

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

**Ambulatorium**





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

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	121
	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 kommentarfelder, 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.<sup>1</sup>

### 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:	1194
Besvarelser fra afdelingens patienter:	638
Afdelingens svarprocent:	53%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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).

---

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

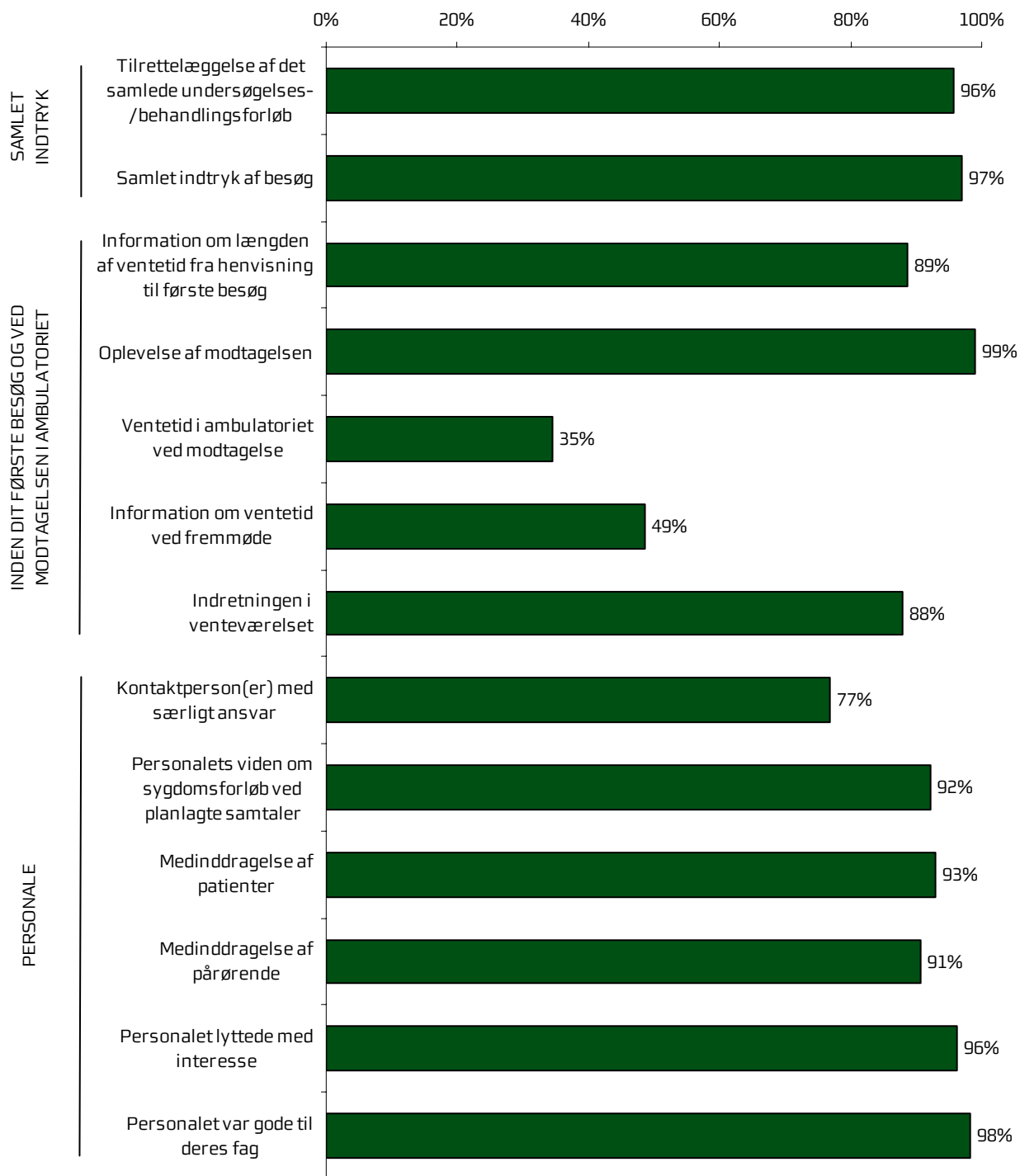


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

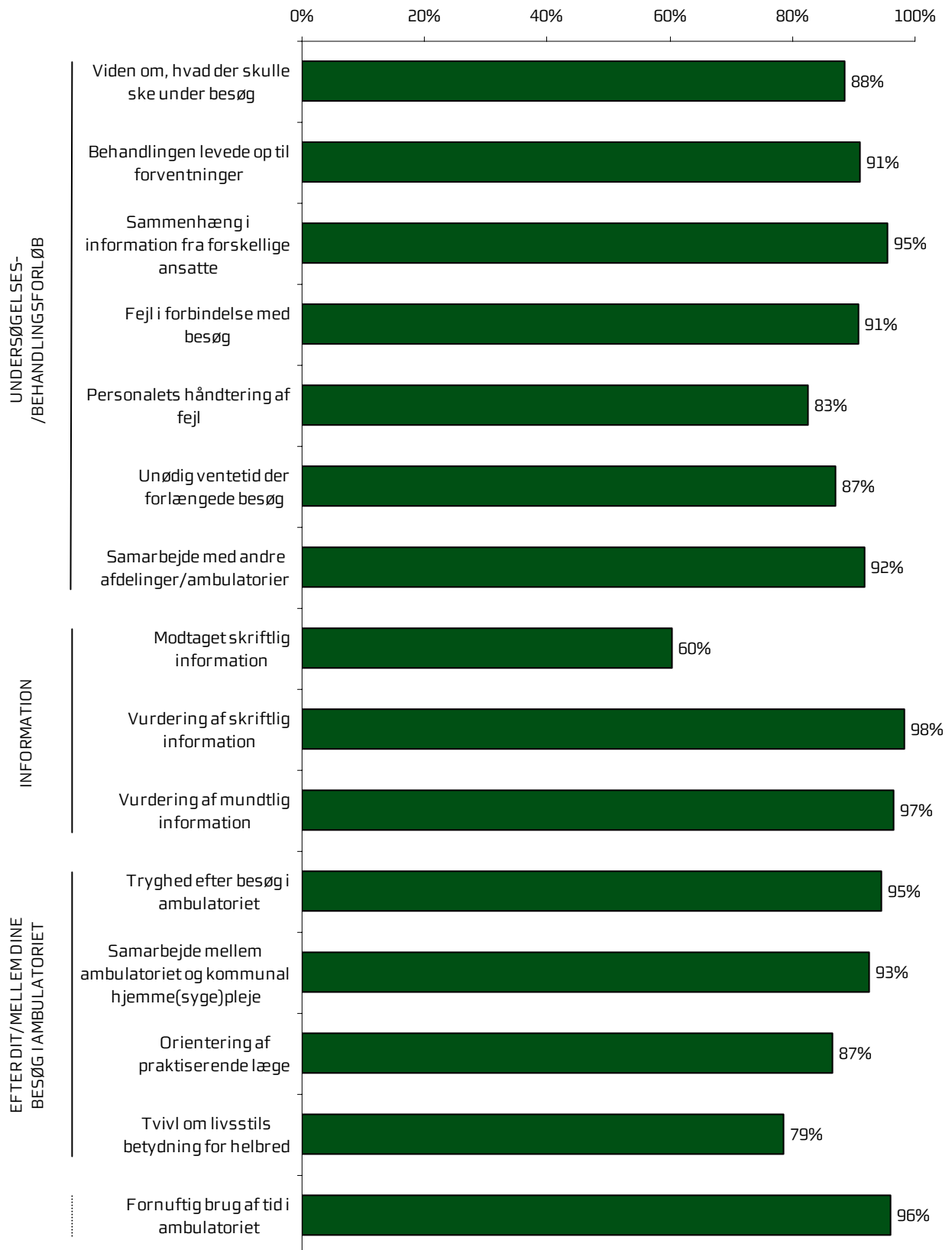
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>4</sup>

### 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?

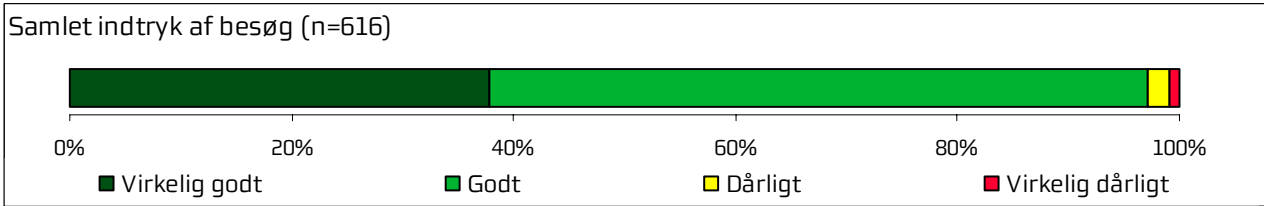
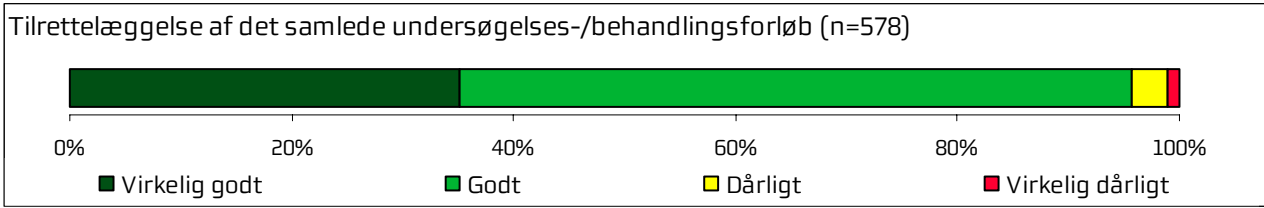
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

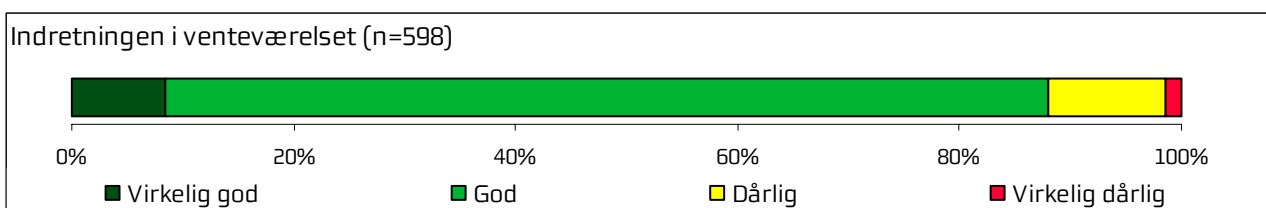
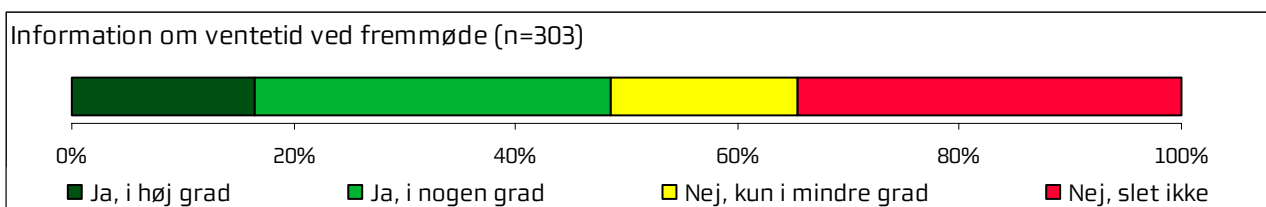
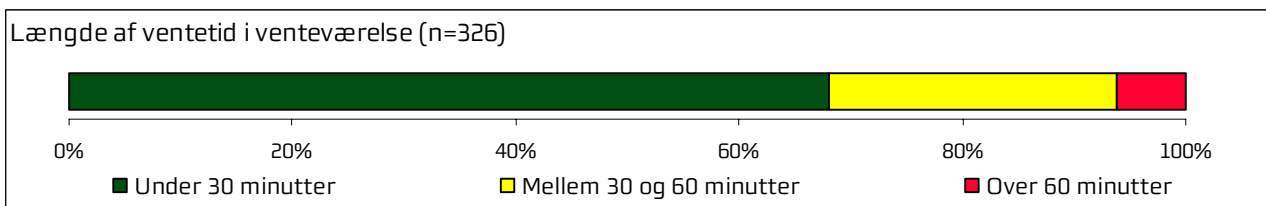
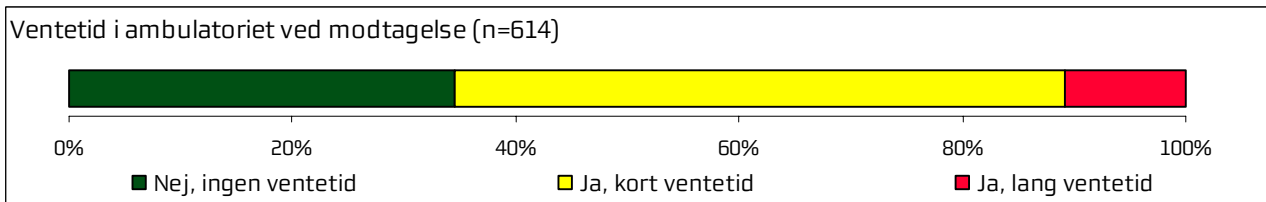
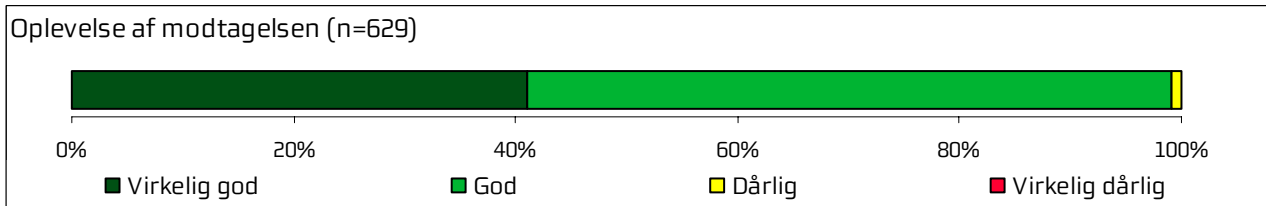
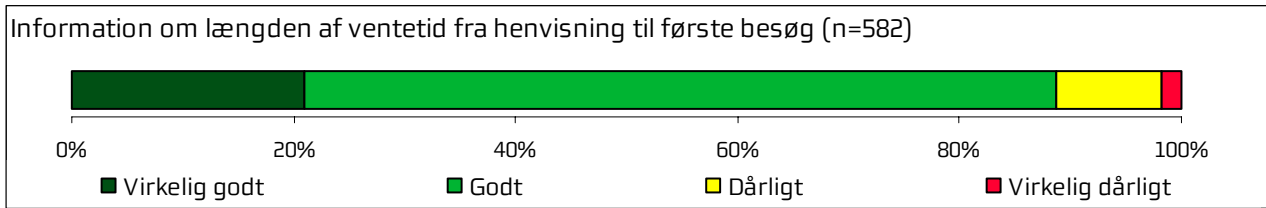




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	99%*	93%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	94%*	97%

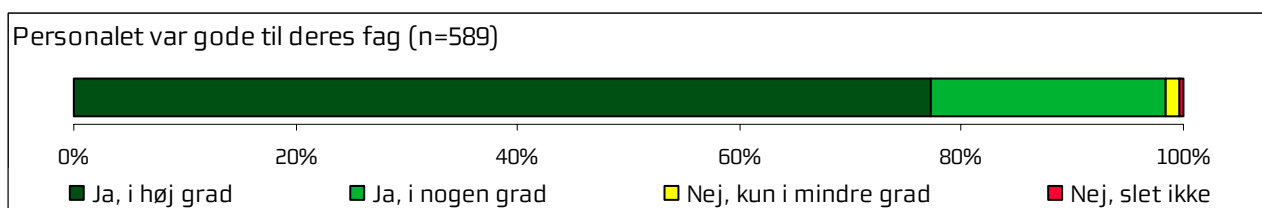
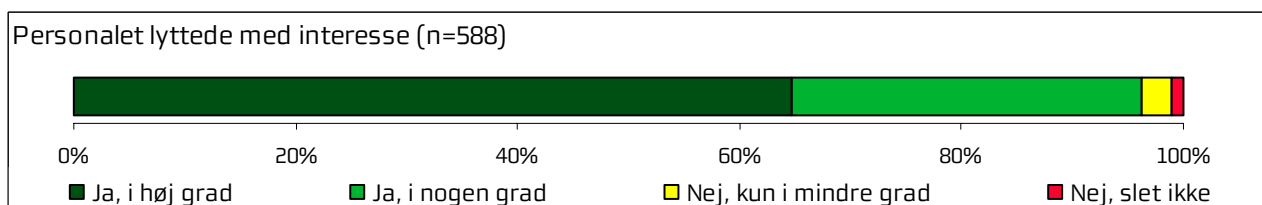
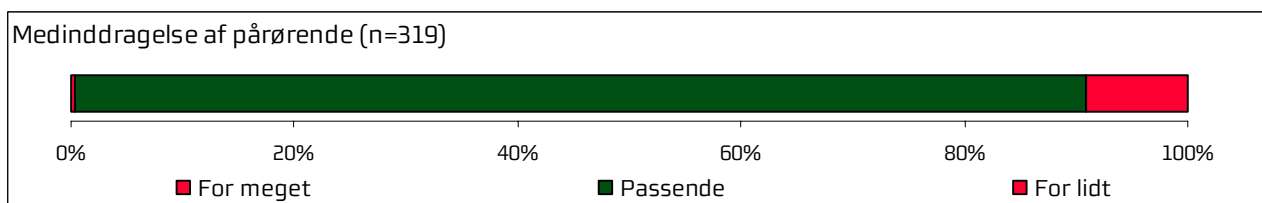
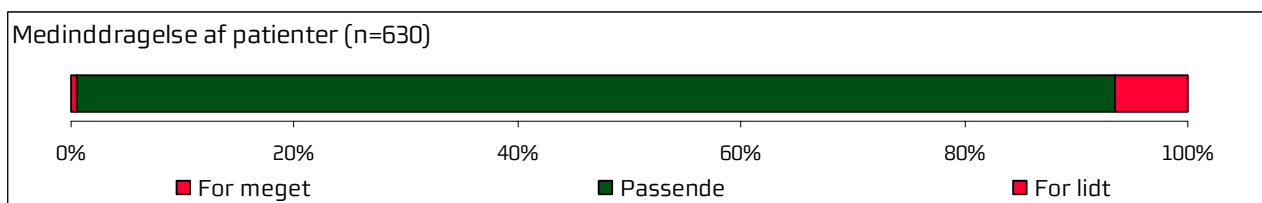
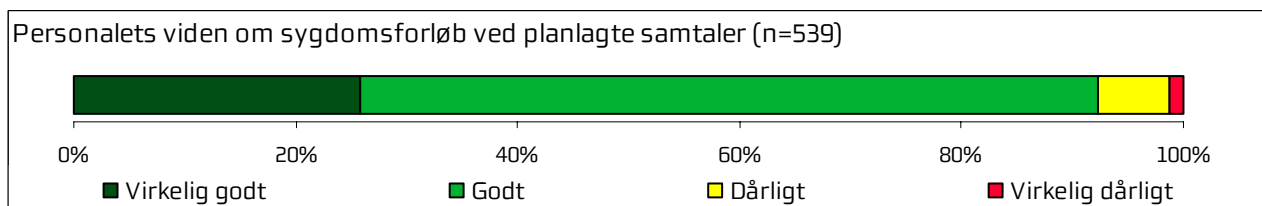
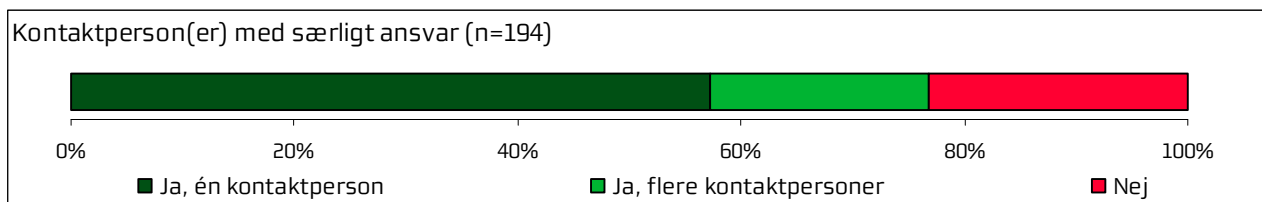
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	89%	-	-	96%*	85%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	35%	-	-	45%*	23%*	34%
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?	49%	-	-	49%	29%*	39%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	96%*	70%*	88%

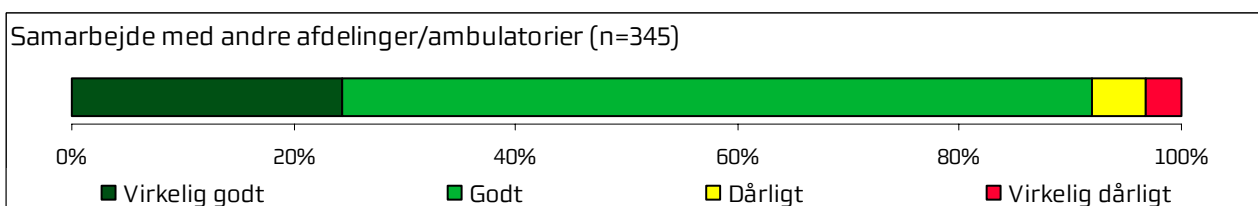
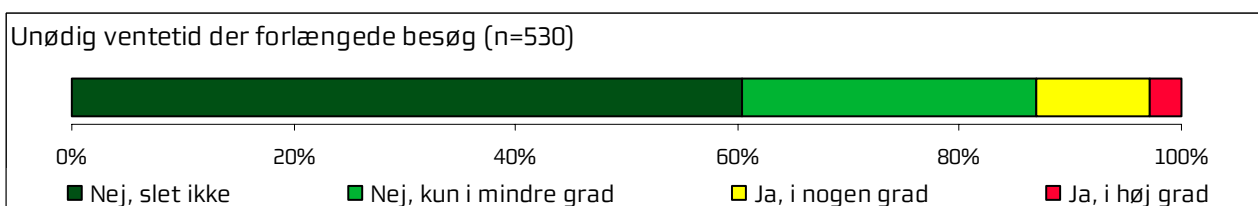
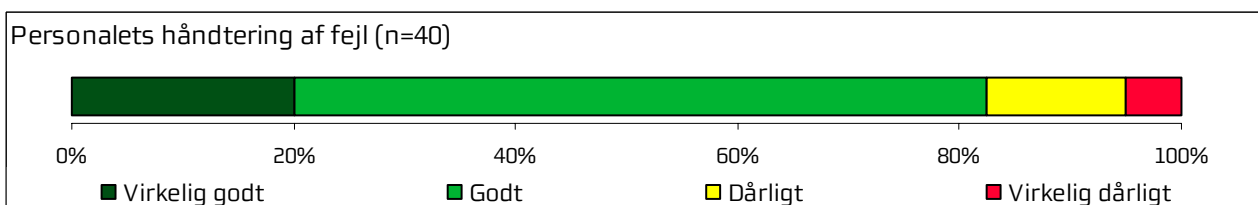
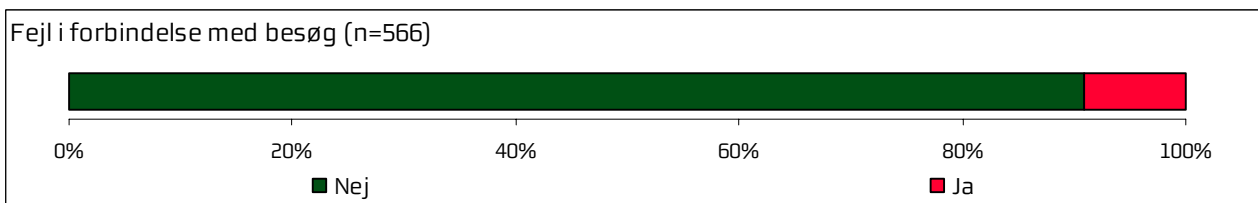
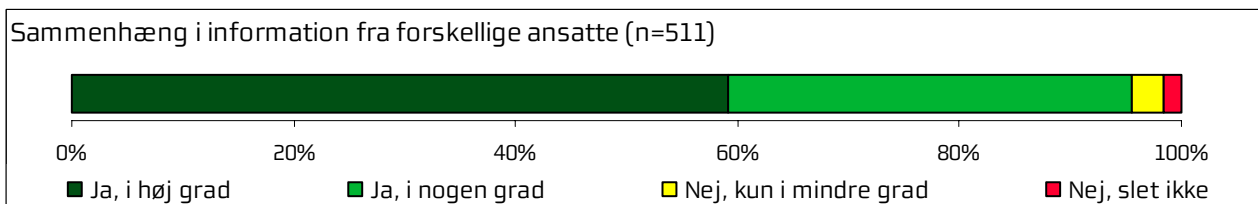
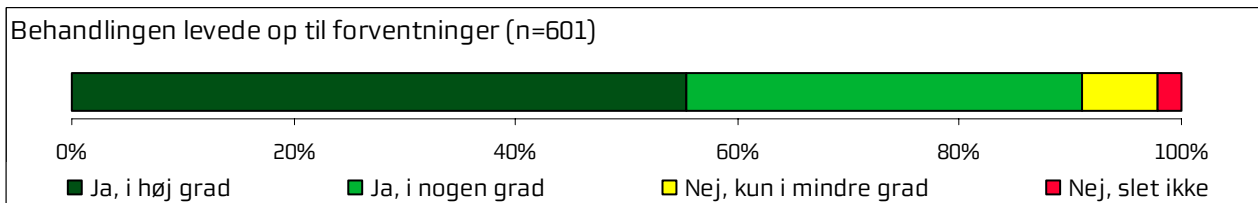
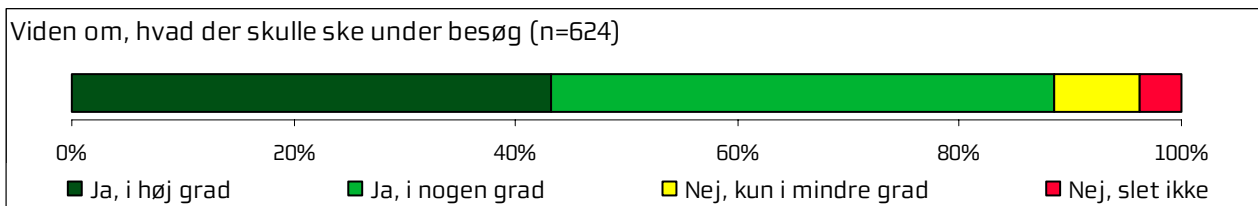
### 4.3 Personale



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?	77%	-	-	95%*	75%	84%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	98%*	89%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	96%*	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	98%*	91%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%*	94%*	98%

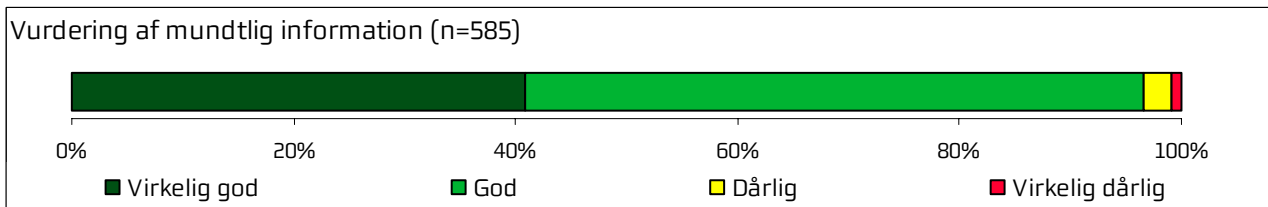
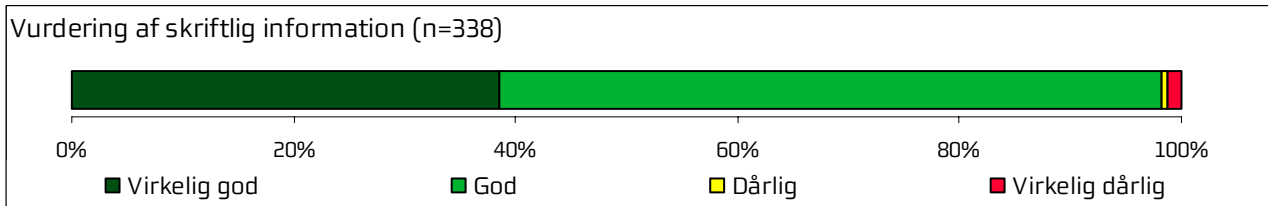
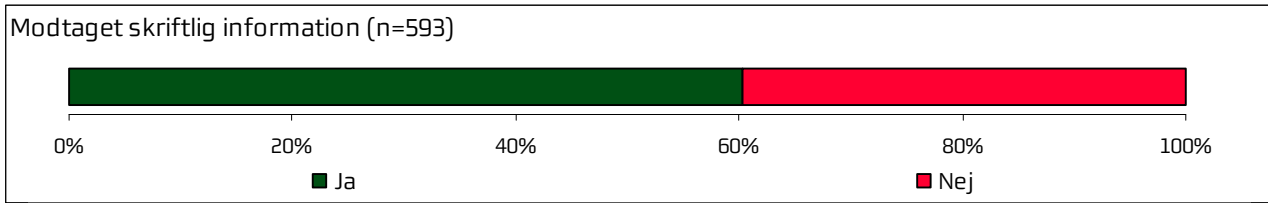
## 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	88%	-	-	94%*	78%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	97%*	86%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	84%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	94%	58%*	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87%	-	-	96%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	98%*	85%*	94%

### 4.5 Information

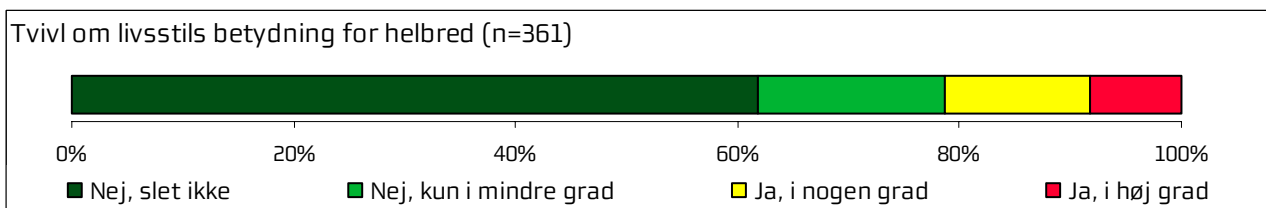
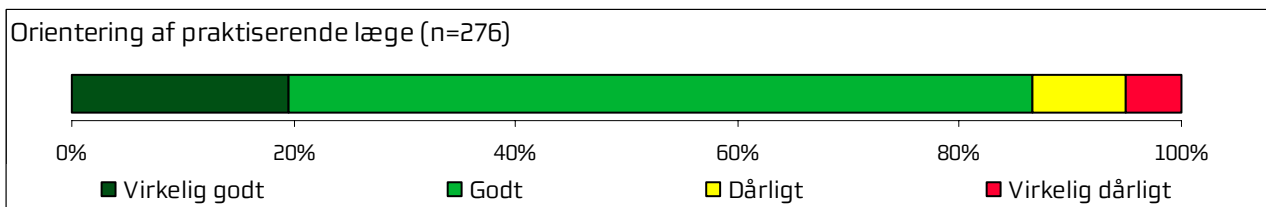
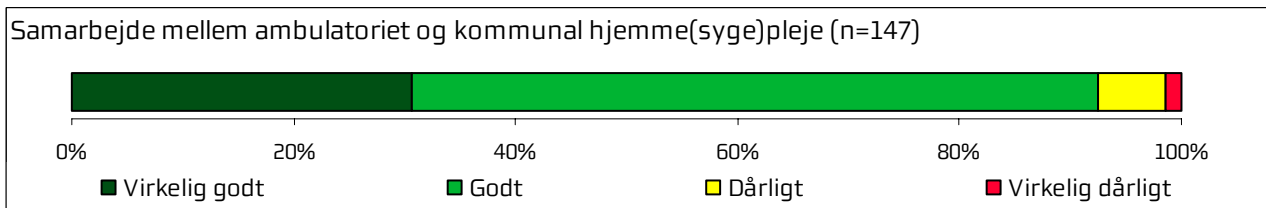
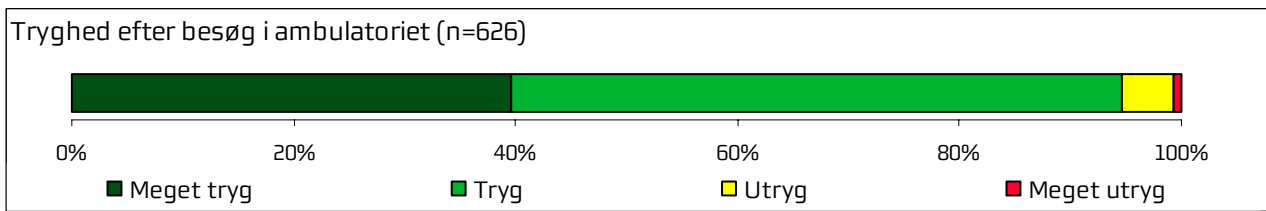




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	60%	-	-	71%*	48%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	93%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	88%*	96%

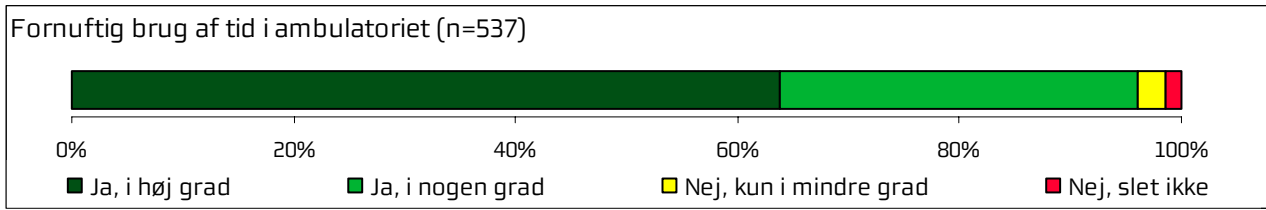
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	95%	-	-	97%	89%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%*	82%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	92%	69%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79%	-	-	87%*	67%*	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	92%*	96%



## 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 ambulant 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	Det ved jeg 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"/>
			<b>Gå til spørgsmål 6</b>		<b>Gå til spørgsmål 6</b>
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
<b>7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### 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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

<b>30. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	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"/>
<b>32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	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.<sup>5</sup> 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) 53 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-

---

<sup>5</sup> 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)		<b>638</b>	<b>1194</b>
Køn	Mand	42%	46%
	Kvinde	58%	54%
Alder	0-19 år	12%	15%
	20-39 år	10%	16%
	40-59 år	35%	35%
	60-79 år	37%	29%
	80 år eller derover	5%	5%

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"<sup>6</sup>

"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"<sup>7</sup>

"**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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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		638	100
Alder	<b>0-19</b>	79	12%
	<b>20-39</b>	64	10%
	<b>40-59</b>	224	35%
	<b>60-79</b>	236	37%
	<b>80-</b>	35	5%
Køn	<b>Mand</b>	268	42%
	<b>Kvinde</b>	370	58%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	579	92%
	<b>Pårørende</b>	47	8%
Modersmål	<b>Dansk</b>	611	97%
	<b>Ikke dansk</b>	16	3%
Diagnose	<b>DM169</b>	17	3%
	<b>DM179</b>	33	5%
	<b>Øvrige</b>	588	92%
Afsnit	<b>Idrætssklinikken, Herning</b>	13	2%
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	135	21%
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	208	33%
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	101	16%
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	37	6%
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	28	4%
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	26	4%
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	64	10%
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	26	4%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		35	61	3	1	578	47	
Alder	<b>0-19</b>	23	68	7	1	73	6	
	<b>20-39</b>	33	62	0	5	55	8	
	<b>40-59</b>	33	61	5	0	209	13	
	<b>60-79</b>	43	55	1	0	210	17	
	<b>80-</b>	26	74	0	0	31	3	
Køn	<b>Mand</b>	36	60	4	0	251	11	
	<b>Kvinde</b>	35	61	3	2	327	36	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	61	3	1	527	44	
	<b>Pårørende</b>	27	59	11	2	44	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	61	3	1	555	47	
	<b>Ikke dansk</b>	38	63	0	0	16	0	
Diagnose	<b>DM169</b>	40	60	0	0	15	1	
	<b>DM179</b>	50	50	0	0	28	2	
	<b>Øvrige</b>	34	61	4	1	535	44	
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	25	75	0	0	12	1	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	23	64	10	2	121	13	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	41	57	2	0	192	11	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	29	69	1	1	87	11	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	48	52	0	0	33	3	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	4	88	0	8	26	2	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	56	40	4	0	25	0	
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	40	59	2	0	58	5	
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	58	42	0	0	24	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		38	59	2	1	616
Alder	<b>0-19</b>	26	66	5	3	77
	<b>20-39</b>	32	65	2	2	63
	<b>40-59</b>	39	57	3	0	219
	<b>60-79</b>	44	55	0	0	223
	<b>80-</b>	26	74	0	0	34
Køn	<b>Mand</b>	39	58	3	1	260
	<b>Kvinde</b>	37	60	2	1	356
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	59	2	1	562
	<b>Pårørende</b>	30	61	7	2	46
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	60	2	1	593
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	16
Diagnose	<b>DM169</b>	44	56	0	0	16
	<b>DM179</b>	52	45	3	0	29
	<b>Øvrige</b>	37	60	2	1	571
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	25	75	0	0	12
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	23	69	6	2	130
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	44	54	1	0	202
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	38	61	1	0	97
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	53	47	0	0	36
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	11	82	0	7	28
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	52	44	4	0	25
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	43	57	0	0	61
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	52	48	0	0	25



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	68	10	2	582	42
Alder	<b>0-19</b>	8	73	17	3	66	9
	<b>20-39</b>	16	69	12	3	58	6
	<b>40-59</b>	21	70	8	1	208	13
	<b>60-79</b>	28	63	8	2	218	12
	<b>80-</b>	16	72	13	0	32	2
Køn	<b>Mand</b>	23	65	9	3	250	16
	<b>Kvinde</b>	20	70	10	1	332	26
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	68	9	1	530	36
	<b>Pårørende</b>	17	62	14	7	42	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	68	10	2	557	41
	<b>Ikke dansk</b>	33	53	7	7	15	1
Diagnose	<b>DM169</b>	25	69	6	0	16	0
	<b>DM179</b>	28	66	7	0	29	3
	<b>Øvrige</b>	20	68	10	2	537	39
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	15	62	23	0	13	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	13	66	20	2	117	16
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	23	70	5	2	192	10
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	17	74	9	0	92	7
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	32	68	0	0	34	3
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	11	52	19	19	27	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	26	70	4	0	23	2
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	28	63	8	0	60	3
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	33	63	4	0	24	0

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		41	58	1	0	629	2
Alder	<b>0-19</b>	23	77	0	0	79	0
	<b>20-39</b>	38	61	2	0	64	0
	<b>40-59</b>	40	58	2	0	222	0
	<b>60-79</b>	49	50	0	0	231	1
	<b>80-</b>	39	61	0	0	33	1
Køn	<b>Mand</b>	41	59	0	0	267	0
	<b>Kvinde</b>	41	57	1	0	362	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	57	1	0	572	1
	<b>Pårørende</b>	26	74	0	0	46	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	58	1	0	603	2
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	16	0
Diagnose	<b>DM169</b>	44	56	0	0	16	0
	<b>DM179</b>	53	47	0	0	32	0
	<b>Øvrige</b>	40	59	1	0	581	2
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	15	85	0	0	13	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	25	74	2	0	133	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	50	50	0	0	205	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	35	65	0	0	100	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	56	44	0	0	36	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	29	64	7	0	28	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	58	42	0	0	26	0
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	50	48	2	0	64	0
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	46	54	0	0	24	0

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		35	55	11	614	9
Alder	<b>0-19</b>	19	62	18	77	1
	<b>20-39</b>	32	54	14	63	1
	<b>40-59</b>	36	53	11	214	4
	<b>60-79</b>	39	54	7	226	2
	<b>80-</b>	32	53	15	34	1
Køn	<b>Mand</b>	32	56	12	262	2
	<b>Kvinde</b>	36	54	10	352	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	55	10	559	7
	<b>Pårørende</b>	23	57	20	44	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	55	11	589	9
	<b>Ikke dansk</b>	19	69	13	16	0
Diagnose	<b>DM169</b>	31	63	6	16	0
	<b>DM179</b>	50	47	3	32	0
	<b>Øvrige</b>	34	55	11	566	9
Afsnit	<b>Idrætssklinikken, Herning</b>	15	62	23	13	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	19	62	19	130	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	35	57	9	200	2
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	42	54	4	96	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	59	38	3	37	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	21	50	29	28	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	40	48	12	25	1
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	44	51	5	61	1
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	46	50	4	24	0

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		68	26	6	326	6
Alder	<b>0-19</b>	62	33	5	55	3
	<b>20-39</b>	57	36	7	42	0
	<b>40-59</b>	73	22	6	120	0
	<b>60-79</b>	70	23	6	94	2
	<b>80-</b>	73	20	7	15	1
Køn	<b>Mand</b>	69	25	7	150	0
	<b>Kvinde</b>	68	27	6	176	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	25	5	291	6
	<b>Pårørende</b>	58	32	10	31	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	26	6	313	5
	<b>Ikke dansk</b>	55	36	9	11	1
Diagnose	<b>DM169</b>	86	14	0	7	0
	<b>DM179</b>	92	0	8	12	0
	<b>Øvrige</b>	67	27	6	307	6
Afsnit	<b>Idrætssklinikken, Herning</b>	45	55	0	11	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	63	30	7	96	2
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	73	22	5	101	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	81	16	3	37	2
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	75	17	8	12	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	47	42	11	19	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	62	31	8	13	0
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	78	11	11	27	1
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	60	40	0	10	0

**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		17	32	17	35	303	28
Alder	<b>0-19</b>	11	39	22	28	54	4
	<b>20-39</b>	5	33	18	44	39	2
	<b>40-59</b>	19	31	12	38	108	10
	<b>60-79</b>	25	27	20	28	89	9
	<b>80-</b>	0	38	8	54	13	3
Køn	<b>Mand</b>	20	34	18	28	141	10
	<b>Kvinde</b>	14	30	15	41	162	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	17	32	17	34	272	25
	<b>Pårørende</b>	14	29	18	39	28	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	16	32	17	35	292	26
	<b>Ikke dansk</b>	22	44	22	11	9	2
Diagnose	<b>DM169</b>	57	29	14	0	7	0
	<b>DM179</b>	30	30	20	20	10	3
	<b>Øvrige</b>	15	32	17	36	286	25
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	0	45	18	36	11	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	5	27	19	48	93	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	24	39	17	20	92	10
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	24	34	18	24	38	4
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	18	36	9	36	11	2
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	6	12	12	71	17	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	30	20	20	30	10	3
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	23	27	9	41	22	4
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	33	44	11	11	9	0

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		8	80	11	2	598	19
Alder	<b>0-19</b>	7	80	9	4	74	3
	<b>20-39</b>	3	81	14	2	58	5
	<b>40-59</b>	9	77	13	1	213	4
	<b>60-79</b>	10	81	9	0	220	6
	<b>80-</b>	6	88	3	3	33	1
Køn	<b>Mand</b>	10	79	10	1	256	6
	<b>Kvinde</b>	7	80	11	2	342	13
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	8	79	11	1	542	18
	<b>Pårørende</b>	9	84	2	4	45	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	8	80	11	2	575	19
	<b>Ikke dansk</b>	27	60	13	0	15	0
Diagnose	<b>DM169</b>	6	81	13	0	16	0
	<b>DM179</b>	10	87	3	0	30	1
	<b>Øvrige</b>	8	79	11	2	552	18
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	8	83	8	0	12	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	7	79	13	2	131	3
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	6	80	12	2	193	5
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	12	82	5	0	97	3
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	11	83	6	0	35	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	0	72	20	8	25	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	9	78	9	4	23	1
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	13	78	7	2	60	3
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	14	73	14	0	22	1

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		57	20	23	194
Alder	<b>0-19</b>	56	12	32	25
	<b>20-39</b>	41	29	29	17
	<b>40-59</b>	57	20	23	60
	<b>60-79</b>	62	18	20	85
	<b>80-</b>	43	43	14	7
Køn	<b>Mand</b>	62	19	19	84
	<b>Kvinde</b>	54	20	26	110
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	20	23	172
	<b>Pårørende</b>	59	12	29	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	19	23	188
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4
Diagnose	<b>DM169</b>	100	0	0	7
	<b>DM179</b>	69	19	13	16
	<b>Øvrige</b>	54	20	25	171
Afsnit	<b>Idrætssklinikken, Herning</b>	80	0	20	5
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	41	20	39	64
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	71	15	14	72
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	64	23	14	22
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	-	-	-	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	-	-	-	4
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	-	-	-	3
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	48	35	17	23
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	-	-	-	1

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		26	66	6	1	539	83
Alder	<b>0-19</b>	17	63	17	3	71	7
	<b>20-39</b>	18	75	4	4	56	8
	<b>40-59</b>	24	70	6	1	198	26
	<b>60-79</b>	32	62	5	1	185	39
	<b>80-</b>	38	62	0	0	29	3
Køn	<b>Mand</b>	26	65	7	2	232	31
	<b>Kvinde</b>	26	68	6	1	307	52
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	66	6	1	488	77
	<b>Pårørende</b>	12	71	15	2	41	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	66	7	1	514	82
	<b>Ikke dansk</b>	25	75	0	0	16	0
Diagnose	<b>DM169</b>	36	64	0	0	14	2
	<b>DM179</b>	33	67	0	0	24	8
	<b>Øvrige</b>	25	66	7	1	501	73
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	25	67	8	0	12	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	13	70	15	3	115	17
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	33	60	6	1	177	24
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	19	75	4	1	77	22
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	31	69	0	0	32	5
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	4	79	11	7	28	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	38	62	0	0	21	5
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	42	56	2	0	55	7
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	23	77	0	0	22	2



**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		0	93	7	630
Alder	<b>0-19</b>	1	90	9	78
	<b>20-39</b>	0	95	5	64
	<b>40-59</b>	0	91	9	223
	<b>60-79</b>	1	95	4	230
	<b>80-</b>	0	97	3	35
Køn	<b>Mand</b>	1	92	7	266
	<b>Kvinde</b>	0	94	6	364
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	93	6	573
	<b>Pårørende</b>	2	93	4	46
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	93	7	606
	<b>Ikke dansk</b>	6	94	0	16
Diagnose	<b>DM169</b>	0	93	7	15
	<b>DM179</b>	0	94	6	32
	<b>Øvrige</b>	1	93	7	583
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	0	100	0	13
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	1	90	10	134
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	1	93	6	204
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	0	94	6	101
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	0	100	0	36
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	0	82	18	28
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	0	100	0	26
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	0	95	5	63
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	0	96	4	25

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	91	9	319	299
Alder	<b>0-19</b>	1	94	4	68	8
	<b>20-39</b>	0	88	12	25	39
	<b>40-59</b>	0	88	13	88	133
	<b>60-79</b>	0	93	7	115	108
	<b>80-</b>	0	83	17	23	11
Køn	<b>Mand</b>	1	94	5	146	116
	<b>Kvinde</b>	0	88	12	173	183
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	91	9	267	295
	<b>Pårørende</b>	2	91	7	43	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	91	9	306	287
	<b>Ikke dansk</b>	11	78	11	9	7
Diagnose	<b>DM169</b>	0	91	9	11	4
	<b>DM179</b>	0	93	7	14	18
	<b>Øvrige</b>	0	90	9	294	277
Afsnit	<b>Idrætssklinikken, Herning</b>	0	100	0	6	7
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	1	85	14	78	53
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	0	93	7	107	94
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	0	90	10	52	45
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	0	100	0	17	20
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	0	73	27	11	17
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	0	100	0	11	15
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	0	96	4	28	32
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	0	89	11	9	16

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		65	32	3	1	588	40	
Alder	<b>0-19</b>	51	42	4	3	76	3	
	<b>20-39</b>	57	34	5	3	61	3	
	<b>40-59</b>	65	31	2	1	208	16	
	<b>60-79</b>	73	25	2	0	210	17	
	<b>80-</b>	48	48	3	0	33	1	
Køn	<b>Mand</b>	66	30	2	2	250	15	
	<b>Kvinde</b>	64	33	3	1	338	25	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	30	3	1	533	38	
	<b>Pårørende</b>	50	45	2	2	44	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	32	3	1	564	39	
	<b>Ikke dansk</b>	53	40	7	0	15	1	
Diagnose	<b>DM169</b>	67	33	0	0	15	1	
	<b>DM179</b>	62	34	0	3	29	2	
	<b>Øvrige</b>	65	31	3	1	544	37	
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	46	46	8	0	13	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	49	43	6	2	125	8	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	69	29	1	1	192	12	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	70	26	4	0	98	3	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	85	15	0	0	33	3	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	48	41	7	4	27	1	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	88	13	0	0	24	2	
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	66	32	2	0	56	6	
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	60	40	0	0	20	5	

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		77	21	1	0	589	38
Alder	<b>0-19</b>	61	35	3	1	77	1
	<b>20-39</b>	74	21	5	0	62	2
	<b>40-59</b>	74	24	1	0	210	12
	<b>60-79</b>	86	14	0	0	206	22
	<b>80-</b>	82	18	0	0	34	1
Køn	<b>Mand</b>	78	20	1	1	251	15
	<b>Kvinde</b>	77	22	1	0	338	23
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	79	20	1	0	535	37
	<b>Pårørende</b>	59	37	2	2	46	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	21	1	0	568	37
	<b>Ikke dansk</b>	87	13	0	0	15	1
Diagnose	<b>DM169</b>	75	25	0	0	16	0
	<b>DM179</b>	80	20	0	0	30	1
	<b>Øvrige</b>	77	21	1	0	543	37
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	69	31	0	0	13	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	66	29	3	2	125	9
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	85	15	1	0	192	12
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	67	31	2	0	94	5
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	91	9	0	0	32	4
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	72	24	4	0	25	3
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	92	8	0	0	26	0
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	79	21	0	0	58	4
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	83	17	0	0	24	1

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		43	45	8	4	624	6
Alder	<b>0-19</b>	24	53	13	10	79	0
	<b>20-39</b>	42	45	9	3	64	0
	<b>40-59</b>	43	45	9	4	222	1
	<b>60-79</b>	50	43	5	2	226	3
	<b>80-</b>	45	48	6	0	33	2
Køn	<b>Mand</b>	47	43	8	3	263	3
	<b>Kvinde</b>	40	47	8	5	361	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	45	8	4	567	6
	<b>Pårørende</b>	38	45	9	9	47	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	45	8	4	599	6
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	16	0
Diagnose	<b>DM169</b>	56	38	0	6	16	0
	<b>DM179</b>	66	13	16	6	32	0
	<b>Øvrige</b>	41	47	7	4	576	6
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	23	54	23	0	13	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	30	56	9	5	135	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	49	40	7	3	203	2
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	39	46	12	3	100	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	66	34	0	0	35	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	46	39	4	11	28	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	71	29	0	0	24	1
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	30	56	8	7	61	2
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	64	36	0	0	25	0

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		55	36	7	2	601	23
Alder	<b>0-19</b>	30	47	15	8	73	4
	<b>20-39</b>	54	38	2	6	63	1
	<b>40-59</b>	56	35	8	1	212	9
	<b>60-79</b>	64	31	5	0	219	8
	<b>80-</b>	53	44	3	0	34	1
Køn	<b>Mand</b>	57	33	7	3	258	4
	<b>Kvinde</b>	54	38	7	1	343	19
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	35	6	1	547	21
	<b>Pårørende</b>	39	43	9	9	44	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	36	7	2	577	23
	<b>Ikke dansk</b>	69	31	0	0	16	0
Diagnose	<b>DM169</b>	80	20	0	0	15	0
	<b>DM179</b>	79	17	0	3	29	3
	<b>Øvrige</b>	54	37	7	2	557	20
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	31	62	8	0	13	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	41	45	9	5	123	9
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	66	27	5	2	196	6
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	55	31	12	2	94	5
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	67	25	8	0	36	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	44	44	7	4	27	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	68	28	4	0	25	0
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	40	55	5	0	62	2
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	72	28	0	0	25	0

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		59	36	3	2	511	102
Alder	<b>0-19</b>	40	52	3	5	63	12
	<b>20-39</b>	54	39	4	4	57	7
	<b>40-59</b>	60	38	2	1	173	47
	<b>60-79</b>	68	28	4	1	191	30
	<b>80-</b>	52	48	0	0	27	6
Køn	<b>Mand</b>	63	34	2	1	221	35
	<b>Kvinde</b>	56	38	3	2	290	67
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	35	3	1	465	95
	<b>Pårørende</b>	34	58	0	8	38	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	36	3	1	489	101
	<b>Ikke dansk</b>	31	63	0	6	16	0
Diagnose	<b>DM169</b>	80	20	0	0	15	1
	<b>DM179</b>	72	28	0	0	25	7
	<b>Øvrige</b>	58	37	3	2	471	94
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	33	56	11	0	9	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	43	47	6	5	103	24
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	65	32	2	1	172	30
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	65	32	3	0	77	21
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	67	33	0	0	30	5
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	33	54	8	4	24	4
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	74	26	0	0	23	2
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	61	37	0	2	51	9
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	77	23	0	0	22	3

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		99	1	325	277
Alder	<b>0-19</b>	100	0	38	39
	<b>20-39</b>	100	0	36	27
	<b>40-59</b>	98	2	111	103
	<b>60-79</b>	99	1	117	98
	<b>80-</b>	100	0	23	10
Køn	<b>Mand</b>	99	1	154	102
	<b>Kvinde</b>	99	1	171	175
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	296	252
	<b>Pårørende</b>	100	0	24	21
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	309	269
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	11	4
Diagnose	<b>DM169</b>	100	0	6	8
	<b>DM179</b>	100	0	18	12
	<b>Øvrige</b>	99	1	301	257
Afsnit	<b>Idrætssklinikken, Herning</b>	100	0	5	8
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	100	0	69	59
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	100	0	110	86
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	100	0	40	54
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	100	0	20	17
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	95	5	19	8
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	100	0	14	10
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	94	6	33	26
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	100	0	15	9



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		98	2	553
Alder	<b>0-19</b>	99	1	72
	<b>20-39</b>	97	3	64
	<b>40-59</b>	97	3	191
	<b>60-79</b>	99	1	196
	<b>80-</b>	100	0	30
Køn	<b>Mand</b>	98	2	234
	<b>Kvinde</b>	98	2	319
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	503
	<b>Pårørende</b>	98	2	42
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	532
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	13
Diagnose	<b>DM169</b>	100	0	12
	<b>DM179</b>	100	0	27
	<b>Øvrige</b>	98	2	514
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	100	0	10
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	97	3	120
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	99	1	183
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	98	2	88
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	100	0	33
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	96	4	24
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	100	0	23
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	98	2	48
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	96	4	24

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		96	4	555
Alder	<b>0-19</b>	97	3	72
	<b>20-39</b>	95	5	64
	<b>40-59</b>	96	4	190
	<b>60-79</b>	97	4	200
	<b>80-</b>	100	0	29
Køn	<b>Mand</b>	95	5	235
	<b>Kvinde</b>	97	3	320
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	505
	<b>Pårørende</b>	98	2	42
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	534
	<b>Ikke dansk</b>	92	8	13
Diagnose	<b>DM169</b>	100	0	12
	<b>DM179</b>	100	0	27
	<b>Øvrige</b>	96	4	516
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	90	10	10
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	95	5	118
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	96	4	184
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	97	3	88
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	97	3	34
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	100	0	24
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	100	0	23
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	98	2	50
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	100	0	24

**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		92	8	290
Alder	<b>0-19</b>	84	16	51
	<b>20-39</b>	94	6	36
	<b>40-59</b>	91	9	101
	<b>60-79</b>	96	4	93
	<b>80-</b>	100	0	9
Køn	<b>Mand</b>	88	12	137
	<b>Kvinde</b>	95	5	153
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	257
	<b>Pårørende</b>	93	7	27
Modersmål	<b>Dansk</b>	92	8	276
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	8
Diagnose	<b>DM169</b>	86	14	7
	<b>DM179</b>	100	0	14
	<b>Øvrige</b>	92	8	269
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	100	0	9
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	86	14	65
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	92	8	100
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	93	7	41
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	100	0	15
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	75	25	12
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	100	0	12
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	100	0	23
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	100	0	13

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		20	63	13	5	40	4	
Alder	<b>0-19</b>	25	38	38	0	8	0	
	<b>20-39</b>	43	43	0	14	7	0	
	<b>40-59</b>	7	79	7	7	14	3	
	<b>60-79</b>	18	73	9	0	11	1	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	16	64	16	4	25	1	
	<b>Kvinde</b>	27	60	7	7	15	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	66	8	5	38	4	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	18	63	13	5	38	4	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Diagnose	<b>DM169</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>DM179</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Øvrige</b>	20	63	13	5	40	4	
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	0	67	33	0	12	2	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	30	60	10	0	10	1	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	50	50	0	0	8	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	0	50	0	50	4	1	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	-	-	-	-	1	0	

**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 n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		60	27	10	3	530	45
Alder	<b>0-19</b>	48	30	12	10	67	7
	<b>20-39</b>	62	24	15	0	55	5
	<b>40-59</b>	63	23	13	1	199	12
	<b>60-79</b>	63	28	5	3	187	15
	<b>80-</b>	50	41	9	0	22	6
Køn	<b>Mand</b>	58	24	14	4	226	16
	<b>Kvinde</b>	62	29	7	2	304	29
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	26	10	2	483	40
	<b>Pårørende</b>	45	29	11	16	38	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	26	10	3	508	44
	<b>Ikke dansk</b>	47	40	13	0	15	0
Diagnose	<b>DM169</b>	64	36	0	0	11	1
	<b>DM179</b>	65	31	4	0	26	2
	<b>Øvrige</b>	60	26	11	3	493	42
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	45	18	36	0	11	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	51	30	12	6	109	16
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	53	36	10	2	169	11
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	75	16	8	1	88	5
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	65	24	9	3	34	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	43	39	13	4	23	4
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	73	23	5	0	22	2
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	79	13	6	2	53	3
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	67	14	14	5	21	2

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		24	68	5	3	345	111	125
Alder	<b>0-19</b>	13	74	9	4	54	12	7
	<b>20-39</b>	17	61	11	11	36	9	16
	<b>40-59</b>	21	74	4	1	115	42	56
	<b>60-79</b>	37	58	2	2	121	42	40
	<b>80-</b>	11	84	0	5	19	6	6
Køn	<b>Mand</b>	26	66	3	4	160	48	37
	<b>Kvinde</b>	23	69	6	2	185	63	88
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	67	5	3	309	105	114
	<b>Pårørende</b>	13	77	6	3	31	5	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	68	5	3	329	109	119
	<b>Ikke dansk</b>	25	58	17	0	12	1	3
Diagnose	<b>DM169</b>	11	89	0	0	9	1	3
	<b>DM179</b>	42	53	5	0	19	7	4
	<b>Øvrige</b>	24	68	5	3	317	103	118
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	0	88	0	13	8	1	3
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	14	75	9	3	79	30	18
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	28	65	4	2	121	24	37
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	32	61	5	2	57	15	21
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	25	70	5	0	20	8	7
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	0	82	0	18	17	6	4
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	60	30	10	0	10	7	7
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	30	65	0	4	23	18	17
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	30	70	0	0	10	2	11

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		60	40	593
Alder	<b>0-19</b>	43	57	77
	<b>20-39</b>	64	36	64
	<b>40-59</b>	62	38	222
	<b>60-79</b>	65	35	206
	<b>80-</b>	50	50	24
Køn	<b>Mand</b>	61	39	254
	<b>Kvinde</b>	60	40	339
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	39	539
	<b>Pårørende</b>	55	45	44
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	40	569
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	16
Diagnose	<b>DM169</b>	87	13	15
	<b>DM179</b>	72	28	32
	<b>Øvrige</b>	59	41	546
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	54	46	13
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	49	51	129
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	64	36	188
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	46	54	91
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	67	33	36
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	79	21	28
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	83	17	24
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	66	34	59
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	84	16	25

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		38	60	1	1	338	3
Alder	<b>0-19</b>	19	74	0	6	31	0
	<b>20-39</b>	41	56	3	0	39	1
	<b>40-59</b>	42	57	1	1	132	0
	<b>60-79</b>	39	60	0	1	127	2
	<b>80-</b>	33	67	0	0	9	0
Køn	<b>Mand</b>	34	64	0	1	146	3
	<b>Kvinde</b>	42	56	1	1	192	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	58	1	1	312	3
	<b>Pårørende</b>	17	78	0	4	23	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	60	0	1	319	3
	<b>Ikke dansk</b>	29	64	7	0	14	0
Diagnose	<b>DM169</b>	42	58	0	0	12	1
	<b>DM179</b>	39	61	0	0	23	0
	<b>Øvrige</b>	38	60	1	1	303	2
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	14	86	0	0	7	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	32	64	3	0	59	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	40	57	0	3	114	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	43	55	0	3	40	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	50	50	0	0	24	0
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	10	90	0	0	20	1
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	53	47	0	0	19	0
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	29	71	0	0	35	0
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	65	35	0	0	20	1



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		41	56	3	1	585
Alder	<b>0-19</b>	28	61	8	3	74
	<b>20-39</b>	43	53	2	2	60
	<b>40-59</b>	43	53	3	1	211
	<b>60-79</b>	43	57	0	0	207
	<b>80-</b>	39	61	0	0	33
Køn	<b>Mand</b>	37	58	3	1	249
	<b>Kvinde</b>	43	54	2	1	336
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	55	2	1	531
	<b>Pårørende</b>	29	62	7	2	45
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	56	2	1	561
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	16
Diagnose	<b>DM169</b>	50	50	0	0	16
	<b>DM179</b>	48	48	3	0	31
	<b>Øvrige</b>	40	56	3	1	538
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	23	69	8	0	13
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	30	63	4	2	128
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	45	52	2	1	192
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	38	60	1	0	86
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	43	54	3	0	35
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	27	58	12	4	26
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	67	33	0	0	24
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	43	57	0	0	56
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	60	40	0	0	25

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		40	55	5	1	626
Alder	<b>0-19</b>	29	59	9	3	79
	<b>20-39</b>	41	53	5	2	64
	<b>40-59</b>	45	50	5	1	222
	<b>60-79</b>	41	56	4	0	226
	<b>80-</b>	23	74	3	0	35
Køn	<b>Mand</b>	47	48	5	1	266
	<b>Kvinde</b>	34	60	5	1	360
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	53	4	1	569
	<b>Pårørende</b>	23	68	6	2	47
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	55	5	1	601
	<b>Ikke dansk</b>	31	63	6	0	16
Diagnose	<b>DM169</b>	47	53	0	0	15
	<b>DM179</b>	55	42	3	0	31
	<b>Øvrige</b>	39	56	5	1	580
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	31	69	0	0	13
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	27	63	9	1	135
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	43	53	4	0	201
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	37	56	6	1	97
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	41	59	0	0	37
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	36	54	7	4	28
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	73	27	0	0	26
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	45	53	2	0	64
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	52	48	0	0	25

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		31	62	6	1	147	32	431
Alder	<b>0-19</b>	24	65	12	0	17	7	52
	<b>20-39</b>	0	82	18	0	11	1	52
	<b>40-59</b>	15	80	5	0	40	8	171
	<b>60-79</b>	49	44	4	4	55	13	150
	<b>80-</b>	33	63	4	0	24	3	6
Køn	<b>Mand</b>	38	56	6	0	66	17	174
	<b>Kvinde</b>	25	67	6	2	81	15	257
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	63	6	2	129	25	400
	<b>Pårørende</b>	40	53	7	0	15	6	25
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	61	6	1	135	32	418
	<b>Ikke dansk</b>	18	73	9	0	11	0	5
Diagnose	<b>DM169</b>	50	50	0	0	4	0	11
	<b>DM179</b>	0	100	0	0	5	2	23
	<b>Øvrige</b>	31	61	7	1	138	30	397
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	0	100	0	0	3	0	10
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	21	69	10	0	42	11	78
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	33	62	4	2	52	9	137
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	38	54	8	0	13	6	76
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	0	100	0	0	3	1	32
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	13	63	13	13	8	1	18
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	100	0	0	0	1	2	22
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	52	43	4	0	23	2	35
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	0	100	0	0	2	0	23

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		20	67	8	5	276	342	
Alder	<b>0-19</b>	15	59	15	12	34	43	
	<b>20-39</b>	4	60	20	16	25	39	
	<b>40-59</b>	21	64	9	7	92	130	
	<b>60-79</b>	24	72	5	0	102	118	
	<b>80-</b>	22	78	0	0	23	12	
Køn	<b>Mand</b>	24	63	7	7	119	142	
	<b>Kvinde</b>	17	70	10	4	157	200	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	69	8	4	248	313	
	<b>Pårørende</b>	27	45	14	14	22	25	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	68	9	4	257	336	
	<b>Ikke dansk</b>	29	64	0	7	14	2	
Diagnose	<b>DM169</b>	43	57	0	0	7	9	
	<b>DM179</b>	36	55	9	0	11	21	
	<b>Øvrige</b>	18	68	9	5	258	312	
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	0	71	14	14	7	6	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	14	65	14	8	66	68	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	24	68	3	4	92	109	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	24	58	9	9	33	63	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	11	84	0	5	19	18	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	6	63	31	0	16	11	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	36	64	0	0	14	12	
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	27	68	5	0	22	37	
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	14	71	14	0	7	18	

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	17	13	8	361	255
Alder	<b>0-19</b>	63	13	18	5	38	40
	<b>20-39</b>	57	16	22	5	37	26
	<b>40-59</b>	64	19	9	8	122	100
	<b>60-79</b>	64	14	11	10	140	79
	<b>80-</b>	42	29	21	8	24	10
Køn	<b>Mand</b>	59	16	17	8	154	107
	<b>Kvinde</b>	64	17	10	9	207	148
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	16	13	9	334	227
	<b>Pårørende</b>	52	33	10	5	21	25
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	16	12	9	347	246
	<b>Ikke dansk</b>	44	22	33	0	9	6
Diagnose	<b>DM169</b>	69	23	0	8	13	3
	<b>DM179</b>	64	9	14	14	22	8
	<b>Øvrige</b>	61	17	13	8	326	244
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	57	14	29	0	7	6
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	54	27	15	4	78	56
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	66	16	9	9	127	71
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	71	4	10	15	48	49
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	53	24	12	12	17	20
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	56	28	6	11	18	10
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	67	17	17	0	12	14
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	61	12	20	7	41	17
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	54	8	23	15	13	12

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		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		64	32	2	1	537	71	
Alder	<b>0-19</b>	38	57	0	4	68	7	
	<b>20-39</b>	52	39	7	2	56	6	
	<b>40-59</b>	63	34	2	1	190	28	
	<b>60-79</b>	77	20	2	1	193	27	
	<b>80-</b>	67	30	3	0	30	3	
Køn	<b>Mand</b>	65	30	3	3	231	27	
	<b>Kvinde</b>	63	34	2	1	306	44	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	31	2	1	488	66	
	<b>Pårørende</b>	49	44	3	5	39	5	
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	32	2	1	514	70	
	<b>Ikke dansk</b>	53	40	0	7	15	1	
Diagnose	<b>DM169</b>	69	23	8	0	13	2	
	<b>DM179</b>	80	13	7	0	30	2	
	<b>Øvrige</b>	63	34	2	2	494	67	
Afsnit	<b>Idrætsklinikken, Herning</b>	33	67	0	0	12	1	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning</b>	43	51	3	3	106	19	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro</b>	70	26	3	1	172	27	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing</b>	70	29	1	0	87	9	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing</b>	61	32	6	0	31	4	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning</b>	46	38	8	8	24	3	
	<b>Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro</b>	80	12	0	8	25	0	
	<b>Sår- og Varice Ambulatorium</b>	79	21	0	0	58	5	
	<b>Sår- og Varice Dagafsnit</b>	68	32	0	0	22	3	






## 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.

**Idrætssklinikken, Herning**



**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 Tro på hvad patienten siger, vedkommende føler, i stedet for at drage egne konklusioner!	Intet svar
	2 Alt i ambulatoriet gik godt, men venter på min næste operation, og både denne og den forrige operation ventede jeg på over et halvt år. Det er altså for lang tid, når man er under uddannelse. Men ellers er alt godt, fantastisk søde læger.	Virkelig godt
	3 At jeg havde den samme læge hver gang. Sørge for, at ventetiden ikke er så lang.	Godt
	4 At lægen lytter mere til patienten om men - også i privatlivet - og ikke kun i forhold til ens erhverv på nuværende tidspunkt. Hvem siger ens erhverv er det samme om otte år, skaden begrænser, ændrede jobmuligheder, og dette fremgår ikke af hans informationer.	Godt
	7 Når man vågner op efter en operation, og lægen kommer og giver en tilbagemelding på forløbet, så bør man ligge ugeneret, således man ikke kan høre, hvad lægen fortæller de øvrige patienter i rummet. Jeg mener ikke, det kommer andre folk ved, hvad man selv er opereret for.	Godt





**Idrætssklinikken, Herning**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Alt var godt uden at være prangende.	Godt
	6	Ved et af mine besøg i ambulatoriet, var lægen, jeg skulle konsulteres af, blevet syg. Personalet havde prøvet at ringe, hvor jeg ikke kunne besvare telefonen. Desværre var der ikke lagt en besked, så jeg måtte køre forgæves.	Godt

## Idrætsklinikken, Herning

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

			<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	
	1	Jeg følte lidt, at lægen ikke troede på, hvad jeg sagde, og at han på en måde fik mig til at virke til grin :-)	Intet svar
	4	Lægens beskrivelse af mine mén svarede ikke til mine beskrivelser. Han prioriterede skulderens bevægelighed i informationen til min læge, men ignorerede mine beskrivelser af mén om natten eller ved belastende arbejde. I forbindelse med min erstatning fra forsikringen fratog den min egen læge at komme med en anden beskrivelse end den fra ambulatoriet. Sagen blev afvist, og nu skal jeg til at anke afgørelsen.	Godt













## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning





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	Alt var okay.	Virkelig godt
2	Veluddannet personale, der kan træffe beslutninger uden, at flere skal inddrages. Det tager mere tid og kræfter at forstå en ikke-dansker.	Godt
3	De var to måneder om at tilbyde en kikkertundersøgelse, som blev udført næsten tre måneder efter skaden. Det betød, at forløbet blev meget langvarigt. I tre måneder måtte jeg humpe med to stokke. Jeg kunne ikke bære noget, ikke gå ret langt, ikke bruse stående. En badetaburet havde været på sin plads og en letvægtskørestol til transport over længere afstande. Med hensyn til hjælpemidler var der ingen service.	Dårligt
4	Ambulatoriet (sygeplejersken) har gjort et ok arbejde. Jeg har bare manglet en styring af mit forløb, som har været langt, men på det sidste er det blevet væsentligt bedre, her tænker jeg på den lægefaglige del.	Godt
5	Der mangler alle steder information vedrørende befordring. Først efter ca. to år i systemet, har vi ved en tilfældighed hørt om vores muligheder. Give, Herning, Holstebro og Ringkøbing har jeg besøgt af flere omgange uden at få information om kørsel/rejse omkostninger.	Godt
8	Den læge, som stod for undersøgelsen, rådspurgte en kollega, for at sikre sig det afsluttende forløb. Meget positivt og professionelt at spørge om en kollegas mening/erfaring.	Virkelig godt
9	Mere luft i venteværelse.	Dårligt
10	Den sidste konsultation, jeg havde, var hos læge NN: jeg vil gerne her beskrive, hvordan den forløb for mig. Inden denne konsultation var jeg blevet informeret om, at jeg skulle til en håndkirurg, men så vidt jeg senere er blevet orienteret om, så er NN en anden form for kirurg. Konsultationen foregik som følgende: jeg kom ind til NN, og vi hilste på hinanden. Han sad og kiggede på mine røntgenbilleder på computeren et stykke tid. Jeg spurgte ham om, hvor en bestemt knogle var på billedet, og han svarede (samtidig med, at han pegede på billedet): "den er der, hvis du ellers tror, det er noget, du har forstand på!". Efter et stykke tid spørger jeg ham, om han kan sige mig, hvorfor jeg får ondt, når jeg bevæger hånden på en bestemt måde. Han siger bare nej. Til slut spørger jeg om, hvorfor det gør afsindigt ondt, når jeg skal vende håndfladen opad, hvortil NN siger, at det godt nok er træls for mig, for så kan jeg jo ikke tage imod returpenge! Jeg vil gerne pointere, at jeg havde afsindigt ondt i hånden den dag, og det havde jeg haft i meget lang tid - ellers havde jeg simpelthen ikke stået model til denne behandling. Det var det, man kunne byde patienter i 1960'erne, men nu skriver vi altså 2009! Til slut i konsultationen bad han mig om at gå i røntgen, og så ville han ringe til mig dagen efter og orientere mig om røntgenbillederne i forhold til de billeder, der allerede var taget. Dagen efter ringede han tilbage og orienterede mig om, at der ikke var nogen forandring i de nye billeder i forhold til de billeder, de havde i forvejen. Jeg spurgte ham om, hvad jeg skulle gøre, for jeg havde meget ondt i hånden. Han svarede, at det forstod han ikke, men jeg kunne jo bruge en håndskinne, og i yderste konsekvens kunne han lave en kikkertundersøgelse på hånden, men det	Virkelig dårligt

## Bilag 5

mente han ikke var aktuelt nu. Jeg bad imidlertid om en kikkertundersøgelse, for jeg syntes ikke, jeg havde andre valg på grund af smerter (denne undersøgelse aflyste jeg imidlertid selv, fordi jeg ved nærmere eftertanke blev enig med mig selv om, at jeg nok bare skulle til genoptræning)! Senere fandt jeg ud af, at lægen skrev i journalen, at der var tydelige forandringer på røntgenbillederne, og at det var ham, der anbefalede mig en kikkertundersøgelse af hånden! Hele dette bekendtskab har været en rigtig dårlig oplevelse for mig, og så kan man jo spørge sig selv om, hvorfor indgiver jeg dog ikke en klage? Det er der to gode grunde til: 1. Når man har så ondt, som jeg har haft, så har man simpelthen ikke ressourcer til det. 2. Jeg har jo ikke nogen særlig god sag, for vi var jo kun os to, og hvem af os lyver? Til slut vil jeg bare sige, at det er meget, meget sjældent, jeg bruger sundhedssystemet - det er kun i nødstilfælde, og jeg har heldigvis også gode oplevelser med sundhedssystemet.





- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|    | 12 | Der går alt for lang tid når man henvises videre. Der går nemt tre måneder inden man ved mere, f.eks. fra ambulans besøg til MR-scanning og til svar på scanning. Det er meget dårligt.   | Godt          |
|    | 14 | Kortere ventetid på indkaldelse.  | Godt          |
|    | 18 | Det jeg manglede/mangler er, at det er den samme læge HVER gang, så vil det ikke tage tid at sætte sig ind i min journal. Kan bedre vurdere forandringer, frem/tilbage fra gang til gang. Når det er en ny læge hver gang, så kan de kun læse og høre min vurdering af, hvordan det er gået siden sidst. Men det har været dygtige og kompetente læger hver gang. | Godt          |
|   | 21 | Oplyse om ventetid. Efter at have ventet en time, spurgte jeg personalet om, hvornår jeg kunne forvente at komme til - de beklagede ventetiden, men kunne ikke give et svar (jeg kom ind 20 min. senere).   | Godt          |
|  | 23 | Fint at røntgenbilledet var tidsbooket for 2 ambulante besøg, det fungerede fint med kun kort ventetid mellem røntgenafdeling og ortopædkirurgisk ambulatorium. Usikkerhed om selve behandlingen af bruddet, længde af immobilisation, brug af specielt bandage mv. Personalet er venligt, dog kunne man ønske sig et venligt blik ved tjek-in skranken.          | Dårligt       |
|  | 24 | Personalet var venlige og søde. En god oplevelse at komme der, selvom der kunne være ventetid. Te og kaffe tilgængeligt. Synes, det var dårligt, at der ikke var genoptræning, så man vidste, hvad man må og ikke må.   | Godt          |
|  | 27 | Personalet spørger om, hvordan det går, selvom man ikke er inde i behandling, men denne gang er man bare med sin søn til undersøgelse. De gav også gode råd.  | Virkelig godt |
|  | 28 | Jeg mener, at man i ambulatoriet skulle samarbejde mere med hinanden. Evt. at to læger kan kigge på samme patient ved samme besøg. Ligeledes mener jeg, at man bør foretage scanning på et tidligere tidspunkt for at finde ud af hvad der er galt. Ved mig gik der 4 måneder før jeg blev scannet.   | Godt          |
|  | 30 | Jeg var på ambulatoriet på grund af brækket håndled. Ville gerne, om det var blevet sat pænere sammen.  | Godt          |
|  | 33 | Dejligt, at der er kaffe.   | Godt          |
|  | 34 | Mindre ventetid :-)   | Godt          |
|  | 35 | Kort ventetid. Det gik hurtigt.   | Virkelig godt |

-  39 Synes ikke, det er godt nok, når man kommer til flere kontroller med sit barn på grund af mistanke om hofteskred og man bare ser tiden an og laver nogle scanninger. For til sidst at komme til en ortopædkirurgisk læge, der står uforstående overfor, at man ikke for længe siden har lagt barnet i skinne. Det er bare ikke godt nok, når man fra fødslen har været opmærksom på problemet og så først efter fire måneder lægger skinne på. Dårligt
-  40 Glimrende modtagelse i informationsskranke. Venligt personale. Dårligt
-  46 De har prøvet mange ting, men de har stadig ikke fundet det, og det gør de nok heller ikke. Godt
-  47 Når vi får besked, hvornår vi skal møde ind, må de gerne skrive, hvem lægen er. Vi har haft to forskellige læger, og jeg vil selv vælge, hvem jeg vil have. Jeg ved ikke, hvem jeg skal møde, når jeg kommer til aftalen. Godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet utroligt imødekommende.	Virkelig godt
10	Nej, det var nok, som man kan forvente.	Virkelig dårligt
12	Har prøvet meget mere ventetid pga. akut behov for lægen et andet sted. Her var personalet rigtig gode til at informere om ventetid.	Godt
16	Somme tider kom man bare lige til med det samme :-)	Virkelig godt
17	Efter besøg ved egen læge gik der tre uger, før indkaldelsen kom. Fra jeg modtog indkaldelse til undersøgelse, gik der lidt over en måned.	Godt
18	Fik information ved selv at henvende mig og spørge om hvor lang ventetid, der var.	Godt
19	Vi havde en tid, men fik den rykket frem.	Intet svar
25	Man blev altid modtaget godt og med et smil, når man mødte i ambulatoriet både hos sekretæren og hos den sygeplejerske, der hentede mig.	Virkelig godt
29	Hver gang, at man kommer derind, får man kun halve beskeder at vide, og det synes jeg er dårligt, fordi der stadig er problemer med armen, og det er noget, mit barn kan få varige men af.	Virkelig dårligt
31	Nogen ventetid pga. sygehuskonflikten.	Virkelig godt
32	Generelt synes jeg ikke, at ventetiden har været lang.	Godt
33	Der var ikke bestilt tid til røntgen, da jeg første gang skulle møde i ambulatoriet. Måske fordi jeg var blevet opereret i Århus og ikke i Herning, hvor jeg var, så det gav en del ekstra ventetid og virkede ikke særlig professionelt.	Godt
36	I venteværelset er der nogle gange for få pladser.	Virkelig godt
37	Ventetiden. Jeg blev først informeret om, at man kunne anwise mig en tid til sommer, men efter henvendelse fra egen læge igen, kunne jeg komme til efter 14 dage.	Godt
40	Lang ventetid fra henvisning til undersøgelsen.	Dårligt
41	Sidste gang, jeg var der, vidste lægen ikke, at det var fjerde gang. Brugte næsten al tiden på at finde mine journaler. Så der var ikke megen snak om det væsentlige. Lægen var flink og venlig.	Intet svar
42	Man kom rimelig hurtigt til, til den tid man havde fået.	Godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 43 | Fik særlig positiv behandling pga. meget udefrakommende pres for snarrådig og effektiv behandling, som følge af dårlig, grænsende til mangelfuld, behandling på et andet hospital. | Godt          |
|  | 45 | Jeg er generelt rigtigt godt tilfreds med behandlingen.  | Virkelig godt |
|  | 49 | De var ikke informeret om, at jeg var indkaldt. Ingen styr på det.   | Dårligt       |
|  | 50 | For få stole i venteværelset.  | Godt          |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning

### 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
2	Der blev ikke sendt oplysninger til egen læge.	Godt
6	Forkert ugedag.	Godt
7	Først brud albue, 2 dage efter igen brud.	Godt
10	Jeg var overhovedet ikke informeret om, hvorfor jeg havde så ondt i hånden, som jeg havde, eller hvad lægerne kiggede på på mine røntgenbilleder og scanning. Jeg forstår ikke, hvorfor man ikke løbende prøver at orientere mig om, hvorfor jeg f.eks. har så ondt i min hånd, som jeg har, og hvad jeg kan forvente mig i fremtiden. Dette var personalet (lægerne) åbenbart ikke opmærksomme på.	Virkelig dårligt
11	Unødvendig gentagelse af et røntgenbillede, som jeg modstod.	Godt
13	Scanning.	Godt
18	Fik ikke taget trådene ordentligt. De kommer stadig ud med smerte og betændelse.	Godt
23	Overset knoglebrud i knæet.	Dårligt
33	Der var ikke bestilt tid til røntgen ved første besøg.	Godt
43	Pga. sagens omstændigheder blev jeg lovet kopi af journalen, som jeg rykkede for to gange over en måned.	Godt
44	Defekt smertepumpe.	Godt









## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	NN har fået en skade for nogle år siden. Og hvad er det? Stadig ikke rask/frisk.	Godt
3	Jeg blev tilsagt kontrol 14 dage efter 1. undersøgelse. Her blev jeg IKKE undersøgt, men sendt hjem igen. 2 gange 40 kilometers kørsel til ingen nytte. Især når man ikke selv kan køre bil. Sygeplejerskerne var søde og kompetente. Lægerne virkede overfladiske og ikke særlig grundige. Først efter to måneder blev jeg ordentligt undersøgt.	Dårligt
4	Den kontaktperson, jeg havde i ambulatoriet, var lægen, og spørgsmålene er derfor besvaret ud fra det. Sygeplejersken hjalp selvfølgelig til, men jeg havde ikke fornemmelse af nogen særlig kontakt som sådan.	Godt
9	Alt det tidsspild kunne være undgået, hvis læge NN havde taget problemet alvorligt. Hun skrev til os, at der ikke var allergi. Anden undersøgelse sagde to hovedgrupper. Hvad betaler man skat for!!!	Dårligt
10	Jeg synes ikke, jeg blev orienteret om min egen situation.	Virkelig dårligt
11	Kommunikation/samarbejde mellem ambulatorier/afdelinger tager for lang tid.	Godt
12	Vil mene det kunne gøres hurtigere og mere effektivt, så man ikke skal vente flere uger på svar.	Godt
15	Har været af sted fire gange med NN. Det hele kunne have taget 1/2 dag, i stedet skulle vi af sted i fire dage.	Godt
17	Min skade skete i vinteren, og jeg kunne først komme til videre undersøgelse fem måneder senere, da det blev vurderet, at det ikke er vigtigt. Men jeg har stadigvæk meget ondt.	Godt
18	Den sygeplejerske der skulle tage trådene ud, kunne ikke se, hvad hun gjorde. Hun trak tråden igennem med knuden og lod tråden blive meget lang inden, jeg bad hende klippe den af fordi det gør ondt at få den trukket gennem hullerne. Det gentog sig! Tråde kommer stadig ud med betændelse og smerter.	Godt
20	Lægen blev hentet fra kaffepause, så kunne man bare lige give mig en senere tid.	Godt
22	Jeg ventede i fire timer på en røntgen undersøgelse på grund af EDB nedbrud.	Godt
23	Primært overset brud i knæleddet i skadestuen. Ved kontrolbesøget i ambulatoriet to uger senere ville man blot give os en ny tid tre uger senere. Vi udtrykte vores bekymring om knæets tilstand og bad om en MR-scanning. Blev sendt hjem, men ringet op efter 30 min., hvor lægen beklager, at man har overset et alvorligt brud på det primære røntgenbillede og igen overset bruddet ved ambulatoriebesøget.	Dårligt

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 25 | Det var rart, at det næsten hver gang var den samme sygeplejerske, og hvis ikke kiggede den sygeplejerske ind, der var der den sidste gang for at følge udviklingen, for det var næsten altid en ny læge. | Virkelig godt |
|  | 28 | Jeg beskadigede mit knæ, og først fem måneder senere får jeg først endelig besked på, hvad der er sket med mit knæ. Det er alt, alt for lang tid! Fem måneder.  | Godt          |
|  | 33 | Største minus var, at der ved første besøg ikke var bestilt tid til røntgen, men dejligt, at der i venteværelset var både saft, vand, kaffe, te og lidt læsestof.   | Godt          |
|  | 40 | En overfladisk undersøgelse, der virker forhastet.  | Dårligt       |
|  | 46 | Ja, de kunne ikke finde ud af det, jeg fejler ved alle de undersøgelser, jeg har været igennem.   | Godt          |
|  | 48 | Stor ros, fordi jeg kunne få en tid der passede mig fint!   | Virkelig godt |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Man kunne være mere opmærksom på, om eventuelle spørgsmål er blevet besvaret. Tiden går så hurtigt under konsultationen, og pludselig er man ude.	Godt
5	Forskellige information fra hospital til hospital.	Godt
9	Der er langt til kvaliteten kommer op på det niveau, som vi selv betaler.	Dårligt
10	Jeg synes virkelig, det er dårligt, at når en behandling på ambulatoriet er afsluttet, så kan der åbenbart gå op til flere måneder, inden I orienterer dem om patientens behandling, med mindre de selv skal rykke om at få journalen. Det virker ret slapt!	Virkelig dårligt
16	Det er altid et sødt personale med et dejligt smil :-)	Virkelig godt
23	Usikkerhed hos behandlere om selve behandlingen.	Dårligt
24	Jeg syntes, jeg fik fin besked ved de forskellige kontroller. Var der pga. et brækket ben og havde forventet at få genoptræning, det skulle jeg selv og det var meget frustrerende og utrygt.	Godt
26	Efter 1½ år med problemer i foden, har det været alt for mange forskellige læger, der har kigget på foden. Og med mange forskellige meninger og kommentarer. Meget forvirrende og utrygt.	Dårligt
28	Da man ikke har kunnet finde ud af, hvad jeg fejlede, har det betydet, at jeg ikke kunne få besked om, hvad jeg måtte gøre ved mit knæ.	Godt
38	Det var rart, om man kunne få uddybet det lidt mere, hvad det var og hvad der evt. kunne gøres, hvis det blev mere eller værre. Det svar man fik var ikke særligt oplysende. Dog ikke noget farligt.	Godt
39	Møder ind til røntgen - venter en time. Går derefter ned til ortopædkirurgisk og får at vide at skulle have været der for en time siden. Synes måske, det skulle blive registreret, når man tjekker ind på cpr.nr. til røntgen. Eller de i receptionen på røntgen oplyser, at man også lige skal henvende sig på ortopædkirurgisk. Heldigvis fik de ordnet det sådan, at vi ikke skulle der.	Dårligt
41	Jeg synes, det går lidt for hurtigt. Men personalet er altid flinke og søde. De kunne godt virke lidt mere interesserede, i det man gerne vil fortælle.	Intet svar
46	Ja, de kunne ikke finde ud af det, jeg fejler ved alle de undersøgelser, jeg har været igennem.	Godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro

**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	Indkaldelse til kontrol efter fire måneder (operation) skete ikke, og aftale kom først i stand, efter at jeg fastholdt mit behov derfor. Indkald til den lovede tid eller meddel patienten at der er længere ventetid, eller man ikke vil gennemføre undersøgelsen som lovet.	Godt
3	Det hele var perfekt, min hånd fungerer til ug. Tak for en meget fin behandling. Tusind tak.	Virkelig godt
4	Jeg er imponeret over den korte afstand mellem første besøg og kikkertoperation.	Virkelig godt
6	Skader opstår på grund af for lang ventetid. Akut behandling er nødvendigt.	Godt
7	Medlevende professionelle konsultationer.	Godt
8	Jeg er sikker på, at jeg har fået de professionelle råd og vejledninger, jeg har brug for og krav på.	Virkelig godt
10	Alle var søde, da de kunne se, at jeg var meget nervøs og ked af det. Men lægen NN tog al min frygt væk, og også de andre. Jeg følte de havde tid og forståelse. Stor ros til Holstebro Sygehus. Tak.	Godt
11	Jeg var indkaldt til operation og lå i sengen en hel formiddag. Om eftermiddagen fik jeg besked på at trække i tøjet og rejse hjem igen og møde op igen en måned senere kl. 6.30 om morgenen - bliver opereret efter kl. 14, hvilket jeg synes er dårlig planlægning. Jeg er gammel og bor ca. 1 1/2 times kørsel fra hospitalet. Det betyder, at jeg nærmest skal stå op midt om natten for at nå frem til kl. 6.30. Det kunne bestemt gøres bedre.	Intet svar
12	Lægen gad ikke rigtig høre på mig. Ellers synes jeg, at personalet gjorde deres arbejde godt.	Dårligt
13	Det er ikke nemt med sygdom, skader osv. Derfor glæder det mig at personalet på de ambulatorier, som jeg har besøgt, er meget positive, imødekommende og virkelig viser interesse i ens helbred. Det er noget, der får solen til at skinne.	Godt
14	Bedre orientering om brugen af medicin.	Intet svar
15	Kontaktpersonerne var meget omhyggelige.	Godt
16	Hvis læge NN kunne få andre læger til at ligne ham ville alle føle sig trygge og godt behandlet.	Virkelig godt
19	Jeg var meget glad for, og overrasket over, at få tildelt en kontaktperson, som guidede mig under hele forløbet. Det gav tryghed og en mulighed for at spørge undervejs i undersøgelsesforløbet. Den sluttelige samtale med samme person gav virkelig et indblik i den operation, der skulle ske. Vedrørende min hofteoperation: selvom det ligger uden for undersøgelsen, vil jeg også gerne have lov til at nævne, at formødet med læge, sygeplejerske, ergoterapeut og fysioterapeut et par dage før operationen, giver et godt billede af den proces, der skal foregå. Samt gode oplysninger i de pjecer, man modtager og den sluttelige undersøgelse af læge efter tre-fire måneder. På afdelingen kunne	Virkelig godt

jeg godt ønske en bedre smertedækning :-)

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 21 | God rådgivning. Ingen ventetid.  | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | I kan nok ikke gøre mere:-)  | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Jeg er ovenud godt tilfreds! Det fungerede trods mange besøg!  | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Jeg kom akut første gang og fik besked på at ringe til sekretæren om mandagen for at aftale en tid til førstkomende fredag. Det var den værste oplevelse ved hele forløbet, for hun var meget afvisende. Da hun jo i journalen kunne se, at jeg skulle tilses om fredagen, gav hun mig nødtvungent en tid. | Godt          |
| ✎ | 26 | Jeg har kun ros til ambulatoriet og personalet. Jeg har gennem hele forløbet været tryk og vil gerne udtrykke min taknemmelighed.  | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Jeg synes ikke, venterummet var særlig hyggeligt (ingen drikkevarer - evt. et blad at læse i).   | Godt          |
| ✎ | 28 | Lægen var lidt sur. Lang ventetid fordi de skulle spise frokost = dårlig planlægning :-{   | Godt          |
| ✎ | 29 | Særligt godt - søde sygeplejersker. Dårligt - meget dårlig oplevelse NN.   | Godt          |
| ✎ | 30 | Informere om forventet ventetid. Det var vedrørende et lille barn, så det ville have været rart.   | Godt          |
| ✎ | 34 | Give patienten besked om evt. ventetid.  | Godt          |
| ✎ | 37 | De gjorde noget særlig godt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Er glad for, at jeg blev forstået. Følte mig godt tilpas og fik den nødvendige behandling. Ros til jer. :- )   | Godt          |
| ✎ | 39 | Venligt og hurtigt personale.  | Godt          |
| ✎ | 41 | Af og til er ventetiden lidt for lang.   | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | Jeg blev virkelig godt modtaget af smilende og kompetente medarbejdere. Det kunne lette for både afdelingen og mig, hvis vi sammen kunne have aftalt en tid, da jeg var der.   | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Bedre ventepads.   | Godt          |
| ✎ | 44 | Følte, de havde tid til mig og gav sig tid.  | Virkelig godt |
| ✎ | 47 | Utrolig dejligt personale, der gjorde alt, hvad de kunne for, at jeg havde det godt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Samarbejdet mellem læge og sygeplejersker oplevede jeg som særdeles effektivt og professionelt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 52 | Venligt og nærværende personale, som fortjener ros. Er utilfreds med forarbejde og koordination vedrørende mit forløb. Bliver f.eks. indkaldt til første samtale, som strander på grund af en manglende cd fra MR-scanning, som så må rekvireres.  | Godt          |
| ✎ | 53 | Jeg har været rigtig godt tilfreds med ambulatoriet. Der hvor det kikser fuldstændig, er sammenspil  | Virkelig godt |

## Bilag 5

mellem operationsambulatoriets behandling og orientering. Læge NN måde at operere på, er forskellig fra de andre lægers, og jeg blev orienteret udfra de andre lægers måde.









- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|  | 55 | Forberedelse. Opdatere sig med informationsmateriale. Kommunikere med andre afdelinger. Ikke flytte folk uden grund.   | Virkelig dårligt |
|  | 56 | Det var godt hele vejen rundt.   | Virkelig godt    |
|  | 58 | Jeg har kun gode oplevelser fra alt personale. Effektive, imødekommende, ro, oplysende. Man føler sig virkelig velkommen. Dygtige ansatte. Jeg kommer gerne igen, hvis jeg får brug for det. | Virkelig godt    |
|  | 60 | Jeg nåede ikke i behandling mod min kræft. Vil vente et stykke tid og se tiden an. Venlig hilsen.  | Intet svar       |
|  | 61 | Få indrettet et bedre venteværelse - højere stole til hoftepatienter.  | Godt             |
|  | 62 | Synes ikke, de kunne gøre noget anderledes.  | Virkelig godt    |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg "løb ind i" sygeplejerskestrejken; det var ikke godt, heller ikke informationsmæssigt.	Godt
4	Vedr. venteværelset: Det var smalt, og der var mange, der sad og ventede. Efter kontakten til kontaktsygeplejersken blev jeg bedt om at sidde på gangen, hvor jeg kunne følge med i "trafikken" af læger/ patienter frem og tilbage.	Virkelig godt
5	Når man kommer med et barn, er det svært at få tiden til at gå. Den første gang ventede vi 40 minutter. Og at man ikke bliver informeret om ventetiden, kan man ikke forberede sit barn på.	Godt
8	Jeg har kun godt at sige, jeg er kommet ind til min læge til tiden, hver gang jeg har været på sygehuset. Det synes jeg er meget tilfredsstillende. Og personalet er meget venlige.	Virkelig godt
10	Det med ventetid kan jo skyldes, en læge er blevet kaldt til en akut operation. Det må man tage, som det kommer.	Godt
15	Jeg skulle komme igen en anden dag, fordi jeg ikke blev færdig med undersøgelser første dag.	Godt
17	Jeg er udlænding og taler kun engelsk. Personalet var meget gode til at informere og tage sig af mig i ventetiden.	Virkelig godt
18	Venlig modtagelse.	Virkelig godt
19	Ventelokalet er lille. Kan mangle stole, men der er fint med plads ned ad undersøgelsesgangen.	Virkelig godt
23	Kun positive oplevelser.	Virkelig godt
26	Jeg mødte stor venlighed og forståelse. Venteværelset er godt, men alt kan forbedres.	Virkelig godt
30	Vi blev overhovedet ikke orienteret om hvornår vi kunne forvente at komme til.	Godt
31	Måske lidt trist venteværelse med gamle blade og magasiner (flere år gamle).	Godt
32	Jeg kunne ønske at have fået tilbud på indlæggelse den første nat.	Virkelig godt
33	Blev rigtig godt orienteret om hele forløbet.	Virkelig godt
35	Det var fint nok med modtagelsen.	Godt
36	Jeg kom lige fra ambulancen og i behandling.	Virkelig godt
41	Der bør laves helt nye lokaler, som er up to date.	Virkelig godt










## Bilag 5

	43	For lidt plads i venteværelset - for enden af en smal gang.	Godt
	45	Hele personalet var flinke og søde og hjælpsomme.	Godt
	54	Jeg blev modtaget af nogle friske, søde og positive personaler, hvor man følte sig tryk. Og at personalet var klar til at tage sig af en og hjælpe en.	Virkelig godt
	55	Det virker latterligt, at man bliver flyttet 20 meter for så igen at vente (bare et andet sted), det virker som spild af penge at flytte folk bare for at flytte dem.	Virkelig dårligt
	58	Jeg vil rose personalet for stor forståelse og hjælpsomhed og handling til patientens bedste. Jeg følte mig meget tryk fra første besøg.	Virkelig godt
	59	Der var flot kunst i venteværelset.	Godt
	61	For lille - sidder som sild i tønde - og efter indkaldelse igen ventetid - siddende på lang gang foran lægens kontor.	Godt
	62	Blev venligt modtaget og fik en god forklaring på, hvad der skulle ske :-)	Virkelig godt



**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro**












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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Ja, men det er praktiske lægefejl.	Godt
	12	Flere smerter efter operationen.	Dårligt
	22	Ikke været indlagt!	Virkelig godt
	26	Ja, unødvendig transport til Herning Sygehus og tilbage til Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
	31	Afdelingen mangler oversigt over de undersøgelser, der er foretaget på andre hospitaler. Bedre koordinering er tiltrængt.	Godt
	39	Mangel på røntgenbilleder.	Godt
	52	Dårlig koordination af andet behandlingsforløb, jeg var også indstillet til en brokoperation.	Godt
	55	Forskellige ideer om sygdomsforløbet.	Virkelig dårligt
	58	Perfekt.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har haft problemer efter operation, hvor jeg ved telefonhenvendelse ikke føler, jeg har fået et svar, jeg kunne bruge til noget, minus konkret svar på mit problem, det samme skete under sygeplejestrækken. Det foranlediger stor utryghed, usikkerhed og angst.	Godt
2	Lægen opgav at bedøve lokalt, så jeg blev rigtig bedøvet.	Godt
4	I situationen var jeg meget berørt af, at det var mig, der skulle beslutte indgrebet. Lægen sagde: "Vi KAN gøre...", men det var mig, der skulle beslutte (uden det faglige overblik). Under samtale med sygeplejersken ved forundersøgelsen oplevede jeg flere afbrydelser (telefon og andet). På et tidspunkt forlod hun mig for at foretage et stykke arbejde!	Virkelig godt
9	Ville gerne have haft en læge, som kunne snakke dansk, så jeg kunne have fået noget ud af undersøgelsen. Jeg følte ikke, at der var tid til mig.	Dårligt
10	Jeg fik den samme sygeplejerske hver gang, det var jeg meget glad for. Hun er så sød og forstående og rent fagligt meget dygtig.	Godt
14	I journalen kunne jeg læse, at jeg var "lettere dement". Om det er til internt brug, ved jeg ikke, men det forbløffer mig, da jeg aldrig har hørt det før. Efter en knæoperation og indsættelse af top kateter, er man vel ikke helt oppe på mærkerne. Jeg er ikke tilfreds med den bemærkning og har overvejet meget, hvad jeg skal gøre.	Intet svar
15	Personen, der tog blodprøver, var ikke særlig god til det og meget uvenlig.	Godt
18	Det fælles informationsmøde kunne godt gennemføres hurtigere. Jeg brugte en del arbejdstid, men de fleste deltagere var jo pensionister.	Virkelig godt
19	I mit tilfælde skulle jeg efter undersøgelse ved læge have taget blodprøve, hjertekardiogram, røntgenbillede og samtale med læge NN. Derved opstod der ventetider ved de forskellige instanser, men det er vel forventeligt.	Virkelig godt
20	Jeg var rigtig godt tilfreds. Dygtigt personale. God information. Ros!	Virkelig godt
22	Været ud og ind på sygehuse i mange år. Har brugt mange timer på at vente, så det bliver nok ikke bedre. Tju bang ind ud, så var det godt. I gør det godt.	Virkelig godt
23	Kunne have tænkt mig at samme læge/sygeplejerske som var med fra start, havde mulighed for at føre behandlingen til ende. Ved godt at det er svært og led ingen nød!	Virkelig godt
25	Kunne godt tænke mig, at sygeplejersker ikke var så kluntede og nedværdigende i forhold til livsstilsspørgsmål/måden de spørger på!	Intet svar

-  26 Efter hjemsendelse fik jeg kraftige smerter, fordi jeg ikke responderede på den medicin, som sygehuset sædvanligt udskrev. Dette medførte, at jeg blev kørt til Herning om natten, hvor jeg ikke modtog nævneværdig medicin (havde fået store mængder uvirksomt). Dagen efter blev jeg kørt til ambulatoriet i Holstebro. Her blev jeg omstillet til anden smertestillende medicin. Det, jeg gerne vil fortælle, er: alt personale handlede professionelt, men politisk beslutning om transporten til og fra Herning var enorm smertefuld og ganske unødvendig samt samfundsøkonomisk ressourcespild. Ifølge Falckpersonalet har kun politikerne fejlet i denne sag ved at sende mig til Herning. Virkelig godt
-  29 Stor utilfredshed med læge NN (uforskammet), hvorfor der omgående blev skiftet til sygehusets bedste læge (fantastisk god behandling). Godt
-  39 Oplevede en mindre fejl, hvor der manglede nogle billeder, så blev sendt på røntgen afdelingen tre gange i løbet af en undersøgelse. Godt
-  40 En gennemført positiv oplevelse. Meget kompetent og imødekommende personale. Virkelig godt
-  42 Virkelig et positivt besøg. Det eneste minus der var, er at jeg ikke kunne få en dato til operation med hjem. Virkelig godt
-  49 Det ville være rart, hvis det er den samme læge, der følger en i forbindelse med flere undersøgelser. Eksempelvis: Et brud der ikke sidder korrekt = og hver læge har forskellig konklusion. Godt
-  50 Jeg følte, at jeg fik en god forklaring angående smerter i mine hænder, og hvordan jeg skulle forholde mig til det. Godt
-  52 Var indkaldt til forundersøgelse tre gange, hvilket i mine øjne kunne have været løst med en gang. Irritationen øges selvfølgelig af, at afstanden til hospitalet gør, at hvert besøg kræver ca. 1½-3 timer fra hjem og retur samt diverse planlægninger med transportmuligheder! Godt
-  55 Lægen brugte længe på at finde noget om skaden. Det, han fandt, var meget gammelt. Da han så den lille folder fra skadestuen, sagde han: "Jamen, så skal I bare gå efter den". Det er for useriøst og langt ude. Sygeplejersken derimod var meget kompetent, hvilket lægen virkelig ikke var. Virkelig dårligt
-  57 Der var ingenting at klage over. Virkelig godt
-  62 Kan kun sige, det var en positiv oplevelse. Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Efter og inden operationen tænkte jeg på, om de samtaler mellem personale og patient (i opvågning/hvilerum) kunne foretages mere diskret for ikke at blive "privat underholdning", især når der er mange tilstede.	Virkelig godt
6	Manglende færdiggørelse.	Godt
7	At holde, om muligt, højne eller nuancere niveauet.	Godt
10	Hjemmesygeplejersken var ikke dygtig nok til at behandle mit bensår trods meget god information fra NN, så jeg måtte tage på sygehuset hver gang.	Godt
17	Der har intet dårligt været at sige om behandlingen eller andet i forløbet med mine besøg.	Virkelig godt
19	Jeg kunne godt ønske mig en skriftlig information af min diagnose, som endte med operation og et automatisk tilbud om journalindsigt, da jeg har svært ved at spørge med det samme.	Virkelig godt
23	Havde altid mulighed for at kontakte ambulatoriet, hvis der opstod noget uventet.	Virkelig godt
26	Grundet min manglende respons på den smertestillende medicin var jeg indkaldt til ekstra kontrol. Denne forløb virkelig godt.	Virkelig godt
29	Mange fantastiske, engagerede og søde sygeplejersker.	Godt
42	Har stadig ikke fået tid til operation og har ikke haft kontakt til egen læge.	Virkelig godt
46	Jeg er selv ansat inden for sundhedsvæsenet. Måske har det været en medvirkende faktor til, at jeg synes, at den skriftlige og mundtlige information var god og uddybende.	Virkelig godt
48	Røntgenbillederne, som var taget ca. 14 dage før, kunne personalet ikke finde, derfor blev ventetiden ret lang.	Godt
53	Det skriftlige materiale: De bør have to slags skriftlige orienteringer - og personalet i kirurgisk ambulatorium bør rette sig efter hans måde at gøre tingene på.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing

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
2	Alle utrolig imødekomende og hjælpende. Fik altid at vide, hvis der eventuelt skulle være fem minutters ventetid. Det var faktisk kun, fordi jeg kom for tidligt et par gange. Forklaringer på, hvad der skulle ske af kontaktsygeplejerske, der altid havde god tid, også til at forklare det, man ikke lige fik spurgt lægen om. Så rigtig godt gået til Jer alle.	Virkelig godt
4	Det var alt i alt en positiv oplevelse, hvor jeg virkelig oplevede god service. Mens jeg ventede en halv time efter operationen - for at sikre, der ikke kom blødning eller væskesivning - fik jeg tilbudt både kaffe og boller, og der var tændt stearinlys, hvor jeg skulle vente, så det var hyggeligt og betænksomt af afdelingen.	Virkelig godt
8	Afdelingen levede op til mine forventninger, ingen sure miner.	Virkelig godt
10	Et højt informationsniveau.	Godt
11	Jeg synes, ambulatoriet har behandlet mig vældig godt.	Godt
12	Det betyder meget, at der er en kontaktperson, der hele tiden holder én ajour med hvad og hvordan det kommer til at foregå - det er en stor tryghed - og det var tilstede.	Virkelig godt
13	Efter operation opstod der komplikationer. Vi kontaktede sygehuset, og kan først få en undersøgelse flere måneder senere. Det synes jeg ikke fungerer.	Godt
17	De er vel kun mennesker.	Godt
18	Jeg synes, de har modtaget mig godt og været gode til at tage hånd om en, når der har været brug for det.	Godt





## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ikke andet end der er en rigtig god stemning fra alle medarbejdere.	Virkelig godt
4	Jeg ringede og spurgte, om jeg måtte komme 15 min. senere end aftalt, da jeg kom med bus. Det var afdelingen positiv overfor, og det betød, at jeg overhovedet ingen ventetid oplevede.	Virkelig godt
6	Begge gange professionel behandling og ingen ventetid af betydning.	Godt
8	Der er fuld tilfredshed.	Virkelig godt
9	Jeg blev godt modtaget. Mit problem var ved at være løst, da der gik en tid fra, jeg var hos lægen, til jeg blev indkaldt, men fik at vide, hvad årsagen var.	Intet svar
12	Venlig og imødekommende personale ved modtagelsen.	Virkelig godt
16	Har lige været i Silkeborg til undersøgelse af min fod, hvor de var ærgerlige på mine vegne over at jeg var blevet opereret, da det ikke havde været nødvendigt i Silkeborg, da de kan gøre noget ved det uden operation. Jeg har en del arvæv. Ærgerligt for mig at lægelig rådgivning manglede ved første besøg.	Virkelig godt
18	Jeg synes, det fungerer fint, men man kan dog opleve ventetid, men så vidt jeg husker har den ikke været så meget længere end 30 minutter.	Godt
19	Der var en meget stille og rolig atmosfære.	Godt
20	Der var kun gamle blade, nogle var over to år gamle, og der manglede en kiks eller et eller andet (bolle), når man skulle faste og ikke engang kunne købe noget. Det var lang tid at vente, indtil man var hjemme. Og op til 1½ time på transport. Så bare sidde at vente.	Godt
21	Det fungerede rigtig godt. Jeg var først meget forbavset over, at der ikke var andre end mig, der skulle til, men det var da også meget rart, da det betød, at jeg ikke skulle vente ret længe.	Godt
22	Fik at vide, at der var flere måneders ventetid, men blev glædeligt overrasket over at få tildelt en tid allerede tre uger efter:-)	Godt

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Sendt hjem med brækket arm.	Godt
	7	Gik fint.	Virkelig godt
	12	Kunne ikke fjerne og finde cyste efter lokalbedøvelse.	Virkelig godt
	15	Forkert rådgivning.	Intet svar

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing






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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Et kæmpe positivt behandlingsforløb, hvor man følte sig i rigtig gode hænder og udelukkende havde den samme læge til både forundersøgelse, operation og afslutning. Et hospital, der virkelig positivt slår alle de store hospitaler i amtet i patientbehandling. Så jeg kan ikke andet end sige tusind tak for ualmindelig god behandling på alle afdelinger.	Virkelig godt
3	Stor tak til læge NN.	Godt
4	Der var 10 ugers ventetid fra forundersøgelse til operation, men det syntes, jeg er ok, da det var en ufarlig knude, der skulle opereres. Man overvejede en operation i fuld bedøvelse, men jeg ville gerne nøjes med lokal bedøvelse, og det sagde lægen ok til, så det fik jeg.	Virkelig godt
10	Jeg oplevede kun at møde professionelt og kompetent personale.	Godt
12	Lægen mente, at han kunne fornemme, hvor "cysten/dimsen" var på trods af, at han havde givet mig lokalbedøvelse i området. Da han foretager operativt indgreb, står han meget længe og roder efter denne dims, før han må opgive at finde den og lukke såret.	Virkelig godt
17	Hvis lægen kunne virke mindre sur.	Godt
21	Jeg fik en god behandling, og undersøgelsen gik, som den skulle.	Godt
22	Fik generelt en god behandling, og jeg blev ret hurtigt sendt videre til en scanning, som der egentlig var ventetid på - dejligt.	Godt



**Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Ja lidt, da man er lidt i tvivl om, hvor ondt det må gøre, hvor blå en legemsdel må være, inden man skal tage kontakt til læge.	Virkelig godt
	5 Telefonnumre på den udleverede skriftlige orientering var enten til forkert afdeling eller ude af drift.	Godt
	12 Var lidt usikker på, hvor meget og hvordan sårene skulle renses/vaskes.	Virkelig godt
	14 Jeg har været meget tilfreds med informationen ved selve operationen i Ringkøbing, og følte, at de gjorde alt, hvad der var mulig, for at man følte sig i gode hænder.	Virkelig godt
	17 Forløbet mellem besøgene blev for lang på grund af grådige sygeplejerskers strejke.	Godt



**Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
 1	Det eneste jeg synes gik lidt for stærkt var med at komme hjem. Var slet ikke klar i hovedet inden man skulle op og hjem, da virkede det lidt samlebåndsagtigt. Men alle var søde og rare, så tak for god behandling.	Godt
 2	Super sødt og dygtigt personale!	Virkelig godt
 3	Jeg har aldrig prøvet at ligge på en operationsstue før. Det var en rigtig dejlig og positiv oplevelse på Ringkøbing Sygehus. Jeg nævnte det også denne dag til personalet.	Virkelig godt
 4	Alt var tip-top. Personalet utrolig søde og flinke. Jeg skulle blive der en time efter behandlingen og fik der serveret kaffe og en ostebolle, der blev gjort alt for, at man skulle slappe af og have det godt.	Virkelig godt
 5	Min knæoperation skyldtes ikke slidgigt, og jeg ville gerne have haft skriftlig information om indgrebet tilsendt. Jeg fik mundtlig information efter opvågning, og har derfor kontaktet egen læge.	Virkelig godt
 7	Alle i ambulatoriet, jeg har været i kontakt med, har været utrolig venlige.	Godt
 9	Lidt for lang ventetid for at få svar på knuden, jeg fik fjernet. Tre uger er lang tid at vente på svar. Sødt og venligt personale, kan deres kram :-)	Godt
 11	God kemi personalet imellem!	Virkelig godt
 12	Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet. Det forekommer mig dog, at tre sygeplejersker måske er i overkanten til min lille operation.	Virkelig godt



**Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Hver gang et smilende, venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
	10	Med den korte ventetid har venteværelsets indretning ingen betydning.	Virkelig godt







## Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Ved forundersøgelse blev operation bestemt, dato fastsat og alle prøver, kardiogram, blodprøver, samtale med narkoselæge ordnet i umiddelbar forlængelse af undersøgelsen. Det er effektivisering og meget positivt, der undgås spildtid og transport for patient.	Virkelig godt
	8	Meget flinkt og imødekommende personale.	Virkelig godt



**Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning**

**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 Behageligt personale, men alt for lang tidsforløb, men det er jo systemet og det personlige ansvar i henhold til stillingerne, de forskellige har, der skal strammes op på.	Godt
	2 Jeg kunne godt tænke mig at man fik den samme læge hver gang, i stedet for så mange forskellige. Det gør én utryk, synes jeg.	Godt
	4 Den læge, der forestod forundersøgelsen, havde nok i sig selv! Han havde slet ikke interesse i at høre på mig. Han havde jo nærmest stillet en diagnose, inden jeg var inde af døren - han skulle nok have arbejdet med dyr, de stiller jo ikke spørgsmål, det var han ikke indstillet på - han var helt sikkert den kloge!	Godt
	5 Lyt til den der kommer, lægerne lytter kun til sig selv.	Virkelig dårligt
	6 Jeg mener de skulle have orienteret sig mere grundigt om hvilken medicin jeg ikke kunne tåle. Jeg oplevede en VIRKELIG GOD STEMNING - "tone" personalet imellem, som gjorde at jeg, som patient, følte mig godt tilpas. Der var plads til humor, både hos personalet indbyrdes og mellem personale og patient. Det var en virkelig god oplevelse.	Godt
	7 Personale var utroligt søde og opmærksomme.	Godt




## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning

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

		Patientens samlede indtryk
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b>	
4	Da jeg mødte op til første undersøgelse, fik jeg besked på, at den læge, der skulle undersøge mig, var syg. Til orientering bor jeg i et stykke væk fra Herning, hvor jeg blev behandlet. Sygehuset havde mit mobilnummer og havde derved rig mulighed for at kontakte mig. Det var ikke nogen god oplevelse, nej jeg fik blot en ny tid tre uger længere fremme. Efter min mening ikke godt nok, når man har ventet knap to måneder.	Godt
	5 Med det vi betaler i skat, vil man godt kunne ønske sig tingene bedre og at man skal køre langt nu, sparer ikke CO2. Det er ringe, man skal køre over en time med store smerter.	Virkelig dårligt





**Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg fik udleveret apparater; båndoptager virker ikke eller forkert.	Godt
	4	Efter operationen skulle jeg vente 20 minutter, så ville der komme en personale og tilse for at sikre, at jeg kunne tage hjem. Dette skete aldrig. Jeg ventede en god time, hvorefter jeg gik til receptionen og spurgte, om de havde glemt mig? Det havde de, og receptionisten sagde, at jeg kunne køre hjem uden nogen undersøgelse!!! Virker lidt tilfældigt.	Godt
	10	De kom til at skrive en for kort sygdomsmedling i journalen. Jeg fik det rettet ved at kontakte dem pr. e-mail.	Godt

## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning



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

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	
 1	Jeg har oplevet op til flere gange, at der er blevet meldt afbud, når jeg er kommet derop på sygehuset. Det synes jeg er spild af min tid, og ressourcer, når de slet ikke vil behandle mig.	Godt
 4	Selve forundersøgelsen og det, der hører til her, virker i mine øjne som noget, man gør med venstre hånd! Ikke nogen god oplevelse!!! Selve operationen inklusiv modtagelsen var super god. Her var der ikke andet end ros til gode for personalet og dem, der foretog selve operationen, dog skal det med, at de glemte mig til sidst. Virker lidt igen som om der er nogle, der ikke har talt sammen, eller man ikke er vågen nok til opgaven.	Godt
 5	Ingen gad høre på mig, når jeg sagde noget, så nu skal jeg opereres om.	Virkelig dårligt
 9	Jeg ville gerne have vidst lidt mere om konsekvenserne af operationen, hvis den ikke forløb optimalt (altså bagefter).	Godt



**Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Undrer mig over, at tre besøg var nødvendige: Forundersøgelse, undersøgelse af anden læge og scanning. Nu har jeg bil og et arbejde, som er fleksibelt, men for nogle vil det være et kompliceret forløb.	Godt
	8	Kun godt.	Virkelig godt


## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro

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	Det må kunne lade sig gøre at lave undersøgelser, blodprøver og anæstesi hurtigere og mere sammenhængende.	Dårligt
2	Blev informeret godt inden bedøvelsen. Personalet havde en god måde at tale mig til ro, hvis jeg var lidt nervøs. Det blev håndteret meget professionelt efter min opfattelse.	Virkelig godt
3	Personalet var imødekommende, super fint. Behandling - meget venlige. Stor ros til dem.	Virkelig godt
5	Var først sat til operation i vinteren - med mødetid fastende om morgenen (har sukkersyge). På grund af et lårbensbrud inden, blev datoen for operationen flyttet, og nu skulle jeg møde om formiddagen. Blev kaldt ind lidt senere, og opereret ved middagstid (stadig uden mad).	Intet svar
6	Når man har så dygtige læger på Holstebro Sygehus, fatter jeg ikke, man overvejer at lukke. Det er det dumme, jeg nogensinde har hørt.	Virkelig godt
7	Der var lang ventetid på nogle undersøgelser. Jeg gik i ambulatoriet og fortalte, at jeg bor tæt på og gerne ville kontaktes ved et afbud, hvis det kunne fremskynde. Det kunne det og det gik meget hurtigere. Det var rigtig godt.	Godt
8	Det er godt, det er den samme person, fra du kommer ud, til du går derfra. Blev fulgt ud til bilen af samme person. DEJLIGT.	Virkelig godt




**Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg blev flyttet fra en række stole til en anden efter 30 minutter, og her havde jeg fornemmelsen af, at der ville gå kort tid, inden jeg blev kaldt ind, men der gik endnu 30 minutter. Det blev jeg ikke oplyst om, kun at lægen ville kalde mig snart.	Dårligt


## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg møder til en ambulatorietid, og er først færdig med samtaler, blodprøver og samtale med læge NN fem timer efter. De enkelte samtaler og prøver har tilsammen max taget 30 minutter.	Dårligt
	4	Jeg forstår ikke, det er nødvendigt med en forundersøgelse pga. operation af en springfinger. Jeg var fuldt informeret af min læge. Fik det samme at vide på Holstebro Sygehus hele vejen igennem. Jeg er opereret med meget fint resultat. Tak for det.	Virkelig godt
	6	Det er noget fantastisk personale, I har i Holstebro. Husk at værdsætte dem. De fortjener stor ros.	Virkelig godt










## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Det var en meget positiv oplevelse, og en meget vellykket operation.	Virkelig godt







**Sår- og Varice Ambulatorium**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Vi er glade for, vi er kommet videre i systemet, fik stor hjælp, det kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
	4	Jeg var lovet operationerne overstået på XX-tidspunkt, men ellers har jeg været godt tilfreds. Mine operationer blev udført i Holstebro.	Intet svar
	5	God omsorg efter operationen og i det hele taget en god og afslappet stemning under hele forløbet.	Virkelig godt
	6	Jeg synes, de har været utroligt flinke og rare, så jeg har kun gode ord at sige om personalet. Jeg er blevet utrolig godt behandlet.	Godt
	7	De var meget dygtige alle sammen til deres arbejde.	Virkelig godt
	10	Dejligt med meget korte ventetider.	Godt
	12	Særligt godt.	Intet svar
	13	Personale og lægen var søde, venlige, rolige og lyttende. Følte virkelig at der blev taget hånd om en.	Godt
	16	De ringede mig op personligt, ellers var jeg nok ikke mødt op.	Godt

## Sår- og Varice Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	NN fik en meget flot og personlig modtagelse. Der blev taget hensyn til at hun har en anden diagnose. Personalets forståelse og imødekommenhed gjorde forløbet til en god oplevelse for patient og hjemmevejleder.	Virkelig godt
 2	Vi er altid blevet mødt med venlighed, og synes det er blevet rigtig godt med ventetiden inden. Alle er venlige. Synes det er behageligt at møde jer. Tak for god behandling.	Virkelig godt
 3	Personalet var sure og kolde (forventer et glad og smilende personale). Ugeblade fra 90'erne (forventet nye ugeblade).	Intet svar
 4	Min åreknude operation skulle være overstået før en rejse, udsat bl.a. pga. sygeplejestrjke. Resultat: Årebetændelse i benet og formentlig en blodprop i venstre lunge under turen.	Intet svar
 15	Ingen, udover lang ventetid fra henvisning til indkaldelse.	Godt
 16	Afstanden var lang, ca. en times kørsel i bil.	Godt

### Sår- og Varice 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
	14	Fejlmedicinering ved operation.	Godt







**Sår- og Varice Ambulatorium**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Der gik ikke lang tid før, at såret var helet, da jeg kom i behandling derude i Ringkøbing.	Virkelig godt
	8	Samarbejdet mellem Ringkøbing Sygehus og Herning Sygehus fungerede ikke. Ringkøbing kunne ikke varetage hele behandlingen, så jeg kom til at køre fra Herning til Ringkøbing til Herning igen.	Godt






## Sår- og Varice Ambulatorium

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Kunne måske godt komme ind lidt oftere.	Virkelig godt
	9	Altid søde og hjælpsomme med en grundig information om mit problem.	Virkelig godt
	11	Havde sår på mine ben og var derfor blevet sendt på flere afdelinger på hospitalet i Herning. Til sidst sendt til Ringkøbing. Allerede efter første gang var såret lægt. Ydermere sørgede lægen for, at jeg fik hjælp til rygestop.	Virkelig godt
	12	Kun positivt.	Intet svar





## Sår- og Varice Dagafsnit

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg mener, jeg fik en god og meget tilfredsstillende behandling.	Virkelig godt
	2	Jeg synes det var godt.	Godt
	4	Er kun opereret for åreknuder. Var meget godt tilfreds med hele forløbet.	Intet svar
	6	Efter narkosen var jeg dårlig, men personalet gav mig tid til at blive nogenlunde frisk, inden de sendte mig hjem. Det var betryggende og rart at vide jeg kunne slappe af og finde kræfterne. De bad mig ringe næste dag, for lige at informere om hvordan jeg havde det. Stor ros for omsorg og støtte på opvågningsafdelingen. Men helt igennem stor ros til alle!	Virkelig godt
	8	De skulle ikke have tabt mit hoved, det volder mig virkelig problemer nu.	Godt

## Sår- og Varice Dagafsnit

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Tak.	Godt
	3	Rød/blå farve på fødderne ville forsvinde, men det gjorde den ikke. Alle åreknuderne blev ikke fjernet.	Godt
	5	Til forundersøgelsen blev jeg spurgt, om jeg ville med på afbud, hvis det blev aktuelt. Det ville jeg gerne, da der var cirka 3 måneders ventetid. Da jeg så kørte hjem fra Ringkøbing bliver jeg ringet op af sygehuset om at de har fået et afbud og jeg kan komme til meget hurtigt. Super service.	Virkelig godt
	7	Jeg har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt

**Sår- og Varice Dagafsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Personalet virker meget flinke og rare.	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.<sup>9</sup> 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.

---

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