

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

## **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 .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	98
	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:	764
Besvarelser fra afdelingens patienter:	400
Afdelingens svarprocent:	52%

### 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.

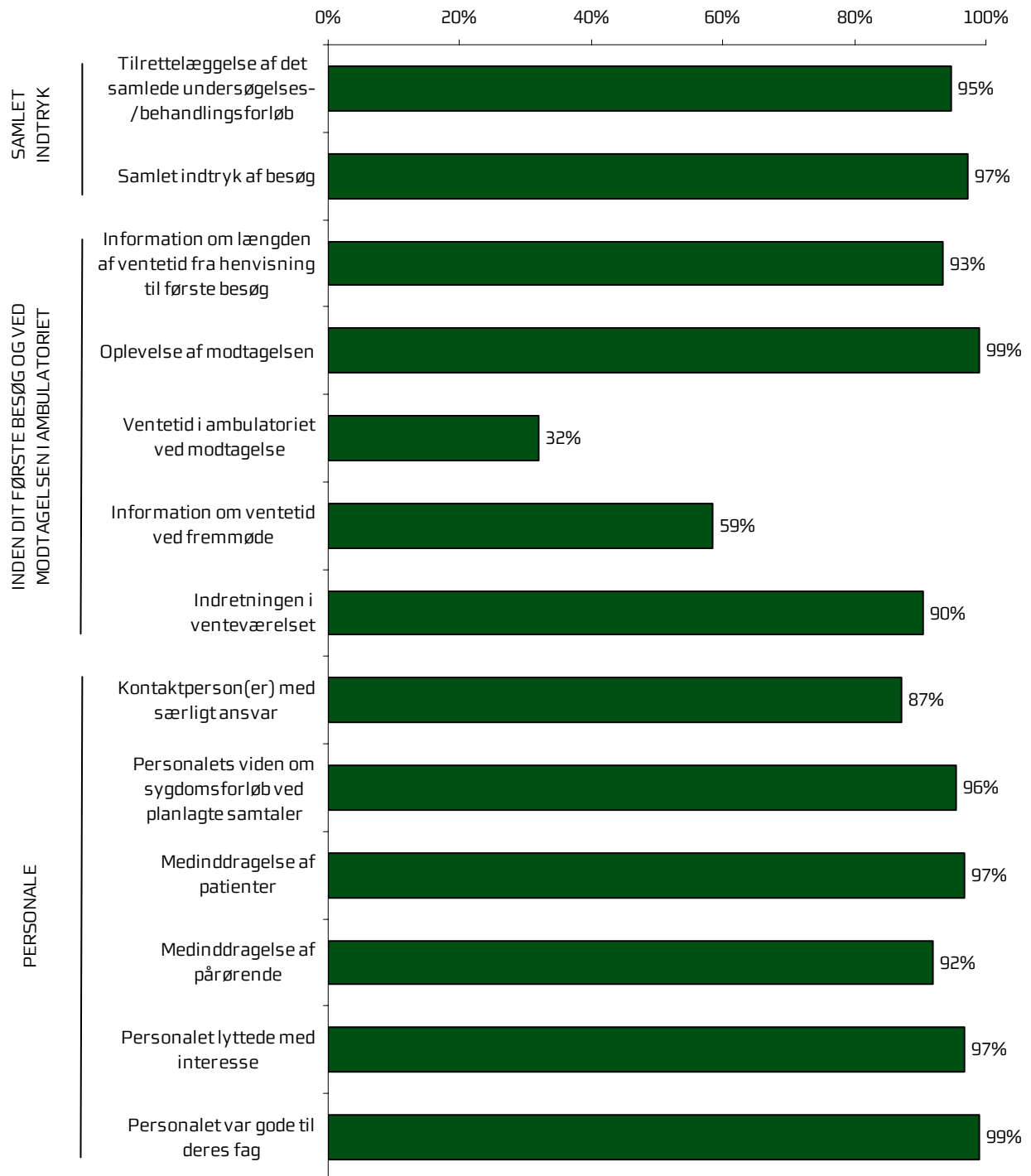


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

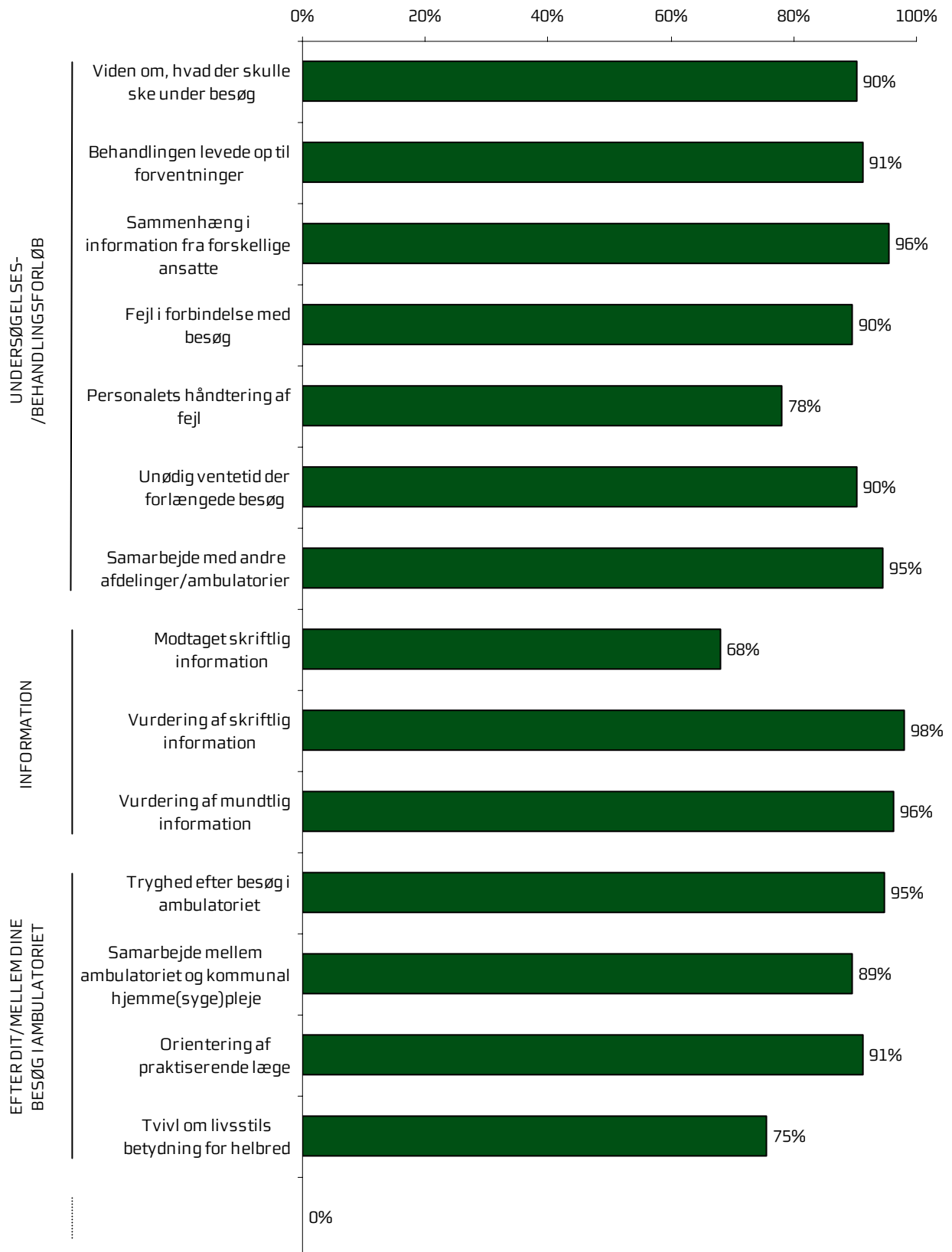
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

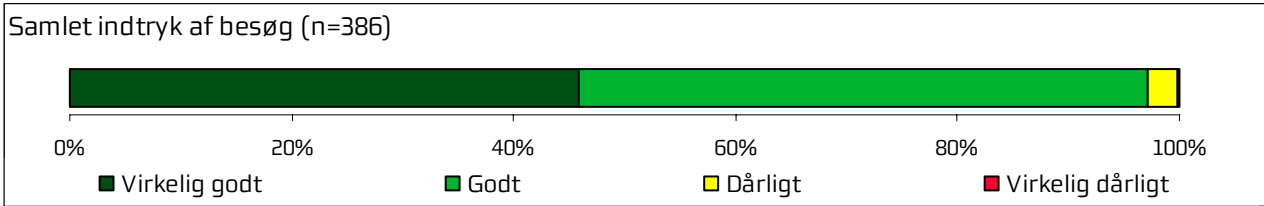
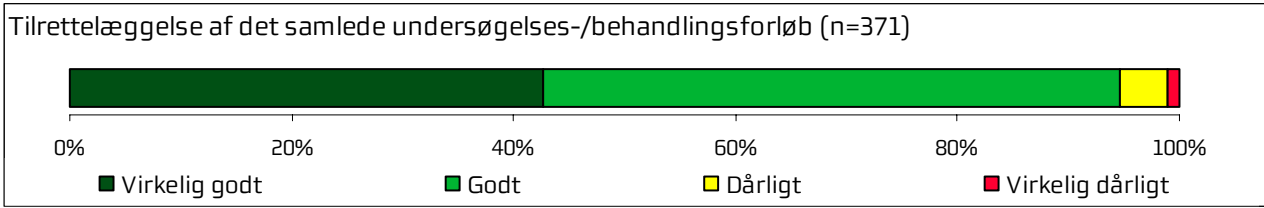
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

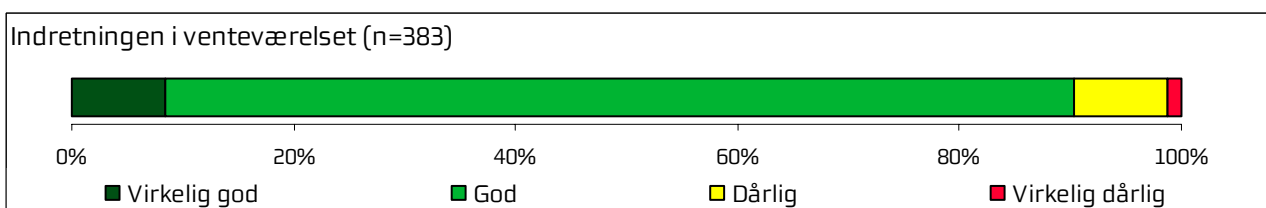
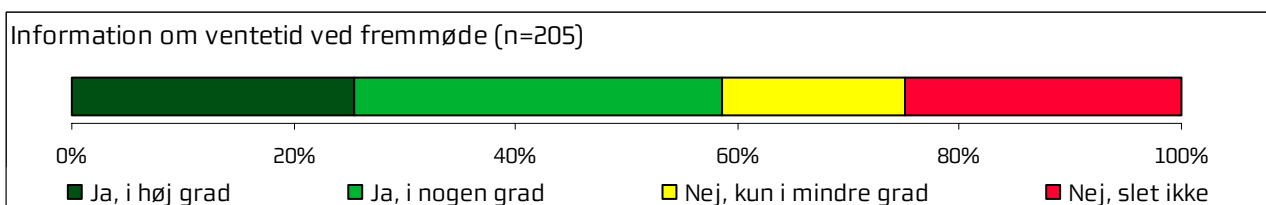
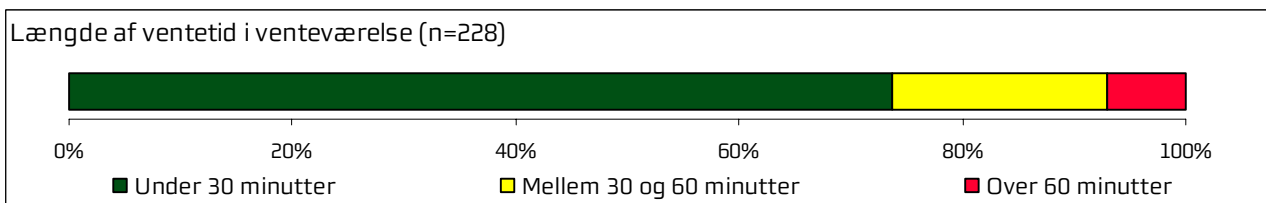
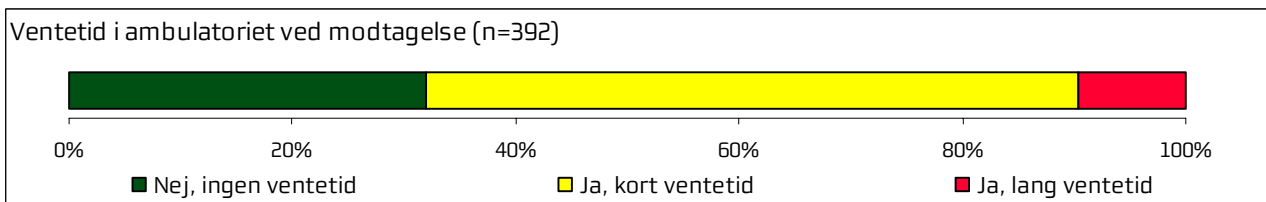
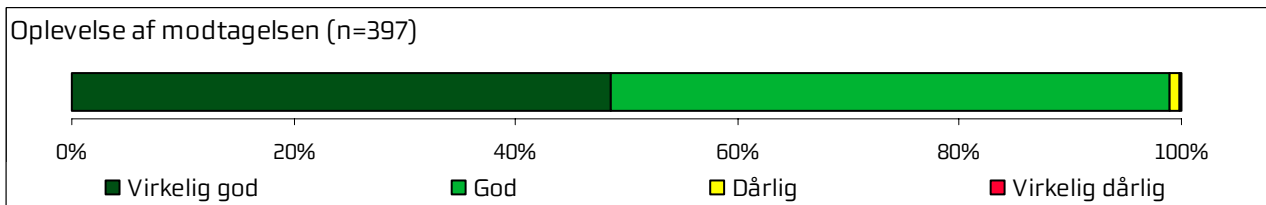
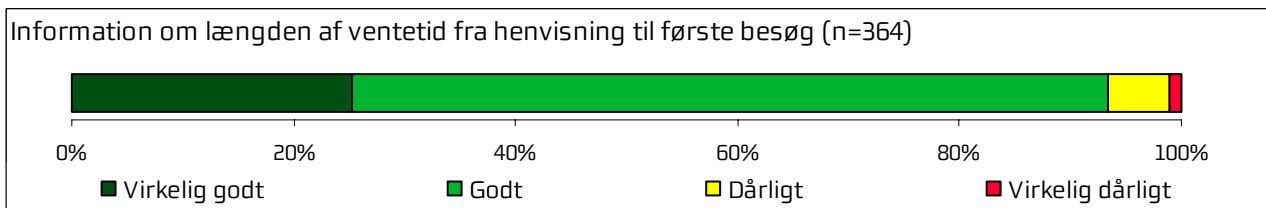




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	98%*	95%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	96%	97%

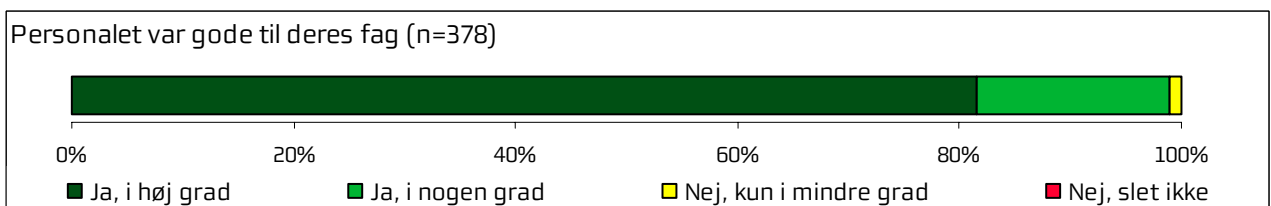
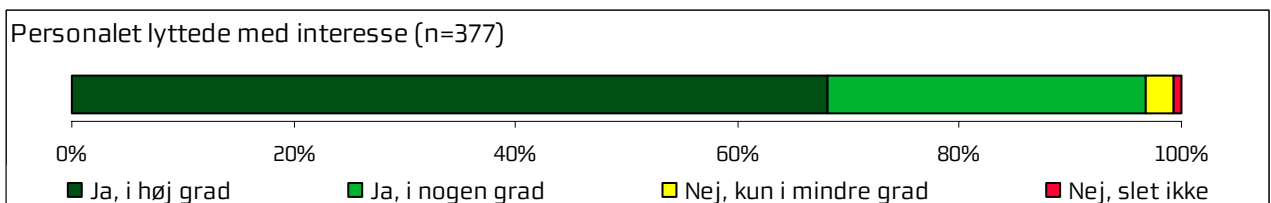
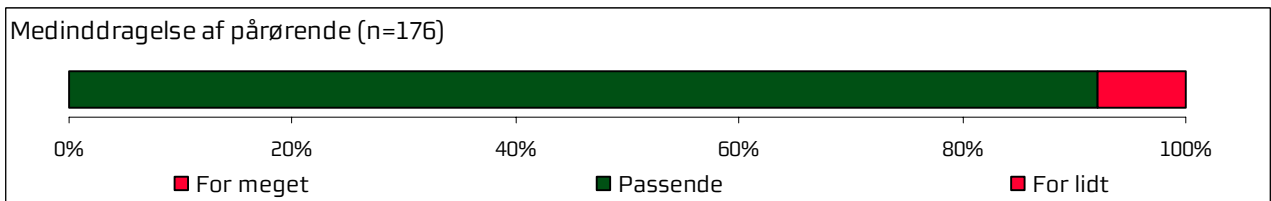
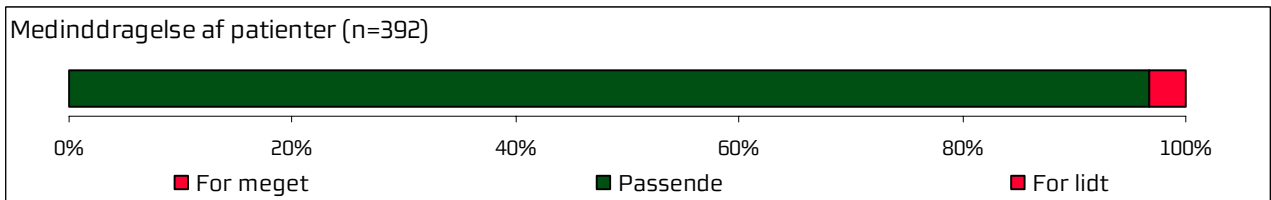
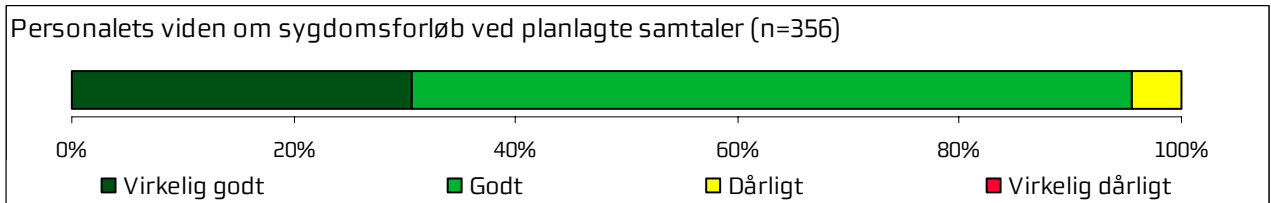
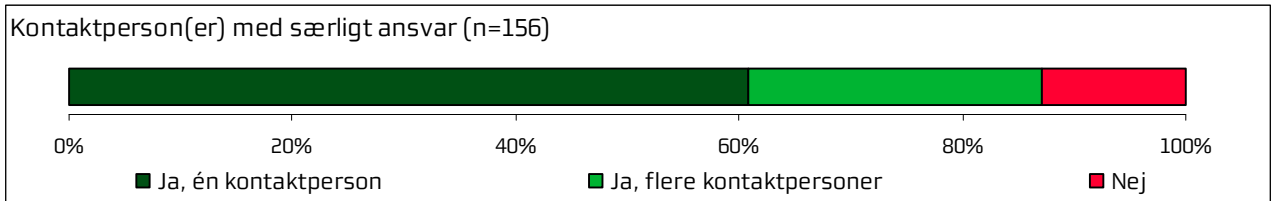
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	93%	-	-	92%	90%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	98%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	32%	19%*	28%
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?	59%	-	-	52%	38%*	45%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	90%	82%*	87%

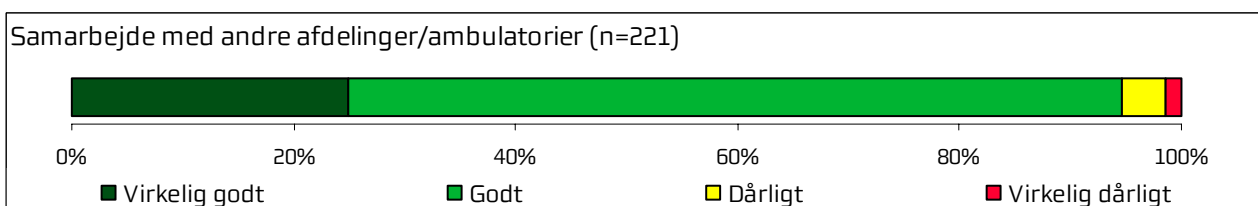
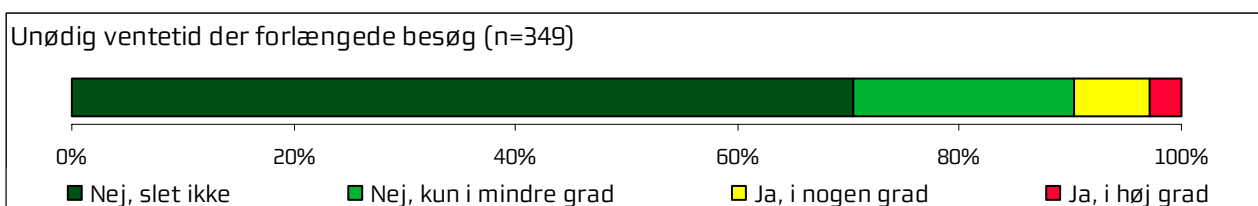
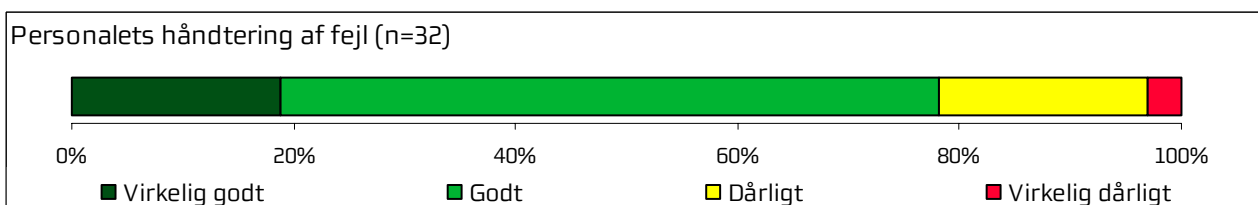
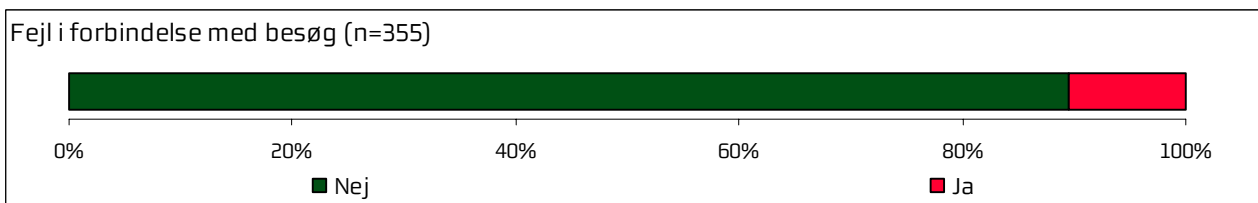
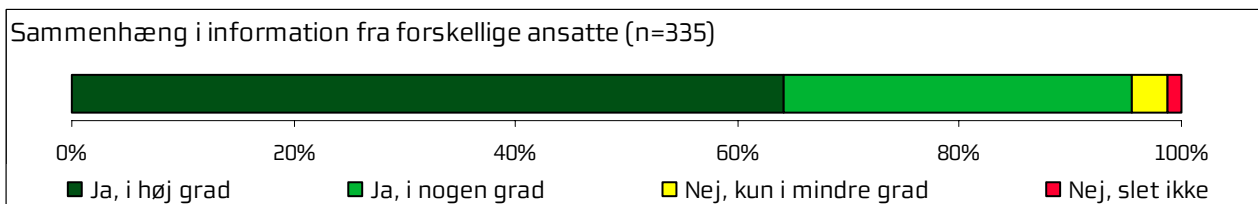
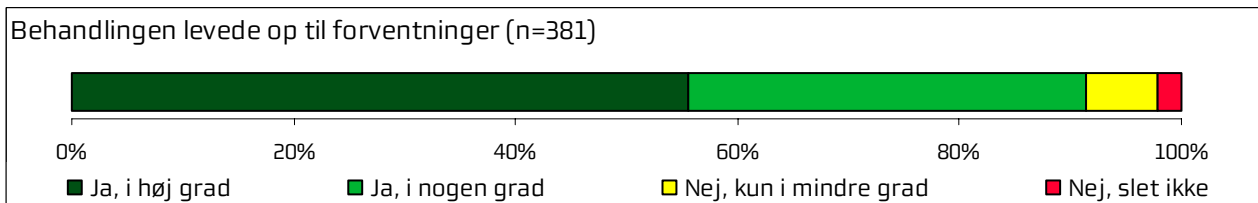
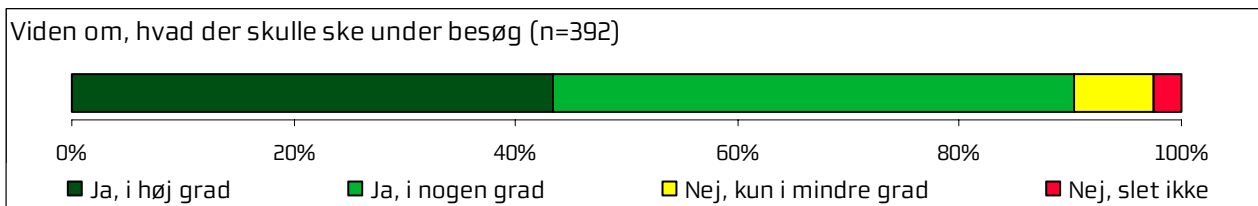
### 4.3 Personale



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?	87%	-	-	84%	67%*	80%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	98%	92%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	95%	92%*	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	95%	85%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	98%	95%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	98%	97%*	98%

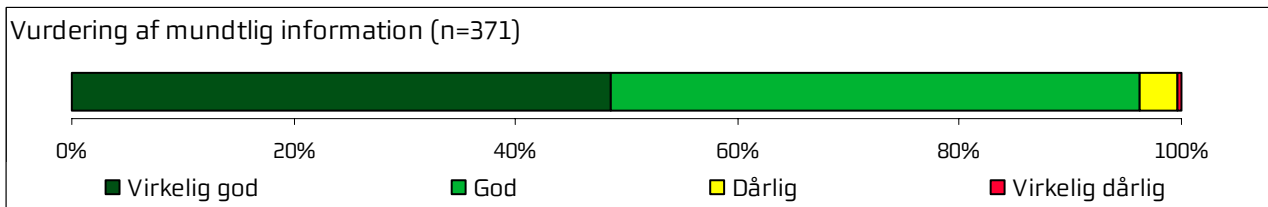
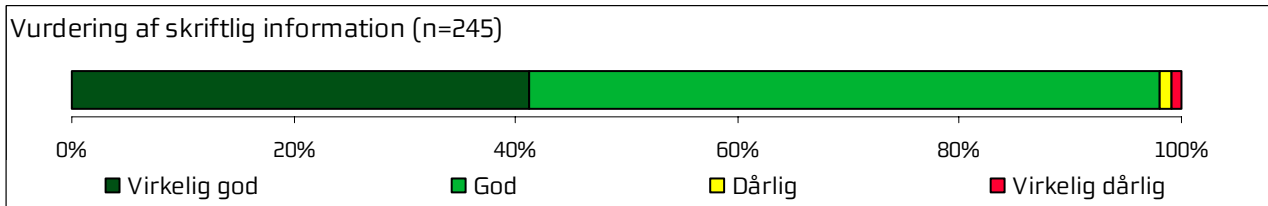
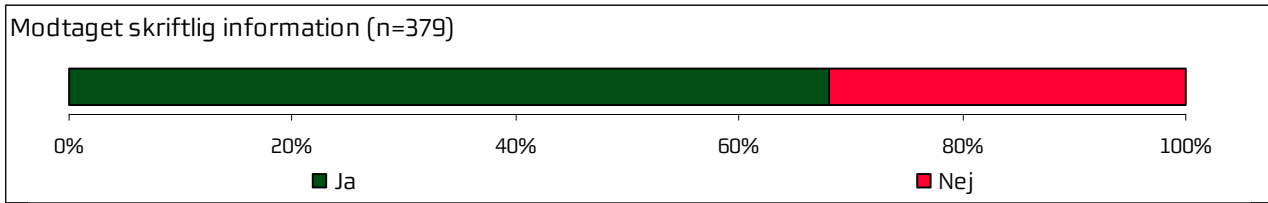
## 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	90%	-	-	97%*	89%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	93%	90%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96%	-	-	93%	91%*	92%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	89%	87%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78%	-	-	81%	62%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	89%	83%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	94%	90%	92%

### 4.5 Information

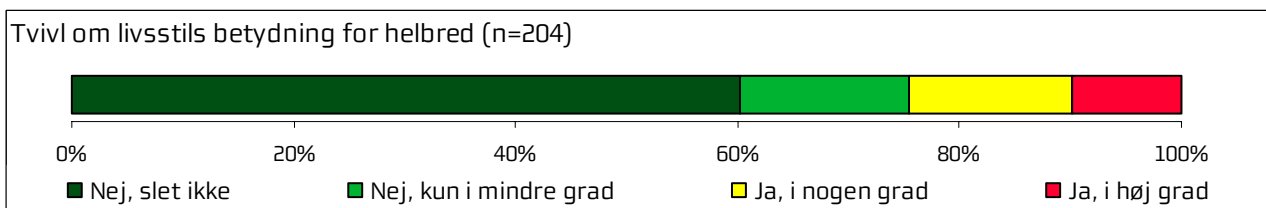
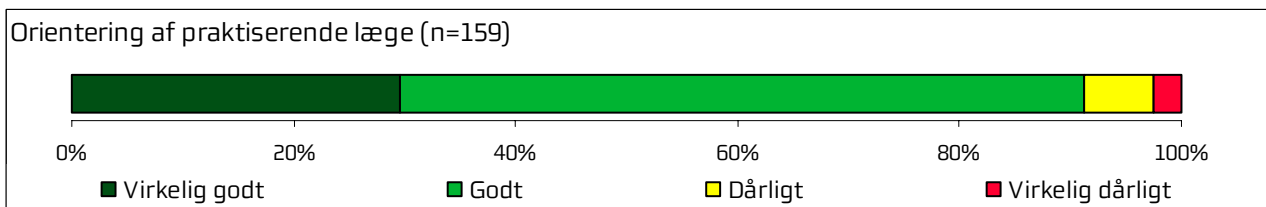
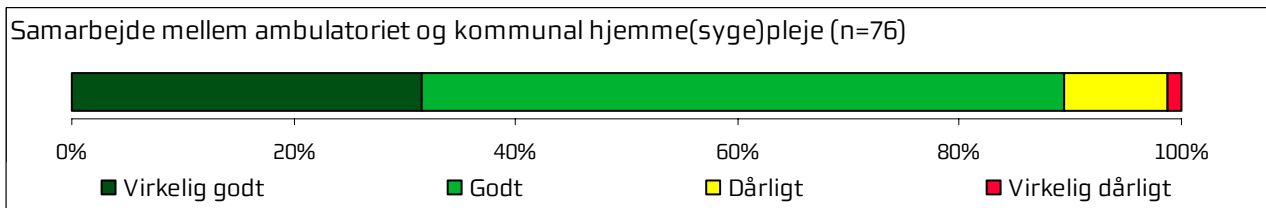
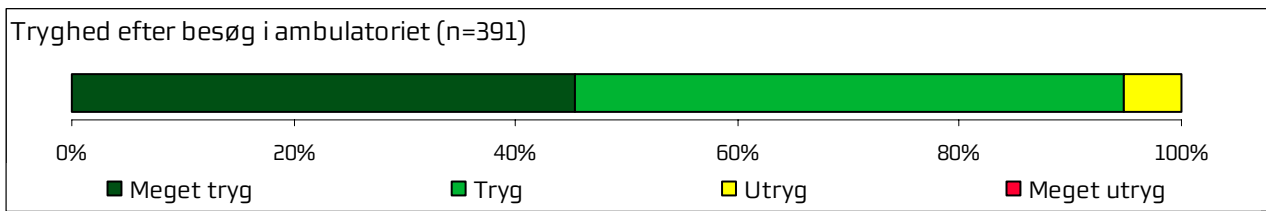




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	68%	-	-	82%*	61%*	69%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	95%	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%	-	-	95%	93%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	96%	91%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	87%	61%*	85%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	82%	71%	74%



## 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

<b>1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>		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>
<b>4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	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"/>
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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"/>
<b>6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	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>					

Løbet.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### PERSONALE

<b>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)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</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"/>

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"/>

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

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	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>29. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede 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>31. 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>32. 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>33. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>34. 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) 52 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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>400</b>	<b>764</b>
Køn	Mand	44%	47%
	Kvinde	56%	53%
Alder	0-19 år	8%	11%
	20-39 år	14%	21%
	40-59 år	40%	39%
	60-79 år	35%	26%
	80 år eller derover	4%	3%

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 svarskalear. 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		400	100
Alder	<b>0-19</b>	31	8%
	<b>20-39</b>	56	14%
	<b>40-59</b>	158	40%
	<b>60-79</b>	141	35%
	<b>80-</b>	14	4%
Køn	<b>Mand</b>	177	44%
	<b>Kvinde</b>	223	56%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	370	96%
	<b>Pårørende</b>	15	4%
Modersmål	<b>Dansk</b>	371	95%
	<b>Ikke dansk</b>	19	5%
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	30	8%
	<b>Knæcenter, Odder</b>	171	43%
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	171	43%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	28	7%

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</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>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		43	52	4	1	371	13	
Alder	<b>0-19</b>	33	63	4	0	24	2	
	<b>20-39</b>	29	58	8	6	52	4	
	<b>40-59</b>	46	48	6	0	152	3	
	<b>60-79</b>	48	50	2	1	130	4	
	<b>80-</b>	23	77	0	0	13	0	
Køn	<b>Mand</b>	41	51	6	2	167	2	
	<b>Kvinde</b>	44	52	3	0	204	11	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	51	5	1	353	11	
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	12	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	52	5	1	354	10	
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	16	3	
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	50	43	7	0	30	0	
	<b>Knæcenter, Odder</b>	48	46	5	2	160	5	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	39	56	4	1	156	6	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	76	0	0	25	2	

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		46	51	3	0	386
Alder	<b>0-19</b>	41	56	4	0	27
	<b>20-39</b>	35	58	7	0	55
	<b>40-59</b>	46	50	3	1	155
	<b>60-79</b>	51	48	1	0	135
	<b>80-</b>	43	57	0	0	14
Køn	<b>Mand</b>	46	51	3	0	171
	<b>Kvinde</b>	46	51	2	0	215
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	51	2	0	366
	<b>Pårørende</b>	36	50	7	7	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	51	3	0	366
	<b>Ikke dansk</b>	42	53	0	5	19
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	57	40	3	0	30
	<b>Knæcenter, Odder</b>	51	46	2	1	167
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	41	56	3	0	162
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	67	0	0	27

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

		<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		25	68	5	1	364	30	
Alder	<b>0-19</b>	33	59	4	4	27	3	
	<b>20-39</b>	24	63	12	2	51	4	
	<b>40-59</b>	22	70	6	1	147	11	
	<b>60-79</b>	29	68	3	0	127	12	
	<b>80-</b>	8	92	0	0	12	0	
Køn	<b>Mand</b>	24	68	5	2	164	12	
	<b>Kvinde</b>	27	68	6	0	200	18	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	68	6	1	340	26	
	<b>Pårørende</b>	31	69	0	0	13	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	68	6	1	341	26	
	<b>Ikke dansk</b>	35	65	0	0	17	2	
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	10	79	10	0	29	1	
	<b>Knæcenter, Odder</b>	28	65	6	1	159	12	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	26	70	3	1	149	17	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	22	67	7	4	27	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		49	50	1	0	397	0	
Alder	<b>0-19</b>	53	43	3	0	30	0	
	<b>20-39</b>	30	70	0	0	56	0	
	<b>40-59</b>	51	47	1	1	157	0	
	<b>60-79</b>	54	46	0	0	141	0	
	<b>80-</b>	31	69	0	0	13	0	
Køn	<b>Mand</b>	46	52	1	1	177	0	
	<b>Kvinde</b>	50	49	0	0	220	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	49	1	0	369	0	
	<b>Pårørende</b>	40	60	0	0	15	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	51	1	0	370	0	
	<b>Ikke dansk</b>	68	32	0	0	19	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	43	57	0	0	30	0	
	<b>Knæcenter, Odder</b>	58	41	1	1	170	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	44	55	1	0	170	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	74	0	0	27	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		32	58	10	392	0
Alder	<b>0-19</b>	27	60	13	30	0
	<b>20-39</b>	30	57	13	56	0
	<b>40-59</b>	31	59	10	157	0
	<b>60-79</b>	35	58	7	136	0
	<b>80-</b>	31	62	8	13	0
Køn	<b>Mand</b>	36	54	9	173	0
	<b>Kvinde</b>	28	62	10	219	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	59	10	365	0
	<b>Pårørende</b>	47	53	0	15	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	58	9	365	0
	<b>Ikke dansk</b>	32	63	5	19	0
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	27	60	13	30	0
	<b>Knæcenter, Odder</b>	37	56	7	169	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	28	59	13	167	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	65	8	26	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		74	19	7	228	2
Alder	<b>0-19</b>	71	19	10	21	0
	<b>20-39</b>	82	13	5	38	0
	<b>40-59</b>	72	22	7	92	1
	<b>60-79</b>	73	21	7	73	1
	<b>80-</b>	-	-	-	4	0
Køn	<b>Mand</b>	76	17	7	100	1
	<b>Kvinde</b>	72	21	7	128	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	73	20	7	214	1
	<b>Pårørende</b>	100	0	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	73	20	7	213	1
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	0	8	0
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	67	19	14	21	0
	<b>Knæcenter, Odder</b>	77	18	4	92	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	70	22	7	98	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	82	6	12	17	0

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</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 husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		25	33	17	25	205	23	
Alder	<b>0-19</b>	26	32	16	26	19	2	
	<b>20-39</b>	16	30	19	35	37	2	
	<b>40-59</b>	26	37	16	21	81	11	
	<b>60-79</b>	30	29	17	24	63	8	
	<b>80-</b>	20	60	0	20	5	0	
Køn	<b>Mand</b>	23	41	18	18	88	10	
	<b>Kvinde</b>	27	27	15	30	117	13	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	33	18	24	194	21	
	<b>Pårørende</b>	40	40	0	20	5	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	33	17	25	190	22	
	<b>Ikke dansk</b>	40	30	20	10	10	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	25	38	25	13	16	4	
	<b>Knæcenter, Odder</b>	21	35	16	28	80	9	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	30	32	16	22	92	10	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	18	29	12	41	17	0	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		8	82	8	1	383	9
Alder	<b>0-19</b>	14	76	7	3	29	1
	<b>20-39</b>	4	83	13	0	52	3
	<b>40-59</b>	11	78	9	3	151	4
	<b>60-79</b>	7	86	7	0	138	1
	<b>80-</b>	8	92	0	0	13	0
Køn	<b>Mand</b>	8	82	9	1	169	4
	<b>Kvinde</b>	9	82	8	1	214	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	8	83	8	1	357	8
	<b>Pårørende</b>	14	79	7	0	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	8	83	9	1	357	9
	<b>Ikke dansk</b>	21	79	0	0	19	0
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	10	90	0	0	29	0
	<b>Knæcenter, Odder</b>	9	82	7	2	164	6
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	9	82	8	1	164	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	73	27	0	26	1

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		61	26	13	156
Alder	<b>0-19</b>	33	56	11	9
	<b>20-39</b>	43	35	22	23
	<b>40-59</b>	68	25	8	65
	<b>60-79</b>	65	20	16	51
	<b>80-</b>	63	25	13	8
Køn	<b>Mand</b>	65	24	11	63
	<b>Kvinde</b>	58	28	14	93
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	61	27	13	150
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	62	26	12	145
	<b>Ikke dansk</b>	50	40	10	10
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	-	-	-	0
	<b>Knæcenter, Odder</b>	61	27	11	70
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	61	25	14	72
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	57	29	14	14

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</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>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		31	65	4	0	356	38
Alder	<b>0-19</b>	50	46	4	0	24	6
	<b>20-39</b>	22	68	10	0	50	6
	<b>40-59</b>	29	67	4	0	148	8
	<b>60-79</b>	34	62	3	0	122	17
	<b>80-</b>	8	92	0	0	12	1
Køn	<b>Mand</b>	30	67	3	0	162	12
	<b>Kvinde</b>	31	63	6	0	194	26
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	65	4	0	337	32
	<b>Pårørende</b>	33	56	11	0	9	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	65	5	0	335	35
	<b>Ikke dansk</b>	38	63	0	0	16	3
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	33	67	0	0	30	0
	<b>Knæcenter, Odder</b>	35	60	4	0	158	11
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	28	65	6	0	144	24
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	8	92	0	0	24	3

**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	97	3	392
Alder	<b>0-19</b>	0	90	10	29
	<b>20-39</b>	0	93	7	56
	<b>40-59</b>	0	98	2	157
	<b>60-79</b>	0	98	2	137
	<b>80-</b>	0	100	0	13
Køn	<b>Mand</b>	0	98	2	174
	<b>Kvinde</b>	0	96	4	218
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	97	3	368
	<b>Pårørende</b>	0	86	14	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	97	3	368
	<b>Ikke dansk</b>	0	95	5	19
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	0	100	0	30
	<b>Knæcenter, Odder</b>	0	98	2	170
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	0	94	6	166
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	26

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	92	8	176	215
Alder	<b>0-19</b>	0	92	8	24	6
	<b>20-39</b>	0	96	4	27	29
	<b>40-59</b>	0	91	9	58	99
	<b>60-79</b>	0	93	7	58	78
	<b>80-</b>	0	78	22	9	3
Køn	<b>Mand</b>	0	95	5	84	89
	<b>Kvinde</b>	0	89	11	92	126
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	92	8	158	209
	<b>Pårørende</b>	0	92	8	12	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	92	8	163	205
	<b>Ikke dansk</b>	0	92	8	12	7
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	0	100	0	19	11
	<b>Knæcenter, Odder</b>	0	93	7	72	97
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	0	89	11	70	95
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	93	7	15	12



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

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		68	29	2	1	377	14
Alder	<b>0-19</b>	59	34	3	3	29	1
	<b>20-39</b>	64	27	7	2	55	0
	<b>40-59</b>	71	27	1	1	151	5
	<b>60-79</b>	69	29	2	0	131	6
	<b>80-</b>	64	36	0	0	11	2
Køn	<b>Mand</b>	69	29	2	0	167	7
	<b>Kvinde</b>	68	28	3	1	210	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	28	2	1	355	12
	<b>Pårørende</b>	50	36	7	7	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	29	3	1	356	12
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	0	0	18	1
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	70	30	0	0	27	2
	<b>Knæcenter, Odder</b>	76	22	2	0	166	3
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	61	34	3	2	159	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	40	0	0	25	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</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		81	17	1	0	378	16
Alder	<b>0-19</b>	79	21	0	0	29	1
	<b>20-39</b>	64	35	2	0	55	1
	<b>40-59</b>	84	14	1	0	154	2
	<b>60-79</b>	87	13	1	0	128	11
	<b>80-</b>	75	25	0	0	12	1
Køn	<b>Mand</b>	83	15	2	0	169	6
	<b>Kvinde</b>	80	19	0	0	209	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	82	17	1	0	355	14
	<b>Pårørende</b>	85	15	0	0	13	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	82	17	1	0	355	15
	<b>Ikke dansk</b>	78	22	0	0	18	1
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	93	7	0	0	29	1
	<b>Knæcenter, Odder</b>	85	14	1	0	166	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	77	22	1	0	156	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	74	26	0	0	27	0

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</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		43	47	7	3	392	3	
Alder	<b>0-19</b>	43	47	10	0	30	0	
	<b>20-39</b>	45	48	5	2	56	0	
	<b>40-59</b>	40	49	9	2	157	0	
	<b>60-79</b>	49	42	6	3	136	3	
	<b>80-</b>	15	69	0	15	13	0	
Køn	<b>Mand</b>	44	47	6	3	174	1	
	<b>Kvinde</b>	43	47	8	2	218	2	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	48	6	2	367	3	
	<b>Pårørende</b>	40	47	7	7	15	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	47	7	2	368	3	
	<b>Ikke dansk</b>	53	47	0	0	19	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	60	37	3	0	30	0	
	<b>Knæcenter, Odder</b>	42	49	5	4	169	1	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	43	46	10	2	166	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	37	56	7	0	27	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Levede behandlingen op til dine forventninger?</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		56	36	7	2	381	11
Alder	<b>0-19</b>	45	38	14	3	29	1
	<b>20-39</b>	48	31	15	6	52	4
	<b>40-59</b>	56	36	5	3	154	1
	<b>60-79</b>	61	36	3	0	134	4
	<b>80-</b>	50	42	8	0	12	1
Køn	<b>Mand</b>	55	36	6	3	170	4
	<b>Kvinde</b>	56	36	7	1	211	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	35	6	2	357	10
	<b>Pårørende</b>	53	33	7	7	15	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	56	36	6	2	358	10
	<b>Ikke dansk</b>	67	28	0	6	18	1
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	53	43	0	3	30	0
	<b>Knæcenter, Odder</b>	59	33	6	2	165	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	52	37	8	3	159	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	56	37	7	0	27	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		64	31	3	1	335	55
Alder	<b>0-19</b>	62	31	8	0	26	4
	<b>20-39</b>	52	38	8	2	48	8
	<b>40-59</b>	65	31	2	2	129	26
	<b>60-79</b>	68	30	2	0	120	16
	<b>80-</b>	67	25	0	8	12	1
Køn	<b>Mand</b>	62	33	3	2	156	19
	<b>Kvinde</b>	66	30	3	1	179	36
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	31	3	1	317	50
	<b>Pårørende</b>	55	36	0	9	11	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	32	3	1	315	52
	<b>Ikke dansk</b>	81	19	0	0	16	3
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	66	34	0	0	29	1
	<b>Knæcenter, Odder</b>	67	29	3	0	144	25
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	60	33	4	3	137	27
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	68	32	0	0	25	2

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	211	159
Alder	<b>0-19</b>	100	0	14	16
	<b>20-39</b>	100	0	27	26
	<b>40-59</b>	99	1	94	57
	<b>60-79</b>	99	1	69	56
	<b>80-</b>	100	0	7	4
Køn	<b>Mand</b>	99	1	102	63
	<b>Kvinde</b>	99	1	109	96
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	201	147
	<b>Pårørende</b>	100	0	6	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	198	150
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	11	8
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	100	0	21	7
	<b>Knæcenter, Odder</b>	100	0	102	59
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	97	3	78	79
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	10	14

**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		99	1	344
Alder	<b>0-19</b>	100	0	28
	<b>20-39</b>	96	4	52
	<b>40-59</b>	99	1	145
	<b>60-79</b>	98	2	109
	<b>80-</b>	100	0	10
Køn	<b>Mand</b>	99	1	156
	<b>Kvinde</b>	98	2	188
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	324
	<b>Pårørende</b>	100	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	323
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	18
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	100	0	25
	<b>Knæcenter, Odder</b>	99	1	154
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	97	3	144
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	21

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		95	5	343
Alder	<b>0-19</b>	100	0	29
	<b>20-39</b>	88	12	52
	<b>40-59</b>	95	5	145
	<b>60-79</b>	97	3	107
	<b>80-</b>	100	0	10
Køn	<b>Mand</b>	94	6	158
	<b>Kvinde</b>	97	3	185
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	323
	<b>Pårørende</b>	100	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	322
	<b>Ikke dansk</b>	94	6	18
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	100	0	26
	<b>Knæcenter, Odder</b>	95	5	155
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	95	5	140
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	95	5	22



**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		91	9	196
Alder	<b>0-19</b>	91	9	11
	<b>20-39</b>	88	12	34
	<b>40-59</b>	92	8	92
	<b>60-79</b>	91	9	58
	<b>80-</b>	-	-	1
Køn	<b>Mand</b>	91	9	95
	<b>Kvinde</b>	92	8	101
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	185
	<b>Pårørende</b>	100	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	92	8	182
	<b>Ikke dansk</b>	92	8	12
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	94	6	16
	<b>Knæcenter, Odder</b>	92	8	84
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	91	9	82
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	86	14	14

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		19	59	19	3	32	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1
	<b>20-39</b>	25	50	25	0	8	3
	<b>40-59</b>	19	69	6	6	16	0
	<b>60-79</b>	13	50	38	0	8	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	19	56	19	6	16	2
	<b>Kvinde</b>	19	63	19	0	16	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	17	60	20	3	30	4
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	62	17	3	29	4
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Knæcenter, Odder</b>	33	50	8	8	12	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	0	71	29	0	17	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	2	0

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		70	20	7	3	349	18
Alder	<b>0-19</b>	69	31	0	0	26	2
	<b>20-39</b>	65	25	8	2	51	3
	<b>40-59</b>	72	17	8	3	146	4
	<b>60-79</b>	73	17	6	4	118	8
	<b>80-</b>	50	38	13	0	8	1
Køn	<b>Mand</b>	70	20	5	5	164	7
	<b>Kvinde</b>	71	19	8	1	185	11
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	19	7	3	328	17
	<b>Pårørende</b>	62	38	0	0	13	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	20	7	3	331	16
	<b>Ikke dansk</b>	73	27	0	0	15	2
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	68	18	11	4	28	2
	<b>Knæcenter, Odder</b>	77	16	4	3	156	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	65	23	9	3	141	10
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	29	4	4	24	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		25	70	4	1	221	67	83
Alder	<b>0-19</b>	28	72	0	0	18	6	5
	<b>20-39</b>	10	82	5	3	39	7	8
	<b>40-59</b>	23	70	4	2	90	27	34
	<b>60-79</b>	35	61	4	0	71	22	35
	<b>80-</b>	0	100	0	0	3	5	1
Køn	<b>Mand</b>	26	67	4	3	98	37	35
	<b>Kvinde</b>	24	72	4	0	123	30	48
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	69	4	1	207	62	79
	<b>Pårørende</b>	22	78	0	0	9	2	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	70	4	1	209	62	79
	<b>Ikke dansk</b>	30	70	0	0	10	3	4
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	19	76	5	0	21	4	5
	<b>Knæcenter, Odder</b>	25	68	4	4	85	32	42
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	29	66	4	0	95	28	33
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	10	85	5	0	20	3	3

**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		68	32	379
Alder	<b>0-19</b>	54	46	28
	<b>20-39</b>	75	25	56
	<b>40-59</b>	75	25	155
	<b>60-79</b>	60	40	129
	<b>80-</b>	55	45	11
Køn	<b>Mand</b>	65	35	171
	<b>Kvinde</b>	70	30	208
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	31	356
	<b>Pårørende</b>	36	64	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	32	356
	<b>Ikke dansk</b>	79	21	19
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	93	7	28
	<b>Knæcenter, Odder</b>	71	29	167
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	59	41	158
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	77	23	26

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		41	57	1	1	245	0
Alder	<b>0-19</b>	53	47	0	0	15	0
	<b>20-39</b>	29	68	2	0	41	0
	<b>40-59</b>	39	58	2	1	113	0
	<b>60-79</b>	51	48	0	1	71	0
	<b>80-</b>	20	80	0	0	5	0
Køn	<b>Mand</b>	37	62	1	0	109	0
	<b>Kvinde</b>	45	52	1	1	136	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	56	1	1	235	0
	<b>Pårørende</b>	20	80	0	0	5	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	56	1	1	229	0
	<b>Ikke dansk</b>	43	57	0	0	14	0
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	40	60	0	0	25	0
	<b>Knæcenter, Odder</b>	43	54	2	1	113	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	43	56	0	1	87	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	70	5	0	20	0

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		49	48	4	0	371
Alder	<b>0-19</b>	42	54	4	0	26
	<b>20-39</b>	45	42	13	0	53
	<b>40-59</b>	47	50	2	1	151
	<b>60-79</b>	54	44	2	0	129
	<b>80-</b>	33	67	0	0	12
Køn	<b>Mand</b>	49	49	2	0	166
	<b>Kvinde</b>	48	47	5	0	205
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	47	3	0	349
	<b>Pårørende</b>	36	57	7	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	48	3	0	348
	<b>Ikke dansk</b>	58	37	5	0	19
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	64	36	0	0	28
	<b>Knæcenter, Odder</b>	52	45	2	1	161
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	46	49	6	0	156
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	73	0	0	26

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		45	50	5	0	391
Alder	<b>0-19</b>	53	37	10	0	30
	<b>20-39</b>	30	59	11	0	56
	<b>40-59</b>	50	47	3	0	157
	<b>60-79</b>	46	50	4	0	136
	<b>80-</b>	25	67	8	0	12
Køn	<b>Mand</b>	49	47	4	0	174
	<b>Kvinde</b>	42	52	6	0	217
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	50	4	0	367
	<b>Pårørende</b>	33	40	27	0	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	50	5	0	368
	<b>Ikke dansk</b>	53	32	16	0	19
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	43	53	3	0	30
	<b>Knæcenter, Odder</b>	50	46	4	0	170
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	43	51	6	0	164
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	56	11	0	27



**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		32	58	9	1	76	17	286
Alder	<b>0-19</b>	33	33	33	0	6	0	23
	<b>20-39</b>	29	71	0	0	7	4	43
	<b>40-59</b>	25	63	13	0	32	6	119
	<b>60-79</b>	44	52	0	4	25	7	96
	<b>80-</b>	17	67	17	0	6	0	5
Køn	<b>Mand</b>	34	61	5	0	38	8	125
	<b>Kvinde</b>	29	55	13	3	38	9	161
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	60	7	1	67	15	273
	<b>Pårørende</b>	33	50	17	0	6	1	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	59	8	2	66	16	274
	<b>Ikke dansk</b>	25	63	13	0	8	1	10
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	25	75	0	0	4	2	22
	<b>Knæcenter, Odder</b>	40	43	17	0	30	4	132
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	24	68	5	3	37	11	111
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	60	0	0	5	0	21

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		30	62	6	3	159	226	
Alder	<b>0-19</b>	30	60	0	10	10	18	
	<b>20-39</b>	25	63	8	4	24	31	
	<b>40-59</b>	28	64	7	2	58	99	
	<b>60-79</b>	36	59	3	2	61	72	
	<b>80-</b>	0	67	33	0	6	6	
Køn	<b>Mand</b>	27	64	7	1	70	102	
	<b>Kvinde</b>	31	60	6	3	89	124	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	60	6	3	149	212	
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	6	9	
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	63	6	3	152	210	
	<b>Ikke dansk</b>	50	33	17	0	6	13	
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	13	87	0	0	15	13	
	<b>Knæcenter, Odder</b>	39	54	4	3	74	95	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	21	69	8	2	61	101	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	33	22	11	9	17	

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

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		60	15	15	10	204	182
Alder	<b>0-19</b>	65	0	24	12	17	12
	<b>20-39</b>	52	23	16	10	31	24
	<b>40-59</b>	62	16	13	8	85	72
	<b>60-79</b>	64	13	11	13	64	70
	<b>80-</b>	29	29	43	0	7	4
Køn	<b>Mand</b>	59	18	15	7	98	75
	<b>Kvinde</b>	61	12	14	12	106	107
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	16	15	9	192	170
	<b>Pårørende</b>	67	17	17	0	6	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	15	15	9	191	172
	<b>Ikke dansk</b>	50	17	17	17	12	7
Afsnit	<b>Dagkirurgi, Horsens</b>	60	13	20	7	15	14
	<b>Knæcenter, Odder</b>	64	13	14	10	88	81
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens</b>	56	18	17	10	90	72
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	73	18	0	9	11	15






## **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.



**Dagkirurgi, Horsens**

**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	Kortere ventetid. Veludført operation.	Godt
	3	På en eller anden måde være 100 % sikker på, det er den rigtige patient, der kommer til. Der blev spurgt 20 gange om mit navn og cpr-nummer, alligevel gik det galt.	Dårligt
	4	Jeg er glad for den behandling, jeg fik på Horsens hospital. De er gode til deres arbejde og har sat sig ind i de ting, der skal foregå. Samt de giver sig tid til deres patienter og pårørende.	Virkelig godt
	5	Jeg oplevede et kompetent personale. Jeg ville godt have haft noget mere konkret information om, hvad der var bedst for mig, at gøre i forhold til en optræning efter operation.	Godt
	6	Det eneste, jeg kan klage over, er den ostemad jeg fik serveret, den var meget tør - ikke særlig lækkert. Men det var også midt eftermiddag, men den tog appetitten fra mig. Bortset fra det har jeg fået en rigtig fin behandling!	Virkelig godt



## Dagkirurgi, Horsens

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>
	2	Kun godt at sige om samtlige af mine besøg i ortopædkirurgisk ambulatorium.	Virkelig godt
	7	Ventetiden blev oplyst, da indkaldelsen kom.	Godt

**Dagkirurgi, Horsens**

**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	Angående skade: så måske noget i anklen.	Godt
	3	Blev kaldt forkert ind.	Dårligt

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Jeg havde via mit arbejde mulighed for at vælge behandling på privathospital, hvilket jeg fravalgte pga. den gode behandling (kompetence) på MIDT.	Virkelig godt
	3	Bortset fra jeg blev kaldt forkert ind, gik det nogenlunde. Nåede at komme op på bordet, inden det blev opdaget. Og det var endda mig selv, der måtte gøre opmærksom på, der var noget galt.	Dårligt
	4	Jeg lider af panisk nåle-angst, og havde desværre en sygeplejerske, der kom til at gøre grin med det. Det blev jeg meget ked af, men vi fik snakket om det, og hun sagde undskyld.	Virkelig godt
	5	Jeg havde en forventning om, at det var lægen, der skulle vurdere den endelige behandling. Oplevede, at det var fysioterapeuten, der lyttede mest og heldigvis foreslog den pågældende læge en scanning.	Godt
	6	Jeg synes, jeg har fået en god behandling. Alle var venlige og nemme at snakke med.	Virkelig godt






















**Knæcenter, Odder**

**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
3	Da jeg blev utryg ringede jeg og kom til selv at tale med NN. Det er meget betryggende og godt for mig. God service. Tak for det.	Virkelig godt
4	Har kun godt at sige om Odder Sygehus. Venlighed lige fra informationsstedet til indskrivning. Meget smilende personale hele vejen igennem og det gør godt, når man skal opereres. Tak til hele Odder Sygehus.	Virkelig godt
6	I burde kunne tilbyde lokalbedøvelse hver gang, så kan man slippe for den forfærdelige kvalme...	Godt
8	Min egen læge havde indstillet mig til Horsens Sygehus, men kom til Odder Sygehus, og det var 100% perfekt.	Virkelig godt
10	Et meget behageligt sted at komme - god tid til den enkelte patient - behageligt personale - afslappet.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det var rart, at det var den samme læge hele tiden, fra første besøg til opfølgende samtale efter operationen.	Godt
15	Jeg har fået en super behandling! Super mundtlig og skriftlig information. Føler, at der blev taget særdeles godt hånd om mig hele vejen igennem!	Virkelig godt
18	Der har altid været en rolig og behagelig atmosfære. Venlig og imødekommende personale.	Godt
19	Fin - meget fin -behandling både i Odder og Horsens.	Virkelig godt
20	Jeg syntes, at stemningen på ambulatoriet gjorde, at man følte sig i gode hænder fra første besøg. Dejligt personale.	Virkelig godt
22	Dejligt, man møder de mennesker, der skal have med ens operation at gøre inden. Føles trygt. Dejligt personale hele vejen rundt.	Virkelig godt
23	Det var et rart og venligt sted at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
24	Jeg synes, det er imponerende flot, at man kan møde om morgenen, blive opereret i fuld narkose, "vågne", få en uddybende samtale om forløbet og resultatet, og være hjemme hos sig selv igen tidlig eftermiddag! Derfor er det da også en katastrofe, at man har valgt at lukke centret i Odder.	Virkelig godt
26	Jeg blev mødt af yderst kompetent læge/sygeplejerske. De var interesserede i at høre på mig - og planlagde en behandlingsplan sammen med mig. Jeg fik udleveret optræningsprogram på skrift sammen med mundtlig gennemgang, hvor de bl.a. gjorde mig opmærksom på nogle ting, som jeg skulle undlade at gøre.	Virkelig godt

## Bilag 5

	28	Lad være med at få to forskellige læger til at se på en person.	Godt
	29	Jeg har kun positive oplevelser med ambulatoriet. Jeg blev taget alvorligt af fagkompetent personale. Min ventetid fra undersøgelse til operation var kun en uge (7 dage). Kan man forvente sig mere? (Ikke jeg i hvert fald.)	Virkelig godt
	32	Jeg var virkelig tilfreds med besøget og min operation. Det var nogle virkelig flinke mennesker, som arbejdede og var til stede under min operation på Odder Sygehus.	Virkelig godt
	33	Jeg synes, at det var dejligt, at personalet modtog mig på en rar måde - det fik mig til at føle mig meget tryk.	Virkelig godt
	34	Personalet var rigtig god til at skabe en hyggelig og afslappet stemning, så man ikke var så nervøs. Det var rigtig dejligt at opleve, at de havde tid til at lytte. Stor ros til hele personalet.	Virkelig godt
	35	De opdagede ikke, at min minisk var revnet, så da jeg tog på Eira, havde de en ultralydscanner, hvor de kunne se det. Så måske en idé, at de også fik sådan en i Odder.	Dårligt
	37	Jeg synes, det var godt med roen, der var omkring stort set alt. Man følte sig både set og hørt. Flinker mennesker alle sammen!	Godt
	38	Jeg må sige og har sagt til læge NN, at jeg aldrig før har følt, at en læge havde så god tid til mig, mit problem og efterfølgende behandling. TAK.	Virkelig godt
	40	Alle er utroligt venlige og søde.	Virkelig godt
	41	Jeg synes, der var en dejlig naturlig atmosfære og venlighed.	Virkelig godt
	42	Jeg synes, at Ortopædkirurgisk Ambulatorium i Odder var dygtige, forstået på den måde, at de kendte egne kompetencer og derfor, idet de var i tvivl, henviste mig til andetsteds.	Godt
	45	Meget kompetent læge, som også foretog operationen på Horsens Regionshospital.	Virkelig godt
	46	Jeg oplevede ikke selv forsinkelse, men i den tid jeg var der. Jeg oplevede, at andre fik besked om forsinkelser, så snart de ankom. Det, synes jeg, var flot. Jeg så også en blive hjulpet hen, hvor vedkommende skulle være, og at der blev hentet en stol derhen, meget positivt.	Virkelig godt
	47	R rigtig godt: Lægen NN er den samme som ved forundersøgelsen. En kontaktperson under hele forløbet.	Virkelig godt
	51	Jeg synes, at det er meget ærgerligt, at det er besluttet at nedlægge Odder Sygehus. Jeg fik en behandling, der var præget af professionalisme og god stemning blandt personalet.	Virkelig godt
	54	Fik en blokade - og gik derfra fuldstændig rask - har været det siden! Forud: problemer med armen i et halvt år.	Virkelig godt
	56	Det var fint.	Virkelig godt
	58	Er meget tilfreds med forløbet. Det har kun været positivt. TAK.	Virkelig godt
	60	Det var yderst veltilrettelagt og planmæssigt gennemført. Godt samarbejde mellem alle de involverede.	Virkelig godt

rede parter (kirurg, anæstesi og røntgen).

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 61 Med al respekt for Odder, for de er søde og venlige, så bærer det nok præg af, at det er læger fra andre sygehuse, der kommer. Det har været et langt træk med aflysninger pga. læger. | Godt          |
| ✎ | 62 Jeg synes, der var en behagelig stemning. Stille og rolig. Dygtigt personale. Meget behageligt og hjælpsomt. Positiv oplevelse.  | Virkelig godt |








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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Gennemtænkt fordi alle samtaler blev gennemført samme dag (fysioterapeut, læger og sygeplejerske).	Godt
4	Der var lang ventetid fra Sygehuset i Herning, derfor ringede jeg for at forhøre, om de kunne sige, hvor lang ventetiden var. Det kunne de ikke svare på, men gav en henvisning til Odder Sygehus, hvor der var 2-3 uger.	Virkelig godt
6	Fik generel god behandling.	Godt
12	Perioden indtil henvisningen til Odder var virkelig elendig, præget af manglende information eller misinformation vedrørende ventetid, sygehusvalg og lignende.	Godt
13	Personalet burde fortælle om kørselsgodtgørelse. Det kan ikke være rigtigt, at patienten selv ved et tilfælde skal læse om det.	Godt
16	Med en skade (som i mit tilfælde), fik jeg at vide, at der ville være en 75 ugers ventetid fra hævelsen havde lagt sig, til jeg kunne få en forundersøgelse..! Det er absurd. I Odder var der kun en ventetid på fire uger, så den tog jeg. Så var der en masse bureaukrati i forhold til befordring. Fordi det var mit eget (fra)valg at vælge Odder (mod at vente 75 uger – og det kun på forundersøgelsen), måtte jeg selv betale min befordring (til trods for at jeg overhovedet ikke kunne køre bil, da skaden var i det ene ben). Det fik jeg så alligevel trumfet igennem – at min kørsel skulle betales. Da jeg endelig kom til forundersøgelsen og den senere operation – også på Odder Sygehus – og de efterfølgende kontrolbesøg, der oplever jeg et tjekket, koordineret og klassisk sygehusvæsen med blik for patienten og for procedure. Superfint. Men altså, først efter grotesk meget palauer og tovtrækkeri.	Godt
17	Hvad med nogle magasiner og blade i venteværelset?	Godt
19	Fin behandling hver gang.	Virkelig godt
21	Jeg har fået rigtig god orientering omkring hele forløbet fra ambulatoriet i Odder.	Virkelig godt
22	Fin service - indflydelse på tidspunkt for operation. Rart at vide, hvem der opererer en - at have mødt ham/hende inden dagen. Giver tryghed at kende hele forløbet.	Virkelig godt
25	Alt var ok.	Virkelig godt
30	Jeg har kun godt at sige, og hvis muligheden kommer igen, at jeg får brug for et hospital, vil jeg vælge Odder, hvis det er muligt.	Virkelig godt
40	Lægen er venlig og sød og rar, fornemmelse af at være vigtig.	Virkelig godt
44	Alt forløb fint!	Godt

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 48 Jeg manglede isvand, ellers var besøget godt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Første besøg startede i røntgenafdeling, hvor der slet ikke var en person i receptionen!   | Godt          |
| ✎ | 57 Det er et lidt kedeligt venteværelse, men da jeg ikke havde ventetid, er det jo underordnet.   | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Jeg var overrasket, at de henvendte sig så hurtigt efter min henvisning fra patientkontoret i Viborg. Telefonisk fik jeg besked om dato til forundersøgelse og evt. operation. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 Jeg var heldig at få et afbud tre dage senere. Ellers skulle jeg have ventet tre måneder.  | Virkelig godt |
| ✎ | 61 Det hele fint!   | Godt          |
| ✎ | 62 Kun rosende ord. Meget behagelig.  | Virkelig godt |

**Knæcenter, Odder**

**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>
	5	Røntgen af forkert skulder.	Godt
	12	Jeg har nu en kold skulder.	Godt
	31	Fejl ved split, der skulle ud igen.	Virkelig godt
	35	Opdagede ikke min skade.	Dårligt
	39	MR-scanning glemt.	Godt
	40	Ingen medicin.	Virkelig godt
	45	Jeg var ikke skrevet op til mit andet besøg på ambulatoriet - fejl hos sekretæren.	Virkelig godt













## Knæcenter, Odder

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg har simpelthen kun positive ting at sige om hospitalet i Odder. Læge NN har opereret min skulder, og det er bare så godt. Han er en mand med begge ben på jorden, forklarer, hvad han vil lave på et let forståeligt sprog og lader som om, man er midtpunktet. Alle sygeplejersker gjorde det samme, alle var søde, gjorde alt for, at man skulle føle sig godt tilpas. Det har været en super oplevelse ved Odder Sygehus.	Virkelig godt
5	Grundet personalemangel på røntgenafdelingen (der var kun en person til at passe det hele) opstod der misforståelse omkring hvilken skulder, der skulle fotograferes - fejlen blev rettet af patienten.	Godt
6	Blev træt af, at jeg blev dårlig af den fulde narkose, selvom jeg fik noget mod kvalme under og efter operationen. Jeg var dårlig i en del dage efter. 3-4 dage.	Godt
7	Det virkede som om, at personalet ikke havde forstået, hvorfor jeg var henvist af egen læge. Blev nærmest undersøgt mere af sygeplejersken end af lægen, hvilket virkede meget usagligt.	Godt
9	Jeg blev opereret i min/omkring min stortå - fik fjernet noget af knysten. Jeg kunne godt bruge information om, hvad der er hensigtsmæssige at bruge af fodtøj, for at gøre det rigtigt. Blandt andet skal sålen være ret stiv eller bøjelig? Fordi den man får med hjem, er jo meget stiv. Dette har været ok. Hvad skal man bruge fremover?	Godt
10	Eneste kommentar til den FOTRÆFFELIGE behandling i Odder: hvorfor ikke kun en operation: menisken - korsbånd, så havde jeg været hurtigere i arbejde igen (forhåbentlig).	Virkelig godt
11	Tryghed.	Godt
18	Det drejer sig om dårligt knæ. Jeg er blevet røntgenfotograferet et utal af gange og har selv måtte bede om en MR-scanning.	Godt
19	Personalet var uden skyld i ventetiden. Jeg blev fint informeret og personen, der skulle hente mig efter operationen, blev telefonisk informeret, så han blev fritaget for unødvendig ventetid.	Virkelig godt
21	Jeg har været rigtig glad for at blive behandlet på ambulatoriet i Odder.	Virkelig godt
22	Jeg har indtil videre kun godt at sige om Odder Ambulatorium og de mennesker, jeg mødte. Betyder meget, at det er det samme personale, der er med hele vejen. Sygeplejersken ringede hjem til mig efter operationen - havde glemt, at der kunne lægges is på min skulder. Fantastisk service.	Virkelig godt
26	Jeg fik en yderst kompetent behandling fra både sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
27	Utilfredsstillende lang tid fra henvisning fra egen læge til gennemførelse af operation. Bl.a. på grund af faglig konflikt blandt en del af sundhedspersonalet, aflysning af operation da ny læge har	Virkelig godt

## Bilag 5

taget over efter første læge og senere aflysning af scanning.

	28	Ikke andet end, at jeg skal ind igen, da mit knæ gør ondt igen efter jeg er blevet opereret her sidste år.	Godt
	36	Jeg var indkaldt til forundersøgelse, røntgen og samtale med læge NN1. Som ekstra service fik jeg taget blodprøve, og talte med lægen NN2, så jeg var helt udredt og klar til operation, da jeg tog hjem. Fantastisk flot behandling.	Intet svar
	40	Jeg følte, at det var virkelig mig og mit problem, det handlede om. Jeg var i centrum, og alt andet syntes uvedkommende. Det var meget positivt. Atmosfære var meget behagelig og personalet var meget meget søde.	Virkelig godt
	42	Jeg bliver henvist fra Odder til Århus, da kompetencerne ikke slog til i Odder. Da jeg kom til Århus, blev jeg undersøgt igen, og fik ikke svar med hjem. Billederne skulle til ophængning, og så ville jeg blive kaldt ind igen. Her er det min opfattelse, at man godt inden kunne have diskuteret billederne, idet der nu går lang tid igen for mig som patient, inden der kom noget konkret ud af undersøgelse.	Godt
	43	Et døgn før den planlagte operation opringning fra Odder Sygehus: "Operationen udsat på ubestemt tid: Der mangler en skruetrækker!" Ingen skriftlig information før operationen, tynd skriftlig information efter operationen. Venlig besvarelse ved opringning.	Godt
	49	Hurtig, effektiv behandling.	Virkelig godt
	50	Har kun ros til Odder Sygehus og personale.	Virkelig godt
	51	Kun positive oplevelser med en følelse af fagligt kompetent personale, der tog sig god tid og også havde overskud til smil. Absolut god stemning på et dejligt, lille og overskueligt hospital.	Virkelig godt
	53	Der gik nok lidt for lang tid, før jeg fik mine svar vedrørende min undersøgelse.	Godt
	58	Har fået en virkelig god behandling af kompetent personale.	Virkelig godt
	60	Meget professionelt og venligt.	Virkelig godt
	62	Kun rosende ord. Meget behageligt.	Virkelig godt



## Knæcenter, Odder

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Manglede oplysninger omkring nerveirritationer efter korsbåndsoperation.	Virkelig godt
10	Har altid fået et telefonnummer og tilbud om at ringe, hvis der opstod problemer. Gælder både fysioterapeut og læge.	Virkelig godt
14	Lidt i tvivl om den periode efter behandling, hvor lang tid der skulle gå, inden jeg kunne løbe igen.	Virkelig godt
26	Jeg har ikke efterfølgende været i kontakt med min egen læge, så jeg ved ikke, hvordan hun er blevet orienteret. Der blev udfærdiget en behandlingsplan til terapeuter i kommunalt regi - og det fungerede upåklageligt med kontakten de to instanser imellem.	Virkelig godt
28	At jeg synes, det er underligt, at jeg er blevet behandlet af en læge fra Århus hele vejen igennem mit forløb, og at når der så er noget galt igen, skal jeg snakke med en læge fra Horsens, der ikke ved noget om mit knæ, så det skal starte forfra. Det synes jeg er irriterende.	Godt
36	Da jeg nu var helt klar til operation, er det lang tid at vente i 11 uger, inden jeg kunne komme ind og blive opereret.	Intet svar
37	Glad for, at det blev opdaget, at jeg havde for højt blodtryk!!	Godt
40	En rar og tryk fornemmelse.	Virkelig godt
53	Mellem. Jeg fik mine svar meget sent.	Godt
55	Jeg ville gerne have haft mere information om genoptræning.	Godt
58	Fuld tilfredshed.	Virkelig godt
59	Det er mig ikke muligt at finde et eneste negativt ord om den behandling, jeg har fået på forskellige ambulatorier eller sygehuse.	Virkelig godt
60	Jeg har fået opereret begge fødder. Efter første operation havde jeg ikke forstået, at det var vigtigt at bevæge tåen lidt når stingene var taget ud. Det blev rettet næste gang.	Virkelig godt
62	Kun rosende ord.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

**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 største svigt oplevede jeg, da jeg skal i genoptræning i egen kommune (Odense). Man fik en klar fornemmelse af, at man ikke bare kommer i genoptræning, når man har valgt operation udenfor for OUH's regi. Her var fysioterapeuten på Horsens Sygehus ualmindelig behjælpelig med at skubbe på i Odense, så jeg ikke blev hængende i "syltekrukken". EN STOR TAK FOR DET.	Virkelig godt
2	Så vil jeg nævne selve operationsdagen. Alt forløb som planlagt, perfekt forplejning for min ventende mand. Lokaliteterne er som hjemme, stort set. Dejligt personale. Og sådan kan jeg blive ved, for det var virkelig en behagelig dag, trods situationen.	Virkelig godt
5	Mine forventninger til et professionelt og sobert forløb er blevet indfriet!	Virkelig godt
8	Jeg blev henvist til Silkeborg Rygcenter da de på Horsens Sygehus vidste, de var meget dygtige specialister.	Virkelig godt
9	Efter operation var der smerter. Min egen læge fandt ud af, at binyrebarkhormon kunne tage den ømhed - det kunne ambulatoriet måske godt have gættet på, i stedet for at opgive!	Godt
10	Fejlen var bl.a. på skadestuen, hvor der var en udenlandsk læge, der ikke forstod dansk og ikke ønskede at blive belært af en meget kompetent dansk, yngre sygeplejerske, som havde haft styr på situationen.	Godt
11	Kunne have skrevet om den eventuelle ventetid, dette især når man har mindre børn med. Dejligt at den person, der var til stede ved sidste besøg i ambulatoriet, var den samme, som lavede den første diagnose. Behageligt personale - god til børn. For lang ventetid ved røntgen den dag uheldet skete - lang tid at sidde med et mindre barn, der er bange og har smerter.	Godt
14	Specielt sygeplejersken var kvalificeret, venlig og imødekommende. Lægen var professionel, travl, men kvalificeret og imødekommende.	Virkelig godt
17	Som nævnt tidligere kunne den mundtlige information være bedre i form af at være mere samlet og struktureret. Hvis der er sket alvorlige fejl, mener jeg selv, at det skyldes dårlig kommunikation, eller langsom reaktion fra Århus kommunes side. Alt i alt har Horsens Sygehus et lyst og rent miljø med glad og venligt personale. Især opvågningsstuen kan få god kritik. God plads til både patienter og pårørende og de blå lænestole er fremragende at komme sig i, frem for at blive liggende i en seng for længe.	Godt
18	Ganske enkelt kan det udtrykkes således: venligt, TRYGT og roligt. Super!	Virkelig godt
19	Jeg fik indtryk af, at det lå de medvirkende på sinde, at jeg var tryk ved og fik forklaret, hvad der foregik.	Virkelig godt
20	Da det er første gang, føler jeg mig godt undersøgt m.m.	Godt

✎	22 Ved lægeskift på diabetesambulatoriet har jeg oplevet, at vedkommende overhovedet ikke har kigget i min journal...! Sårambulatoriet har FOD på det.. (ros til det!).	Godt
✎	25 Det fungerer.	Virkelig godt
✎	26 Det var særlig godt at de lyttede til mig som mor. Da jeg kender mit barn og ved hvordan hun bruger sin fod (som var problemet), og hvordan problemet opstår i det daglige. Så ved at spørge mig, kom vi frem til den bedste løsning. Jeg som specialist på mit barn, og lægen specialist på hans område.	Virkelig godt
✎	27 Alle var utrolig søde og hjælpsomme. Alle gav sig god tid til at informere. Alt virkede utroligt professionelt. Alle fortjener stor ros.	Virkelig godt
✎	29 Den første gang jeg skulle til undersøgelse på Vejled sygehus, havde I glemt mig, så jeg var nødt til at kontakte min læge. Det kunne I godt have gjort bedre.	Godt
✎	30 Lægerne var meget søde og hjalp mig!	Godt
✎	31 Lytte mere til patienten.	Dårligt
✎	32 Dygtig og venlig læge - venlige sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter. God og kompetent vejledning!	Godt
✎	33 Information om ventetid!! Undersøgende læge mødte først ind i ambulatoriet 75 minutter efter min ankomst (til tiden!). Eneste oplysning var: "God dag, du må tage plads. Du bliver kaldt ind, når det er din tur."	Godt
✎	38 Lægernes uddannelse skal være bedre!	Godt
✎	40 Personalet var nærværende omkring min person, og det var betydningsfuldt for mig.	Virkelig godt
✎	41 Informere bedre om ventetid. Tre timer er lang tid i venteværelset, når man møder fastende. "Pigerne" var utrolig søde til at "nusse" om én efter operationen.	Godt
✎	42 Jeg synes, at behandlingen, jeg fik på dagkirurgisk center i Horsens, var virkelig god. Meget sødt personale der virkelig var behjælpelige. Dygtige og kompetente folk på operationsstuen. Meget fin forklaring af lægen efter opvågningen. Alt i alt skal hele afdelingen have ros for en meget fin behandling. Tak.	Virkelig godt
✎	44 Jeg synes, at da jeg kom ind og fik at vide, at jeg skulle til scanning, gik der en måned, før jeg kom til scanning. Det er det eneste minus.	Godt
✎	45 Mere engagement fra den undersøgende læge, vil give en bedre oplevelse af besøget. Det havde meget stor indflydelse på patientens samarbejdsvillighed, at hun måtte vælge noget legetøj fra en kasse.	Intet svar
✎	49 Søde og dygtige sygeplejersker og sekretærer.	Godt
✎	54 Bedre og større venterum, ikke sidde og vente på gangen.	Godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Indretningen var god, men savner lidt sjæl. Der kunne være farver, malerier og dæmpet alsidig musik.	Virkelig godt
2	Egentlig ikke, men meget behagelige omgivelser.	Virkelig godt
3	Alle, som jeg kontaktede for yderligere oplysninger både pr. telefon og i venteværelset, var meget imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig godt
6	OK.	Virkelig godt
7	I første omgang ingen ventetid, men da det ikke var de rigtige røntgenbilleder, der var taget, måtte jeg en tur om røntgenafdelingen igen.	Godt
9	Mere læsestof i venteværelset, tak.	Godt
12		Virkelig godt
14	Jeg besøgte ambulatoriet to gange, og fik ved første besøg en konsultation med resultat, at jeg skulle opereres. I mellemtiden aftog smerterne, og jeg aflyste operationstiden og bestilte en ny konsultationstid. Rådgivningen var fin, og jeg var glad for beslutningen. Den sidste konsultation var også en god oplevelse. Behandlingen resulterede i, at alle smerter aftog og hånden blev fuldt funktionsdygtig. Jeg har kun godt at sige om en kompetent og venlig behandling.	Virkelig godt
15	Det var mit første besøg i Horsens. Det var meget positivt, og tiden jeg var indkaldt til to steder, blev overholdt til punkt og prikke.	Virkelig godt
18	Det var bare så fantastisk! Smil, varme og venlighed og hjælpsomhed overalt, jeg var!	Virkelig godt
19	Ikke udover at alting forløb yderst tilfredsstillende og at den korte ventetid vel ikke kan undgås, når så mange patienter og så mange funktioner skal spille sammen.	Virkelig godt
23	Da vi blev kaldt ind til ekstra røntgenbilleder, måtte vi selv ringe og høre hvorfor. Denne usikkerhed kunne være undgået, hvis vi automatisk havde fået det at vide, da I ringede.	Godt
25	Det har hele tiden fungeret fint!	Virkelig godt
32	Personalet havde information om fjernelse af "hæfteklammer" efter 10-12 dage. For lang ventetid til at komme til genoptræning.	Godt
34	Min læge anbefalede mig otte tabletter om dagen i seks uger. Seks dage efter blev jeg ringet op af Horsens Sygehus en aflysning. Jeg talte med lægen. Vi aftalte, at jeg skulle tage medicin i fire måneder. Så jeg skal til undersøgelse her i sytten måneder.	Intet svar

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 35 Min første operation var til et 13-tal.-) Min næste operation var til et 6-tal. :( Da jeg kom på operationsbordet fandt jeg ud af, at det ikke var læge NN som lovet. Jeg spurgte, om jeg skulle have nogle øvelser med hjem - nej, det skulle jeg ikke. Jeg fik tilsendt øvelser, øv øv. Der gik længe, fra jeg kom fra operationsbordet inden der var nogen der henvendte sig til mig (der var også man forskellige personer). | Godt          |
| ✎ | 36 For lang ventetid, fra man får information til det første besøg.   | Godt          |
| ✎ | 38 Personalet er meget venligt.   | Godt          |
| ✎ | 39 Alt forløb perfekt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Mit første møde blev aflyst pga. sygdom blandt personalet. Sekretæren var dog sød til at tilgodese en ny tid, hvor jeg i forvejen havde ferie, hvilket havde stor betydning for mig, da jeg pga. min profession har svært ved at få fri.   | Godt          |
| ✎ | 47 Der er for dårlig læsestof.  | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Dødkedeligt at vente, og et kedeligt venteværelse.   | Intet svar    |
| ✎ | 50 På grund af computer/systemfejl blev henvisningen væk, og derfor kom vi denne gang til at vente meget lang tid (en time eller mere). Jeg kan ikke huske det nøjagtige forløb - det var nok bedre at spørge dem, der var inde i marts og april! Har tidligere været på Ortopædisk Ambulatorium, hvor der, så vidt jeg husker, ikke gik meget galt.  | Intet svar    |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

### 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
1	Der er et ualmindeligt godt og kompetent personale, der tager patienterne alvorlig.	Virkelig godt
3	Røntgenbilleder og scanning.	Virkelig godt
7	Forkerte røntgenbilleder.	Godt
9	[Jeg] måtte genopereres.	Godt
17	Har nye smerter efter operation. Reaktion på dette var langsom (ca. to måneder). Blev efterbehandlet af to forskellige læger, hvor nummer to af disse henviste til fysioterapeut ved første møde. Efterfølgende var kommunens reaktion på henvisning fra læge til fysioterapeut langsom (ca. tre måneder, men det er jo ikke ambulatoriets skyld). Jeg holder ikke kirurgen ansvarlig for nye smerter, da jeg havde det fint en kort periode (ca. en måned) efter operation.	Godt
21	Under bedøvelse.	Godt
22	Blodprøvetagning var ej informeret en uge før ambulatoriebesøg.	Godt
35	Ikke den lovede læge.	Godt
43	Ja, jeg havde fået en slynge om min brækkede arm, som jeg senere måtte erstatte med noget mere støttende. Der glemte sygeplejersken, at der var en strop, som skulle sættes omkring tommelfingeren. Den sad indeni, så jeg kunne ikke se den. Det resulterede i, at det kom til at sidde halvvejs omme på ryggen, og armen gjorde bare mere ondt.	Dårligt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der er en god sammenhæng i de forskellige afdelingers koordinering.	Virkelig godt
2	Det var helt perfekt. Fra beslutningen var taget om operation, kom jeg hele systemet igennem på få timer. Det betød en hel del, da jeg kommer rejsende fra Sønderjylland til Horsens. Jeg forventede at skulle af sted flere gange for at tale med de forskellige læger og instanser.	Virkelig godt
6	Røntgenfotografering og derfra hurtigt til ambulatorium.	Virkelig godt
14	Alt vel, en god oplevelse og behandling.	Virkelig godt
19	Jeg mødte kun venlige, interesserede og efter min vurdering yderst kompetente personer.	Virkelig godt
24	Indtil nu (foråret 2009): Gode og positive oplevelser med et imødekommende personale.	Godt
25	Meget tilfredsstillende!	Virkelig godt
28	Sygeplejerske, der ikke mødte ind til tiden for dernæst at være lidt ligeglad. Efter operationen stødte hun ind i det nyopererede knæ et par gange og virkede ligeglad.	Godt
32	Fik god information om subakut operation og om hvor meget førlighed, der kunne forventes efter operation og genoptræning.	Godt
33	Jeg glemte nogle papirer i konsultationen, som jeg en time senere opdagede. Ved kontakt til ambulatoriet var der udpræget god service i forbindelse med at fremskaffe relevante affekter - tak for det!	Godt
37	I røntgenafdeling travlhed.	Godt
38	Jeg blev opereret i efteråret 2009, og jeg har stadig ondt. Lægerne siger: "Vi kan gøre ingenting med det".	Godt
48	De var ikke sikre på, om jeg havde brækket håndleddet, men fik gips på alligevel. Synes godt, de kunne have undersøgt mig mere.	Intet svar
49	Blokade to gange pga. af skulderproblem. En gang var ufattelig smertefuld.	Godt
51	Jeg kunne godt have ønsket, at den behandlende læge havde inddraget et tilstødende specialeområde ex. bandagist til at afhjælpe nogle gener, der opstod i forlængelsen af behandlingen, hvilket kunne have reduceret den efterfølgende forværring af tilstanden. Operationen lykkedes, men skaden blev værre - ingen fejl, blot en konstatering. Det kan ikke være rigtigt, at patienten selv skal finde på en løsning, når skaden er blevet væsentligt forværret.	Godt

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 52 | Friske læger og sygeplejersker. Kanon atmosfære.            | Virkelig godt |
|  | 53 | Har oplevet det som et "positivt" islæt at være indlagt :-) | Godt          |



## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Alt er forløbet som forud aftalt, og jeg var tilbage på jobbet på fuld tid på det forventede tidspunkt, så jeg er ovenud godt tilfreds.	Virkelig godt
7	Hvis det kun drejer sig om første besøg i ambulatoriet, var det ok (bortset fra røntgenbillederne - fejlen måske sket i røntgenafdelingen?!). Andet besøg = sidste besøg: da knæet var undersøgt af lægen, spurgte jeg om, hvornår jeg skulle tale med fysioterapeuten. Det kunne jeg komme til om 1 1/2 time på grund af pres fra sygeplejerskens side. Kunne det ikke være aftalt i forbindelse med mit besøg?	Godt
13	Jeg var glad for at stifte bekendtskab med Horsens Sygehus - alle var så søde - så hjertelig TAK til alle - især min dejlige kontaktperson NN.	Virkelig godt
14	Alt godt.	Virkelig godt
16	Jeg var til første undersøgelse i vinteren 2009 og har ikke fået besked om, hvornår jeg skal have det nye knæ, det er lang ventetid.	Godt
17	Det ville hjælpe, at én person med kendskab til hele forløbet, forklarede dette i korte linjer fra ende til anden. Således ville patienten have bedre overblik over sin egen situation. Det skriftlige materiale dækker også kun ét besøg ad gangen. Eksempelvis vidste jeg ikke, da jeg blev opereret, at efterbehandlingen ville vare mange måneder og kræve kørsel fra Århus til Horsens adskillige gange. Dog blev breve om nye mødetider fremsendt i god tid.	Godt
25	Alt er gået som planlagt.	Virkelig godt
31	Hver læge siger forskellige ting...	Dårligt
38	Operation hallux valgus efteråret 2008. I vinteren blev min fod bedre, men i vinter 2009 blev den rød og stor, og den så dårligt ud. Jeg tog til ambulatoriet, min læge var meget god.	Godt
43	Jeg er meget tilfreds med den måde, man greb min brækkede arm an på, den dag jeg brækkede den. Der blev kun taget røntgenbillede af en del af armen, da det var der, smerten var. Jeg havde gjort opmærksom på, at jeg også havde slået andre dele af armen. Der gik over en uge, før man opdagede, at det var en anden del, som var brækket. Det var min læge, som sendte mig på skadestuen. Jeg har talt med flere, som har været gennem skadestuen i Horsens, og det er bestemt ikke solstråleberetninger, jeg har hørt. Jeg har været meget glad for fysioterapeuten, hun var god til at instruere. Derimod var den sidste læge lidt stram, så jeg gik meget utryk derfra, han ville ikke se mig mere. Afslutningen kunne nok have været lidt venligere.	Dårligt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**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 Jeg vil yderligere bemærke, at jeg i mit sygdomsforløb har været behandlet på flere forskellige sygehuse. Det er helt klart Odder Sygehus, jeg vil fremhæve som den mest positive oplevelse. Man kan virkelig mærke, at det er et "lille" sygehus. Det er rart, at man føler, at personalet virkelig bekymrer sig om en. Jeg har ikke på noget tidspunkt følt, at jeg bare var én i rækken af patienter. Og hele personalet virker utrolig venlige, behagelige og positive. Det "smitter af" på hele forløbet, og man bliver - trods årsagen til behandlingen - glad af at være på Odder Sygehus!	Virkelig godt
	3 Jeg kom med omfattende knæskade efter uheld og fik ved første besøg kontakt med fysioterapeut, så jeg kunne starte genoptræningen rigtigt fra starten. Det var rart. Oplevede ikke helt optimal beskrivelse af MR-scanningsbilleder (beskrevet i Kolding).	Godt
	5 Ambulatoriet kunne have underrettet mig om, at jeg ikke skulle møde hos dem på aftalte dato, da jeg skulle til MR-scanning først. Ellers fuld tilfredshed.	Godt
	6 Gennemgående godt tilfreds med hele forløbet.	Godt
	7 En mulig forbedring kunne være at fortsætte behandling, hvis man er i tvivl om skaden. I mit tilfælde var de usikre, om jeg skulle have gipsen af med det samme eller vente yderligere en uge. Dette tilfælde har kostet en finger, der stadig kan irritere.	Godt
	8 Mere vægt på genoptræning. Eventuelt opfølgende besøg ved fysioterapeut for at vurdere om de forventede fremskridt sker.	Godt




**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**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>
	1	Jeg har kun positive oplevelser af den yderst professionelle, venlige og behagelige kontakt med hele personalet på Odder Sygehus.	Virkelig godt
	7	Jeg fik desværre ingen information omkring ventetiden overhovedet. Heldigvis varede den ikke længe.	Godt

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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>
	2	Glemte/lang ventetid.	Intet svar
	3	Læge lovede at ringe, når MR-scanning svar forelå, men jeg måtte selv kontakte ham.	Godt
	4	Blev ringet op af lægen senere, da hun ville undersøge for mere, end hun havde gjort ved første besøg.	Virkelig godt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg ønsker endnu engang at gøre opmærksom på den yderst professionelle, venlige og behagelige måde, jeg er blevet modtaget på/behandlet af, af personalet på Odder Sygehus.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b>	
1	Jeg vil til enhver tid fremhæve den meget positive behandling, jeg har fået af hele personalet på Odder Sygehus. Det udgør en væsentlig faktor i hele forløbet, at man derigennem føler sig tryk og "taget godt af". Stor, stor ros til personalet (kirurg, sygeplejersker m.v.).	Virkelig godt
	8 Fik efter operation oplyst, at jeg bare kunne kontakte operationslægen, hvis genoptræningen ikke gik som forventet. Det var MEGET svært at få en ny aftale i stand/få fat på lægen.	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.