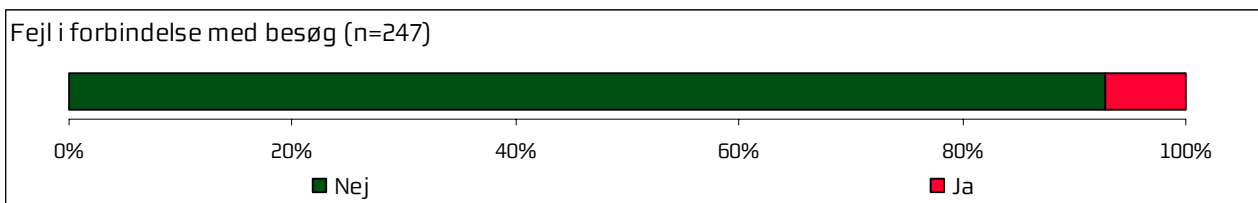
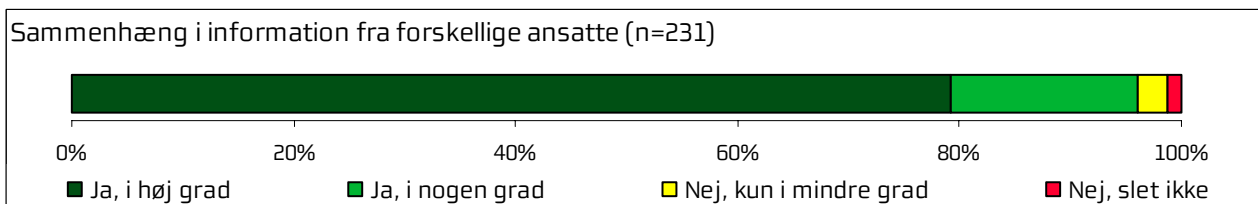
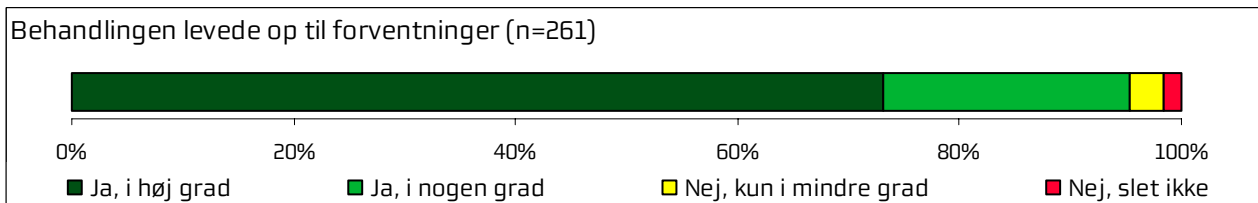
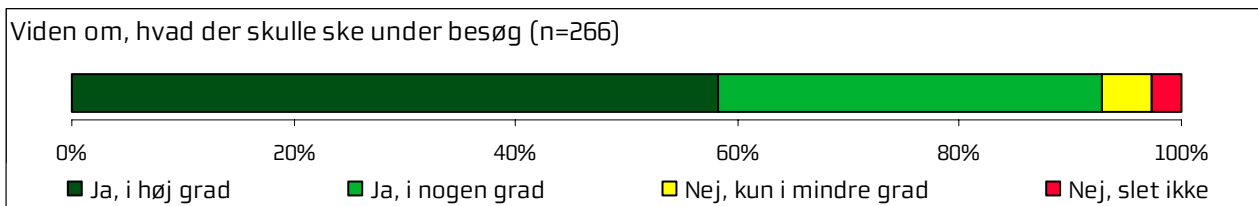
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	92%	82%	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	100%*	98%	98%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%*	93%	95%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	95%	89%	91%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	99%	99%	99%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	100%	100%

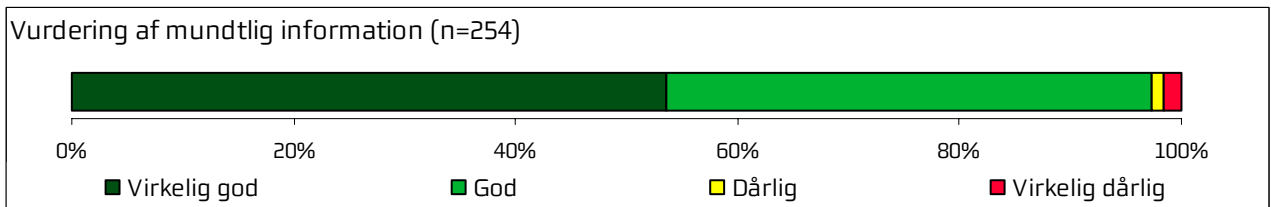
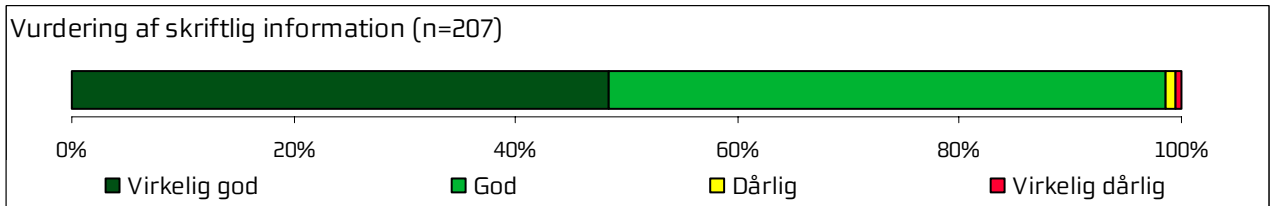
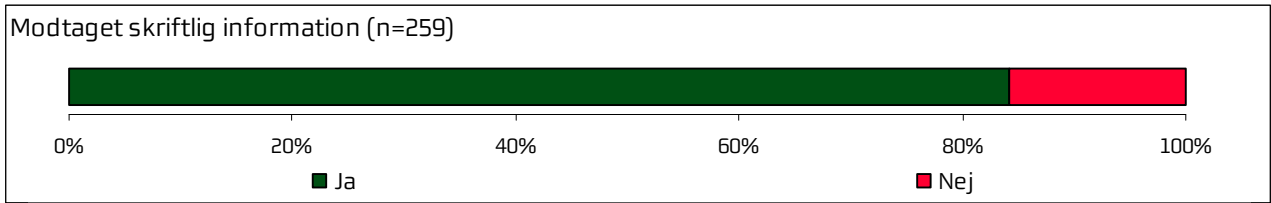
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	95%	94%	94%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	98%	97%	97%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	94%	96%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56%	-	-	75%	57%	64%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92%	-	-	97%*	96%	97%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%*	99%	99%

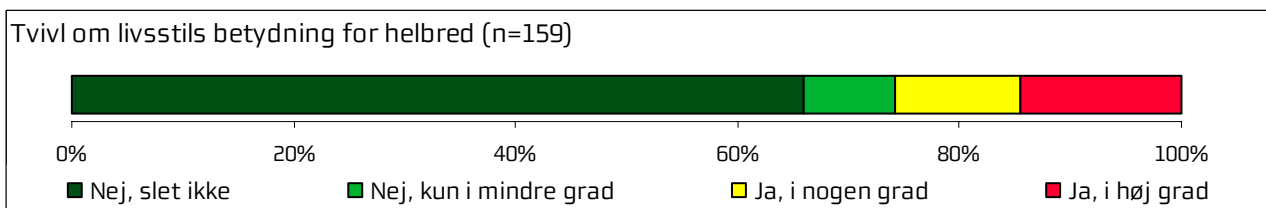
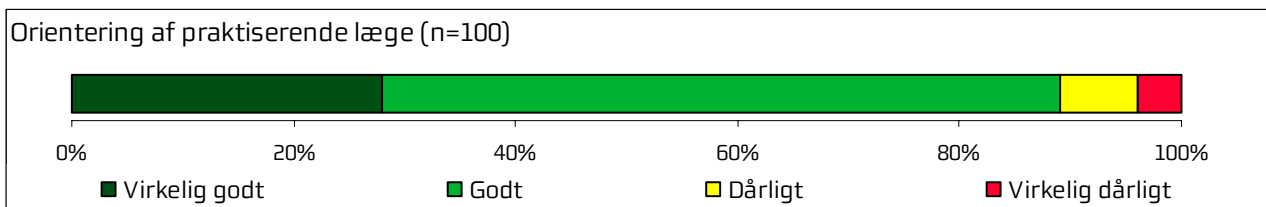
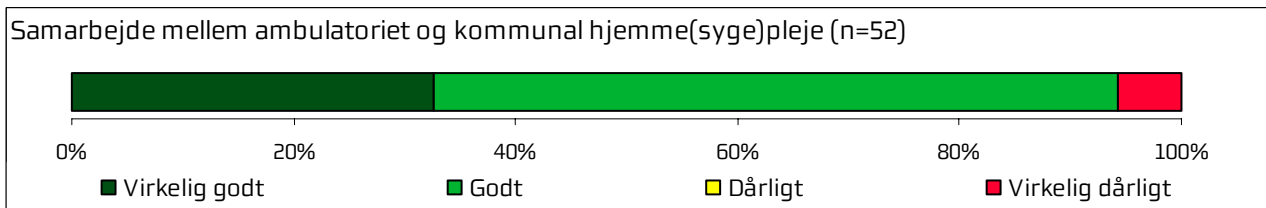
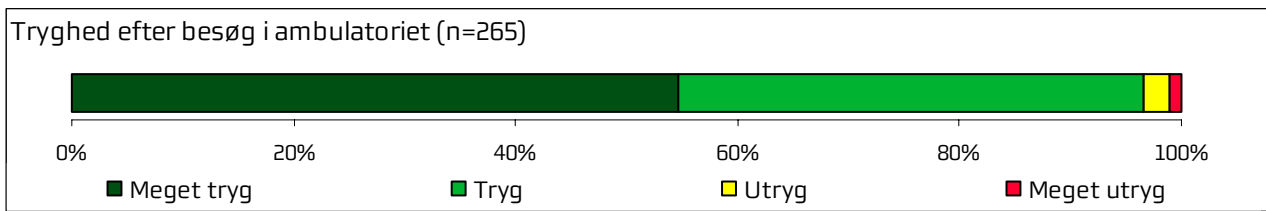
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	84%	-	-	92%*	72%*	77%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	100%	100%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	99%	99%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	98%	98%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%	100%	100%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	95%	94%	95%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	89%*	82%	84%*

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	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	Ved 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet? <small>Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:</small>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 68 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		272	400
Køn	Mand	35%	37%
	Kvinde	65%	63%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	17%	18%
	40-59 år	47%	53%
	60-79 år	32%	26%
	80 år eller derover	3%	2%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"⁶

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

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

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

"**Ja**" og "Nej"⁷

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

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		272	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	46	17%
	40-59	129	47%
	60-79	87	32%
	80-	8	3%
Køn	Mand	94	35%
	Kvinde	178	65%
Skema udfyldt af	Patienten	262	98%
	Pårørende	5	2%
Modersmål	Dansk	257	96%
	Ikke dansk	10	4%
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	272	100%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		59	39	1	1	258	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	45	55	0	0	44	2	
	40-59	57	40	2	1	124	1	
	60-79	72	27	0	1	81	3	
	80-	57	43	0	0	7	0	
Køn	Mand	59	39	1	1	93	1	
	Kvinde	59	39	1	1	165	5	
Skema udfyldt af	Patienten	60	38	1	1	253	5	
	Pårørende	25	75	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	60	38	1	1	248	5	
	Ikke dansk	44	56	0	0	9	1	
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	59	39	1	1	258	6	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		63	35	1	0	265
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	54	43	2	0	46
	40-59	63	36	0	1	126
	60-79	70	29	1	0	84
	80-	57	43	0	0	7
Køn	Mand	65	34	0	1	93
	Kvinde	63	36	1	0	172
Skema udfyldt af	Patienten	64	35	1	0	259
	Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål	Dansk	64	35	1	0	254
	Ikke dansk	50	50	0	0	10
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	63	35	1	0	265

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		41	55	3	1	250	20
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	27	70	2	0	44	2
	40-59	38	56	3	2	117	11
	60-79	49	47	3	1	79	7
	80-	75	25	0	0	8	0
Køn	Mand	37	58	3	1	89	5
	Kvinde	43	53	2	1	161	15
Skema udfyldt af	Patienten	41	56	2	1	240	20
	Pårørende	40	40	20	0	5	0
Modersmål	Dansk	41	55	3	1	235	20
	Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	41	55	3	1	250	20

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	39	0	0	269	1
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	56	44	0	0	45	1
	40-59	57	43	0	0	128	0
	60-79	69	31	0	0	86	0
	80-	75	25	0	0	8	0
Køn	Mand	58	42	0	0	93	1
	Kvinde	63	38	0	0	176	0
Skema udfyldt af	Patienten	61	39	0	0	259	1
	Pårørende	40	60	0	0	5	0
Modersmål	Dansk	60	40	0	0	254	1
	Ikke dansk	70	30	0	0	10	0
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	61	39	0	0	269	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		44	50	6	266	4
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	52	43	5	44	2
	40-59	38	55	7	128	1
	60-79	48	49	2	85	0
	80-	71	14	14	7	1
Køn	Mand	36	57	8	90	3
	Kvinde	48	47	5	176	1
Skema udfyldt af	Patienten	44	51	5	256	4
	Pårørende	40	40	20	5	0
Modersmål	Dansk	45	50	6	251	4
	Ikke dansk	20	80	0	10	0
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	44	50	6	266	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		80	16	4	129	2
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	90	10	0	20	0
	40-59	74	23	3	74	0
	60-79	87	6	6	31	2
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	83	15	2	52	0
	Kvinde	78	17	5	77	2
Skema udfyldt af	Patienten	80	16	4	124	2
	Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	79	17	4	122	2
	Ikke dansk	100	0	0	5	0
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	80	16	4	129	2

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		25	28	19	27	118	10	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	29	35	12	24	17	3	
	40-59	22	27	21	30	67	4	
	60-79	30	27	20	23	30	3	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	29	31	20	20	49	2	
	Kvinde	23	26	19	32	69	8	
Skema udfyldt af	Patienten	26	27	18	28	114	9	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	25	28	20	28	112	8	
	Ikke dansk	40	40	0	20	5	1	
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	25	28	19	27	118	10	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		17	78	4	1	262	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	18	78	2	2	45	1	
	40-59	15	81	4	0	123	4	
	60-79	16	79	5	0	85	1	
	80-	57	29	0	14	7	1	
Køn	Mand	18	80	1	1	89	5	
	Kvinde	17	77	5	1	173	2	
Skema udfyldt af	Patienten	17	79	4	1	253	6	
	Pårørende	25	75	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	16	79	4	1	248	6	
	Ikke dansk	44	56	0	0	9	1	
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	17	78	4	1	262	7	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		58	30	12	97
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	53	37	11	19
	40-59	60	28	12	43
	60-79	58	30	12	33
	80-	-	-	-	1
Køn	Mand	55	32	13	31
	Kvinde	59	29	12	66
Skema udfyldt af	Patienten	57	30	13	94
	Pårørende	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	58	28	13	89
	Ikke dansk	40	60	0	5
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	58	30	12	97

Tabel 15. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		35	62	3	1	239	27	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	30	63	7	0	43	2	
	40-59	36	60	3	1	111	17	
	60-79	32	67	0	1	75	8	
	80-	75	25	0	0	8	0	
Køn	Mand	35	62	2	1	86	5	
	Kvinde	35	62	3	1	153	22	
Skema udfyldt af	Patienten	35	61	3	1	230	26	
	Pårørende	50	50	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	35	62	3	1	226	25	
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	2	
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	35	62	3	1	239	27	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		2	96	3	267
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	98	2	46
	40-59	4	92	4	127
	60-79	0	99	1	85
	80-	0	100	0	7
Køn	Mand	2	97	1	92
	Kvinde	2	95	3	175
Skema udfyldt af	Patienten	2	96	3	257
	Pårørende	20	80	0	5
Modersmål	Dansk	1	96	3	252
	Ikke dansk	20	80	0	10
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	2	96	3	267

Tabel 17. 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 patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	93	7	121	144
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	0	96	4	23	23
	40-59	2	91	7	57	70
	60-79	0	91	9	35	49
	80-	0	100	0	4	2
Køn	Mand	0	91	9	44	48
	Kvinde	1	94	5	77	96
Skema udfyldt af	Patienten	0	93	7	114	141
	Pårørende	20	80	0	5	0
Modersmål	Dansk	0	93	7	112	138
	Ikke dansk	14	86	0	7	3
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	1	93	7	121	144

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		77	20	2	1	250	15
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	78	22	0	0	45	1
	40-59	70	25	3	2	117	10
	60-79	85	14	0	1	79	3
	80-	86	14	0	0	7	1
Køn	Mand	74	24	1	1	85	7
	Kvinde	78	19	2	1	165	8
Skema udfyldt af	Patienten	77	20	1	1	243	13
	Pårørende	67	0	33	0	3	2
Modersmål	Dansk	78	19	2	1	237	14
	Ikke dansk	67	33	0	0	9	1
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	77	20	2	1	250	15

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		87	12	0	0	263	6
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	85	15	0	0	46	0
	40-59	87	12	0	1	122	6
	60-79	89	9	1	0	85	0
	80-	75	25	0	0	8	0
Køn	Mand	81	18	0	1	90	3
	Kvinde	90	9	1	0	173	3
Skema udfyldt af	Patienten	87	12	0	0	254	5
	Pårørende	75	25	0	0	4	1
Modersmål	Dansk	88	12	0	0	249	5
	Ikke dansk	78	22	0	0	9	1
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	87	12	0	0	263	6

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		58	35	5	3	266	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	54	30	11	4	46	0	
	40-59	58	35	4	3	128	1	
	60-79	61	38	1	0	84	0	
	80-	67	17	0	17	6	0	
Køn	Mand	60	32	7	2	92	0	
	Kvinde	57	36	3	3	174	1	
Skema udfyldt af	Patienten	59	34	4	3	256	1	
	Pårørende	40	40	20	0	5	0	
Modersmål	Dansk	58	34	5	3	252	0	
	Ikke dansk	56	44	0	0	9	1	
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	58	35	5	3	266	1	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		73	22	3	2	261	7
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	70	23	7	0	43	3
	40-59	71	24	2	2	125	3
	60-79	80	18	1	1	85	0
	80-	57	29	14	0	7	0
Køn	Mand	71	21	4	3	90	2
	Kvinde	74	23	2	1	171	5
Skema udfyldt af	Patienten	75	20	3	2	251	7
	Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål	Dansk	74	21	3	2	246	7
	Ikke dansk	70	30	0	0	10	0
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	73	22	3	2	261	7

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		79	17	3	1	231	35
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	76	21	2	0	42	4
	40-59	75	20	3	2	103	23
	60-79	87	10	1	1	77	8
	80-	86	0	14	0	7	0
Køn	Mand	74	21	2	2	82	9
	Kvinde	82	15	3	1	149	26
Skema udfyldt af	Patienten	79	17	2	1	222	34
	Pårørende	75	25	0	0	4	1
Modersmål	Dansk	80	17	2	1	218	33
	Ikke dansk	63	38	0	0	8	2
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	79	17	3	1	231	35

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		100	1	200	52
Alder	0-19	-	-	1	1
	20-39	100	0	36	4
	40-59	100	0	97	26
	60-79	98	2	59	21
	80-	100	0	7	0
Køn	Mand	100	0	64	21
	Kvinde	99	1	136	31
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	192	51
	Pårørende	100	0	4	1
Modersmål	Dansk	99	1	188	50
	Ikke dansk	100	0	8	1
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	100	1	200	52

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	244
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	95	5	42
	40-59	98	2	121
	60-79	97	3	72
	80-	100	0	7
Køn	Mand	96	4	83
	Kvinde	98	2	161
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	236
	Pårørende	-	-	4
Modersmål	Dansk	98	2	230
	Ikke dansk	89	11	9
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	97	3	244

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	243
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	98	3	40
	40-59	96	4	122
	60-79	99	1	72
	80-	100	0	7
Køn	Mand	95	5	83
	Kvinde	98	2	160
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	235
	Pårørende	-	-	4
Modersmål	Dansk	97	3	230
	Ikke dansk	100	0	8
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	97	3	243

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	125
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	90	10	20
	40-59	95	5	66
	60-79	100	0	34
	80-	-	-	4
Køn	Mand	93	7	45
	Kvinde	98	3	80
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	122
	Pårørende	-	-	1
Modersmål	Dansk	96	4	119
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	96	4	125

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		31	25	38	6	16	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	60	20	20	0	5	0
	40-59	29	14	43	14	7	1
	60-79	-	-	-	-	4	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	43	14	29	14	7	1
	Kvinde	22	33	44	0	9	0
Skema udfyldt af	Patienten	33	27	33	7	15	1
	Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål	Dansk	36	29	29	7	14	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	31	25	38	6	16	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad		
		%	%	%	%	n	n
Alle		76	15	8	0	242	8
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	76	16	9	0	45	0
	40-59	73	17	9	1	117	5
	60-79	82	13	6	0	72	3
	80-	86	14	0	0	7	0
Køn	Mand	74	18	7	1	84	3
	Kvinde	78	14	8	0	158	5
Skema udfyldt af	Patienten	78	15	7	0	233	8
	Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål	Dansk	76	16	8	0	229	7
	Ikke dansk	100	0	0	0	8	1
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	76	15	8	0	242	8

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		32	65	1	3	114	50	87
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	0
	20-39	40	60	0	0	20	10	15
	40-59	30	65	2	3	60	22	41
	60-79	24	72	0	3	29	18	29
	80-	75	25	0	0	4	0	2
Køn	Mand	11	83	3	3	35	23	29
	Kvinde	41	57	0	3	79	27	58
Skema udfyldt af	Patienten	32	65	1	3	111	48	84
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	1
Modersmål	Dansk	31	66	1	3	111	46	81
	Ikke dansk	0	100	0	0	1	3	5
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	32	65	1	3	114	50	87

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		84	16	259
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	83	17	46
	40-59	87	13	126
	60-79	83	17	81
	80-	-	-	4
Køn	Mand	82	18	91
	Kvinde	85	15	168
Skema udfyldt af	Patienten	85	15	250
	Pårørende	40	60	5
Modersmål	Dansk	84	16	245
	Ikke dansk	80	20	10
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	84	16	259

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		48	50	1	0	207	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	43	54	0	3	37	0	
	40-59	51	47	2	0	104	0	
	60-79	48	52	0	0	63	0	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	42	55	3	0	69	0	
	Kvinde	51	48	0	1	138	0	
Skema udfyldt af	Patienten	48	51	1	0	201	0	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	48	51	1	1	195	0	
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	0	
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	48	50	1	0	207	0	

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		54	44	1	2	254
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	52	45	2	0	44
	40-59	55	42	0	2	123
	60-79	51	46	1	1	80
	80-	67	17	17	0	6
Køn	Mand	55	43	1	1	89
	Kvinde	53	44	1	2	165
Skema udfyldt af	Patienten	54	44	1	2	244
	Pårørende	20	80	0	0	5
Modersmål	Dansk	54	44	1	2	239
	Ikke dansk	40	60	0	0	10
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	54	44	1	2	254

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		55	42	2	1	265
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	52	43	4	0	46
	40-59	57	40	2	1	127
	60-79	52	45	1	2	83
	80-	71	29	0	0	7
Køn	Mand	62	36	0	2	91
	Kvinde	51	45	3	1	174
Skema udfyldt af	Patienten	56	42	2	1	255
	Pårørende	40	60	0	0	5
Modersmål	Dansk	56	41	2	1	251
	Ikke dansk	22	78	0	0	9
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	55	42	2	1	265

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		33	62	0	6	52	8	199
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	1
	20-39	23	77	0	0	13	1	31
	40-59	26	58	0	16	19	3	103
	60-79	40	60	0	0	15	4	63
	80-	75	25	0	0	4	0	1
Køn	Mand	14	82	0	5	22	4	63
	Kvinde	47	47	0	7	30	4	136
Skema udfyldt af	Patienten	33	61	0	6	49	6	194
	Pårørende	33	67	0	0	3	1	1
Modersmål	Dansk	31	63	0	6	49	7	189
	Ikke dansk	50	50	0	0	2	1	6
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	33	62	0	6	52	8	199

Tabel 35. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		28	61	7	4	100	161	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	
	20-39	20	60	13	7	15	31	
	40-59	31	60	7	2	45	81	
	60-79	27	62	5	5	37	46	
	80-	-	-	-	-	3	1	
Køn	Mand	20	63	13	3	30	62	
	Kvinde	31	60	4	4	70	99	
Skema udfyldt af	Patienten	28	60	7	4	96	156	
	Pårørende	25	75	0	0	4	1	
Modersmål	Dansk	27	62	6	4	95	152	
	Ikke dansk	25	50	25	0	4	6	
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	28	61	7	4	100	161	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		66	8	11	14	159	107
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	62	7	17	14	29	17
	40-59	70	7	13	11	76	52
	60-79	62	10	6	22	50	33
	80-	67	33	0	0	3	4
Køn	Mand	61	8	15	16	61	31
	Kvinde	69	8	9	13	98	76
Skema udfyldt af	Patienten	66	9	11	14	152	104
	Pårørende	33	0	33	33	3	2
Modersmål	Dansk	66	9	11	14	148	103
	Ikke dansk	57	0	14	29	7	3
Afsnit	Ortopædkirurgisk Ambulatorium	66	8	11	14	159	107

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

















Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De gav særlig god behandling og jeg er meget meget tilfreds og i tryghed.	Virkelig godt
2	Ved telefonisk henvendelse et par dage efter hjemkomst fik jeg stadig virkelig god behandling.	Virkelig godt
4	Jeg synes, den pågældende læge var meget venlig, lyttende og klar i sine udtalelser om undersøgelsen.	Godt
8	Jeg synes, at der har været den rette oplysning, både under undersøgelsen og operation, samt passende, præcist og uddybende information til forløbet efter operation. Har følt mig meget tryk og tilpas informeret. Utrolig søde og kompetente ansatte - har taget godt hånd om både mig, og min mand, der ventede under operationen.	Virkelig godt
11	Det er helt fantastisk søde medarbejdere, der tager hånd om alle behov, der skulle opstå. Og følte det alene var mig, der var i fokus under hele forløbet. Jeg vil vælge samme sted igen, hvilket jeg har gjort.	Virkelig godt
12	Jeg har kun gode og positive oplevelser omkring mine to operationer henholdsvis i Brædstrup og Give.	Virkelig godt
14	Personalet er super professionelle og utrolig glade og smilende :-)) Det er dejligt!	Godt
17		Godt
18	Alt virkelig godt, undtagen efterfølgende information.	Virkelig godt
20	Glad og positivt personale. Skuffet over, at jeg ikke fik en ultralydsscanning, det var jo derfor, jeg skulle til Brædstrup (kørt helt fra Varde).	Intet svar
21	Det var dejligt, at der kun var en kontaktperson, at jeg blev ledsaget til/fra operation, den gode forplejning, den gode information før og især efter operationen.	Virkelig godt
23	Det var svært at nå at drikke sin kaffe, før man blev kaldt ind. Jeg blev opereret i epi-anæstesi og var så vågen. Jeg savnede, at personalet måske "hyggesludrede" lidt uden at miste koncentrationen. En sygeplejerske ville godt snakke lidt med mig, så jeg kunne adspredde mine tanker - det var godt.	Godt
25	Jeg har været meget tryk ved Brædstrup. Jeg vil slet ikke være bange, når jeg skal derop igen. Jeg har fået den anbefalet af en anden patient. Jeg anbefaler den i høje toner til andre.	Virkelig godt
26	Behagelig atmosfære - stor omhu fra personalets side.	Virkelig godt
27	Det er ikke den lægefaglige del der er dårlig. Jeg kunne ønske, at sygeplejersken viste mere faglig	Godt


Bilag 5

sikkerhed. Hun var sød og venlig, men jeg blev utryg i forhold til den forkert udleverede sko og forkerte information om hvor længe, jeg skulle anvende den. Glad for, at jeg havde journalen med hjem og kunne huske lægens information.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 28 | Alt var perfekt. | Virkelig godt |
|  | 30 | Mit indtryk er, at det er en afdeling, der bare fungerer. | Virkelig godt |
|  | 31 | På Brædstrup ambulatorium er de simpelthen pragtfulde. Alt går efter planen, et stort 10-tal fra mig. | Virkelig godt |
|  | 33 | Perfekt information og behandling. Skulle der blive en næste gang, vil jeg igen vælge Brædstrup Friklinik. Væsentligt, at læger, sygeplejersker mv. er særdeles kyndige og professionelle i deres arbejde. | Virkelig godt |
|  | 35 | Rigtig god oplevelse. Venligt personale. Stor tryghed. | Virkelig godt |
|  | 39 | Jeg har kun rosede ord til ALLE jeg var i kontakt med, før under og efter mine operationer. Jeg havde ingen smerter under eller efter operationerne, heller ikke efter jeg kom hjem. Det var en rigtig positiv oplevelse, som jeg er meget taknemmelig for. | Virkelig godt |
|  | 45 | Før jeg ankom til operation, var jeg virkelig nervøs for narkosen. Da jeg informerede personalet derom, tog de det meget seriøst, og jeg mærkede gennem hele forløbet, at alle blev informeret og tog hensyn til det. Jeg følte mig så tryk, som det var muligt i den situation, og jeg kan kun tænke tilbage på min operation som en meget positiv oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 46 | At blive behandlet på friklinikken i Brædstrup var en særdeles behagelig oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 47 | Alt i alt rigtig godt. Måske lidt mere information om hvad man ikke må efterfølgende og hvorfor. | Godt |
|  | 48 | Der blev sendt en udførlig anvisning om, hvad der skulle ske i ambulatoriet, inden jeg skulle møde. Det, syntes jeg, var rigtig godt. | Godt |
|  | 49 | Jeg har ikke tidligere oplevet et mere fantastisk og meget smilende/venligt personale. | Virkelig godt |
|  | 50 | Ift. den skriftlige information, der fulgte min behandling op, er/var det delvist utilfredsstillende overlevering af prøveresultat... Jeg fik oplyst, jeg havde cyster i mit højre ben & at de var ufarlige. Det var det, udover svaret på min scanning. Lidt mærkelig information at "strø" med - havde nok krævet lidt forklaring. | Godt |
|  | 51 | At forstå den skriftlige information vedr. operationen og forløbet heraf kræver, at der er personer for hvem latin og læge forkortelser m.m. er lige ud ad landevejen. | Godt |
|  | 52 | God behandling :-). Ønske om bedre/klarere/tydeligere kommunikation i visitationspapirer. Ønske om ikke selv at skulle fjerne morfinpumpe, blev meget utilpas af måske morfinen? Kunne ønske faglig ekspertise til at vurdere dette (ikke egen læge). | Virkelig godt |
|  | 53 | Alt i alt har jeg overhovedet ikke noget at klage over, tværtimod. | Virkelig godt |
|  | 54 | Super behandling. Både professionelt og personligt. | Virkelig godt |

55	Der var en usædvanlig god og tryghedsskabende atmosfære på Friklinikken. Kompetent personale - god service. "Patienten og pårørende i centrum".	Virkelig godt
56	At de ringede til mig efter operation om hvordan det gik osv.	Godt
57	En faglig, venlig, engageret og anerkendende tilgang. Personale virker kompetent. Meget tilfreds!	Virkelig godt
58	Jeg er blevet undersøgt og opereret en gang tidligere på Brædstrup. Jeg syntes begge gange, at alt fungerede perfekt.	Virkelig godt
60	Man kunne have givet en ny tid, som jeg har antydnet.	Godt
61	Jeg er tre gange blevet behandlet for åreknuder på klinikken i Brædstrup, så jeg befinder mig godt. Der er en meget god atmosfære, som jeg sætter stor pris på.	Intet svar
62	Jeg synes, at jeg har fået en første classes behandling, og at der var nogle ambulatorier, der kunne lære noget af Brædstrup.	Virkelig godt
63	De gav meget opmærksomhed til patienterne - det var fint at mærke.	Virkelig godt
64	Måske mundtlig information for tidlig ved operation.	Virkelig godt
67	Meget kompetent personale og en rigtig god stemning/atmosfære.	Virkelig godt
68	Lad være med at indkalde patienter før middagspauser - ventetid er dræbende. Selve personalet skal roses, men lægens indsats med at forklare, at man fik det værre efter operationen, savnes i høj grad. Havde jeg været orienteret, havde der været plads til en anden, så havde jeg kørt videre med skavanken.	Godt
69	Jeg synes, det er et godt og effektivt hospital, med meget behageligt personale.	Virkelig godt
73	Jeg tror indtil nu, ambulatoriet har gjort det godt.	Godt
74	Det er trygt og blive behandlet i Brædstrup. Håber, vi får lov og beholde dette sted.	Virkelig godt
75	Flinkt og sødt personale som har givet fin besked.	Godt
79	Det var skønt at se, at personalet var effektive (meget).	Virkelig godt
80	Modtagelse, forberedelse og behandling i SÆRKLASSE!	Virkelig godt
81	Det var fantastisk effektivt - nærmest måske lidt for meget. Forlod afdeling, før jeg havde følelser tilbage i de bedøvede dele af kroppen.	Virkelig godt
82	Følte at personalet var meget kompetente! Ville være dejligt, hvis man måtte bruge lydløs telefon til ens pårørende.	Virkelig godt
83	Til kontrolbesøget efter min åreknudeoperation, var de så søde at forære mig et par rigtig gode støttestrømper, fordi jeg har for lange ben til standard-strømperne. Det sætter jeg rigtig meget pris på og bruger dem hver dag, da jeg har problemer med væskeophobninger.	Godt

Bilag 5

	85	Jeg har været rigtig glad for at være blevet opereret der, da jeg følte at personalet havde god tid til en, god information. Jeg vil ikke på noget tidspunkt være utryk ved at blive behandlet der igen.	Virkelig godt
	86	Alle var søde og rare, og ingen havde travlt med alt muligt andet end mig.	Virkelig godt
	87	Dejlig afslappet stemning, hvor jeg som patient følte mig i centrum.	Virkelig godt
	89	Venlighed. Flexibilitet. Lydhørhed. God smertebehandling.	Virkelig godt
	90	Behandling og orientering absolut i topklasse.	Virkelig godt
	91	Jeg synes, at behandlingerne gik godt, og at de var dygtige.	Godt
	92	Alt i alt en virkelig god information af dygtig personale, intet at være utilfreds med.	Virkelig godt
	93	Jeg er blevet behandlet særdeles godt, kun ROS til læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	94	Alt helt ok.	Virkelig godt
	95	Det kunne være ønskeligt med lidt mere konkret information om træning/motion efter operation af læge eller fysioterapeut samt om eventuelle postoperative gener/komplikationer. Man føler sig i meget trygge hænder på friklinik i Brædstrup, meget venligt personale.	Godt
	97	Brædstrup Sygehus er et fantastisk dejligt og hjemligt sted at være patient.	Virkelig godt
	98	Alt i alt synes vi, det var en god oplevelse. Alle var flinke og behagelige. Også overfor min kone, som blev godt informeret.	Virkelig godt
	99	Jeg er forstående over for personalemangel, men det mindste, man kunne gøre var at sørge for, at der var en tolk tilstede.	Virkelig dårligt
	100	Jeg synes knap, jeg var kommet.	Godt
	101	Alle i personalet har været MEGET venlige og grundige. Jeg er MEGET tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
	102	Sygeplejerskerne er obs. på, hvad man behøver. Virkelig godt! Ved min anden kontrol, havde lægen ikke læst eller sat sig ordentligt ind i min situation. Måske lidt pinligt for ham! Til dels lidt useriøst.	Godt
	105	Altid høflig, hjælpsom og efter min operation fik jeg rigtig god forplejning og hjælp.	Godt
















Ortopædkirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Meget tilfreds.	Virkelig godt
3	Virkelig søde og imødekommende personaler.	Virkelig godt
9	Tak for professionelt arbejde og venlig behandling.	Intet svar
10	Jeg blev kaldt ind til sygeplejersken med det samme. Men måtte derefter vente en time før jeg blev opereret. Det var frustrerende, da jeg var nervøs og bange. Men sygeplejersken var meget omsorgsfuld.	Virkelig godt
11	Jeg synes, der var hurtig respons fra lægebesøg til min indkaldelse. Det var meget positivt, at jeg fik et brev, at der ville gå lidt tid, før jeg fik min endelige indkaldelse, da min første tid uheldigvis fik en placering midt i strejken. Jeg er meget tilfreds med den info, der blev fremsendt og den service, jeg fik ved forespørgsel omkring min behandling. Vil betegne hele perioden som top service og professionel.	Virkelig godt
13	Der kunne godt være bedre skiltning på sygehuset om, hvor ambulatoriet ligger.	Virkelig godt
14	Ved første besøg måtte jeg vente i cirka halvanden time, fordi der var en akut operation i gang, og derfor havde lægen ikke tid... Det var lidt ærgerligt, da jeg skulle køre meget langt for at komme til Brædstrup.	Godt
16	Det var en virkelig god og positiv oplevelse - venligt og velinformeret personale. Dejligt at lægen, der skulle operere, kom og hilste på og informerede om forløbet - det gør, at man er lidt mere tryk.	Virkelig godt
18	Usædvanlig effektivt.	Virkelig godt
22	Jeg blev scannet i Give. Resultatet af scanningen hørte jeg ikke fra, før jeg fik brev om operation. Det kunne godt ønskes anderledes.	Virkelig godt
23	God kontakt med sekretær ved telefonisk henvendelse.	Godt
24	Godt. Rart med den skriftlige information.	Godt
25	Jeg fik en god behandling og følte mig tryk og rolig.	Virkelig godt
27	Har været i ambulatoriet flere gange for samme sag. En af gangene ventede jeg fra 12.30 til 15.00, hvor jeg henvendte mig i skranken. Her blev det sagt, at jeg ikke var "krydset af", så jeg havde nok glemt at henvende mig. Heldigvis kunne jeg bevise, at det var sket. Bl.a. havde jeg afleveret hjælpemidler ved samme seance.	Godt
33	Jeg bestemte selv, at det skulle være Brædstrup Friklinik. Min læge foreslog et andet sted, men jeg	Virkelig godt

Bilag 5

fastholdt Brædstrup. Andre har rost Brædstrup til skyerne, og jeg kan efterfølgende tilslutte mig denne ros.

	37	Måske et lidt lille venteværelse til så mange mennesker.	Godt
	40	Jeg fik en rar og god modtagelse.	Virkelig godt
	41	I den korte ventetid (ca. 20 min.) var der mulighed for at tage en kop kaffe eller te plus læsestof.	Godt
	54	Kun positiv!	Virkelig godt
	64	Venteværelse snævert.	Virkelig godt
	66	Var positivt overrasket over den korte ventetid fra henvisning til første ambulante besøg i ambulatoriet. Selve forløbet fra forundersøgelse til operation gik hurtigt og nemt med positiv og kyndig vejledning. Operationen har været effektiv med flot resultat.	Godt
	68	To timer den første gang. Skulle møde kl.11.00, men kom først til kl.13.00 (ventetid og middagspause). Har lige været til kontrol, hvor jeg kørte 90 km. blot for en samtale på 2,30 minutter.	Godt
	70	Søde og rare sygeplejersker!!!	Godt
	71	Måtte ringe rundt for at få den korteste tid.	Godt
	76	Positiv oplevelse (forløbet generelt)!	Virkelig godt
	80	Var sammen med en patient, som skulle til tre timer før mig. Personalet puttede mig ind i et "hul", så vi begge kunne forlade klinikken, da den sidste af os var færdig efter sit "skema". En virkelig flot præstation fra personalets side!	Virkelig godt
	84	Ventetid er sikkert ikke let at undgå, uanset hvor god man er til at planlægge tidspunkter for operationer.	Virkelig godt
	92	Blev oplyst om, at der var lidt ventetid, men ventede ca. 1½ time. Fik af lægen orientering om, at en patient havde taget forkert af datoen til undersøgelsen. Kom til alligevel - derfor ventetid. Egentlig synes jeg, det var OK.	Virkelig godt
	93	Nej, ikke rigtig godt modtaget.	Virkelig godt
	106	Ved mit første besøg i Brædstrup måtte jeg starte med nye røntgenbilleder, da de fra Randers havde sendt de forkerte, så det må være unødigt ventetid.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
24	Der var skrevet i journalen, at jeg havde åreknuder bag på det ene ben i stedet for foran, hvilket har indflydelse på måden at bedøve på. Så jeg er glad for, at jeg er en person, der stiller spørgsmål, ellers var jeg blevet forkert bedøvet.	Godt
27	Manglende indsigt i ord i journal - sygeplejerske.	Godt
68	For lidt oplysning om operation.	Godt
71	Havde egen medicin med.	Godt
77	Sygeplejerske og læge var ikke enig om hvor lang tid, jeg skulle have forbindelse.	Godt
78		Virkelig godt
94	Røntgenbilleder væk.	Virkelig godt
99	Sprogvanskeligheder.	Virkelig dårligt
102	Udstyr gik i stykker.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium





Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Det har været en utrolig positiv oplevelse. Alle har været søde, venlige og kompetente.	Virkelig godt
6	Personalet på nær lægen NN var flinke og yderst effektive og professionelle. Lægen NN var meget arrogant og talte meget nedladende. Alle andre var søde.	Intet svar
11	Det har været en utrolig positiv oplevelse at blive behandlet. Mine bekymringer blev taget alvorlige, og jeg fik svar på alle spørgsmål.	Virkelig godt
15	Jeg synes, jeg fik det bedste behandlingsforløb, da jeg klart har fået det meget bedre i mit knæ, og de folk der var og tog imod mig, var rigtig gode til deres arbejde.	Virkelig godt
20	Henvist fra egen læge til ultralydsskanning af skulder. Møder en flink læge, som fortæller mig (efter jeg har lavet et par øvelser), at jeg har en frossen skulder (ingen ultralydsundersøgelse), kan tage lang tid, fik udleveret recept til 14 dages gigtpiller, bliver genindkaldt om cirka fire måneder.	Intet svar
22	Ventetiden opstod efter operationen, hvor jeg ventede på, at lægen skulle komme og fortælle om forløbet. En ok ventetid!	Virkelig godt
23	Relativ kort ventetid ved forundersøgelse. Ingen ventetid på operationsdagen. Men der var "tryk på": mange patienter på operationsgangen, der gjorde at jeg følte at jeg blev gennet op og tisse efter epidural anæstesi, fordi andre skulle have min opvågningsplads - men det gik! ved støtte af to personer. Ingen ventetid til kontrolundersøgelse trods min forsinkelse.	Godt
26	Det var et utrolig godt og behageligt forløb. Jeg vil gerne igen behandles samme sted.	Virkelig godt
27	Hvis jeg ikke selv var godt inde i efterforløbet med bandage (besked fra lægen), var jeg blevet udstyret med en fejlsko - trods der i journalen stod skrevet, hvilken form det skulle være. Sygeplejersken var ikke meget for, at "jeg havde ret", følte jeg. Jeg fik den rigtig sko, men alt for lille og anvendt forkert. Dette blev rettet på skadestuen på et andet sygehus om aftenen, hvor jeg også fik en støvle/sko i en rigtig størrelse.	Godt
32	Jeg er godt tilfreds. Alle var meget venlige.	Virkelig godt
33	Jeg er ovenud godt tilfreds. Der er stor saglighed, kompetence og hurtighed.	Virkelig godt
34	Jeg er stort set godt tilfreds, men manglede kontrol efter operation.	Godt
35	Rigtig god oplevelse. Hurtigt personale hele vejen igennem. Jeg følte mig tryk hele vejen igennem.	Virkelig godt
36	Jeg oplevede ventetid, fordi jeg ikke var fastende ved ankomst. Det stod på informationen.	Virkelig godt
39	Jeg blev opereret for åreknuder i Brædstrup. Da jeg i løbet af weekenden skulle have forbindinger-	Virkelig godt

ne af og i bad, sivede det fra et sår, selv om jeg kom plaster på. Det gjorde mig lidt utryg. Min kone skulle tappes for blod i [NN], så jeg tog med hende, og henvendte mig i ambulatoriet der og bad om hjælp. Det fik jeg hurtigt. En sød sygeplejerske så på mit sår og beroligede mig, satte et nyt plaster på og sagde, det skulle jeg ikke bekymre mig om. Tusind tak for det!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 40 | Jeg fik en god behandling af den læge, jeg blev undersøgt af og opereret af. Lægen kunne man virkelig føle sig tryk ved, og han får min bedste anbefaling. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 | Det var generelt godt. | Godt |
| ✎ | 42 | Svaret på min MR-scanning kom ikke frem. Måtte selv rykke for det flere gange. | Godt |
| ✎ | 43 | Det var en god oplevelse, som fuldt ud levede op til mine forventninger. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Alt har været yderst perfekt. "Stor tak til alle". | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Ventetiden var oplyst, blev puttet ind som ekstra patient. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 | Meget professionel behandling. Ingen ventetid. Personalet havde styr på tingene og vidste, hvem der gjorde hvad. God information. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Jeg skulle være mødt til eventuel behandling, men må beklage, at jeg desværre glemte dagen. Jeg kunne have ønsket at få en anden tid, men fik brev om, at det blot var meddelt min læge, at jeg ikke var mødt. | Godt |
| ✎ | 65 | Lægen virkede uinteresseret/stresset, mens andet personale/sygeplejersker var "tilstede" og meget imødekommende. | Godt |
| ✎ | 68 | Jeg er blevet opereret, resultatet er dobbelt så mange smerter som inden operationen, da jeg klagede over smerterne, fik jeg at vide, at der ville (kunne) gå op til 1½ år før at smerterne fortog sig... Havde jeg fået det at vide inden, så skulle jeg under ingen omstændighed have været snittet i! | Godt |
| ✎ | 72 | Fik ingen opringning efter operationerne, som informeret om i modtaget skriftligt materiale. Kun henvendelse fra læge efter sidste af 2 operationer. | Virkelig godt |
| ✎ | 78 | Måtte rette sygeplejersken, som ikke var færdiguddannet, da hun tog fejl af højre og venstre ben. | Virkelig godt |
| ✎ | 80 | Er fuldt tilfreds - og imponeret over effektiviteten på stedet. | Virkelig godt |
| ✎ | 85 | Det var dejligt med det skriftlige information - både det til mig selv, men også det brev, jeg kunne tage med til læge/vagtlæge, efter jeg var kommet hjem, hvis der skulle opstå problemer uden for den vstdanske frikliniks åbningstid. | Virkelig godt |
| ✎ | 88 | Jeg har kun haft positive oplevelser, jeg er meget tilfreds med hele forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 90 | Er blevet godt behandlet og har fået en forklaring, jeg kan forstå. Er ikke i tvivl om, hvorfor jeg har smerter i min højre arm. | Virkelig godt |
| ✎ | 96 | Et stort plus til støttestrømper. Jeg havde et sår og en hævelse i fem måneder. Tre uger efter jeg fik støttestrømper på, var såret læget. | Intet svar |

Bilag 5

- | | | | |
|---|-----|--|------------------|
|  | 97 | Alle var meget venlige og imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 99 | Jeg bliver undersøgt af en læge som er svær at forstå, uden der er andre tilstede. Lægen forstår ikke, hvad jeg siger. | Virkelig dårligt |
|  | 100 | Jeg manglede at vide, at det ville være et meget langt smerteforløb efter. | Godt |
|  | 104 | Jeg har stadig de samme smerter som før operationen. | Godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Som enlig mor ville det øge trygheden at have et tilbud om hjemmepleje de første par dage.	Godt
14	Ventetiden mellem besøgene var for lang. Ofte næsten halvanden måned! Det er lang tid at gå i uvished!	Godt
18	Jeg undrer mig over at jeg efter tre uger ikke har modtaget svar - om der var kræft i pletten. Min læge har heller ikke fået nogen besked.	Virkelig godt
19	Kommer gerne igen, hvis det bliver nødvendigt. Kører gerne den lange tur.	Virkelig godt
23	Som ventet.	Godt
27	Ingen problemer i forhold til lægen, der udviste stor kompetence, men plejepersonalet ?? sygeplejerske (kontaktsygeplejerske) tyggede og tyggede og tyggede på tyggegummi, hvilket virker dårligt på mig. Hørte andre sige det samme. Jeg fik hjemkaldelse på hjælpemidler 14 dage før, jeg var færdig med anvendelse af det. Der stod dato korrekt i journalen.	Godt
29	Information fra sygepersonale var god. Information fra lægepersonale var mindre god.	Godt
33	Stor tak!	Virkelig godt
38	Jeg har kun været der den ene gang. Meget tilfreds.	Virkelig godt
52	Det at komme i gang med genoptræning efter operation var en SEJ kamp. Jeg blev visiteret til kommunal genoptræningscenter. Visitationen gik hurtigt, men det reelt at få en tid med en fysioterapeut var SEJT. Kun MIN ihærdighed gav resultat. I visitationspapirerne stod der, at jeg var instrueret i hjemmøvelser, der stod intet om, at instruktionen var foregået med mig liggende i sengen på genopvågningsstuen. Fra operation til første tjek af sundhedsfaglig person (fysioterapeut) gik der mere end fire uger. IKKE TILFREDSSTILLENDÉ!!!	Virkelig godt
79	Det var skønt at se, at personalet var effektive (meget).	Virkelig godt
99	Jeg føler, mig så dårligt behandlet i Brædstrup, at jeg efterfølgende har søgt behandling andetsteds.	Virkelig dårligt
103	Ang. Transport til Brædstrup vil det koste mig ca. 1700 kroner i alt med bus og taxa. Jeg er efterlønnnet og bliver snart pensioneret. Hvis jeg var pensioneret på nuværende tidspunkt, kunne jeg få gratis sygetransport og hjemmehjælp.	Dårligt
106	Jeg fik problemer med blodsprængninger og kontaktede dem, og fik den første tid, de kunne finde, så det kalder jeg service. Fik en god forklaring på det, hvorfor det kunne opstå efter operation.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.