

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Ortopædkirurgisk Afdeling O
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	106
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	646
Besvarelser fra afdelingens patienter:	357
Afdelingens svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

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

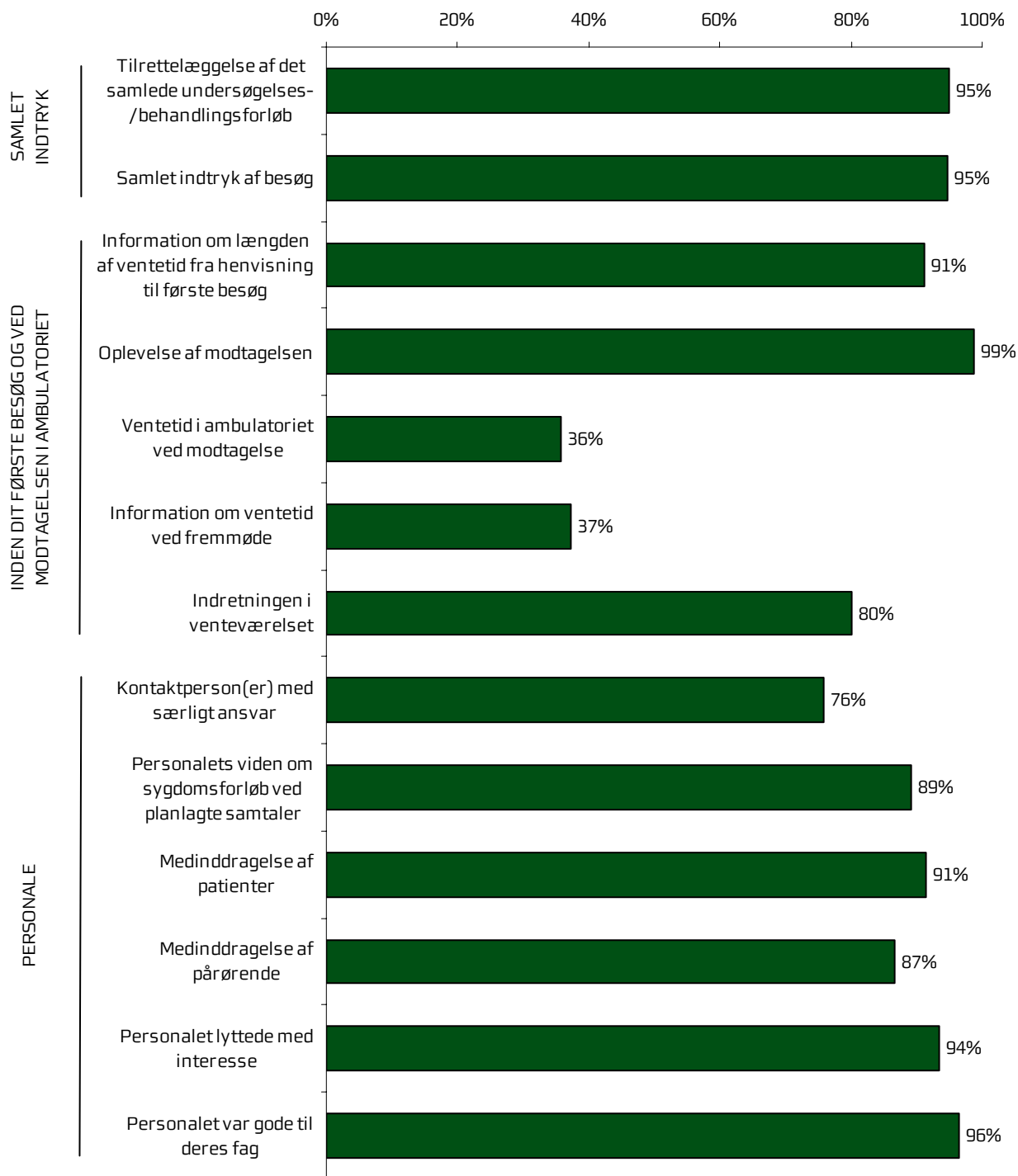
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

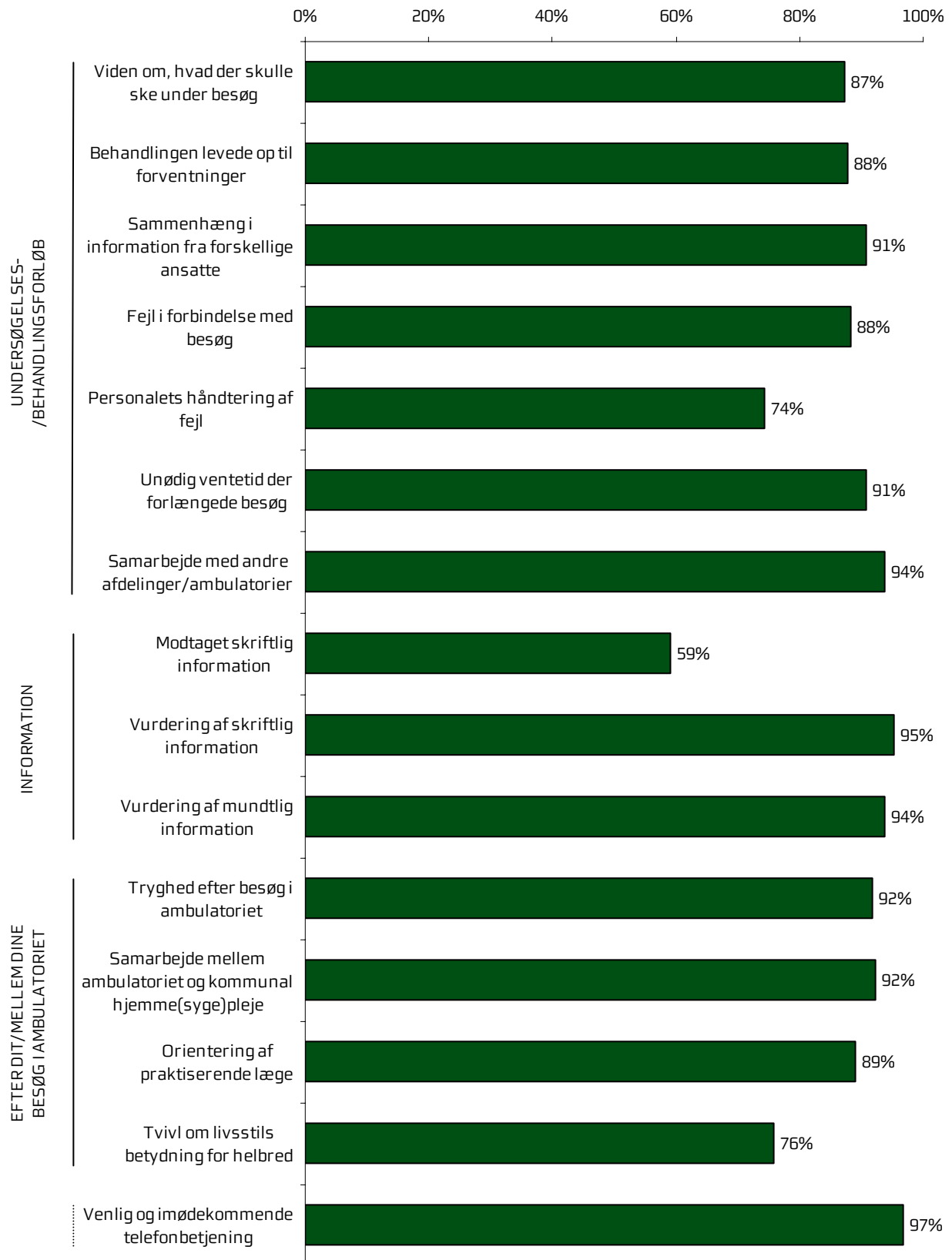
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbeltopslagene

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

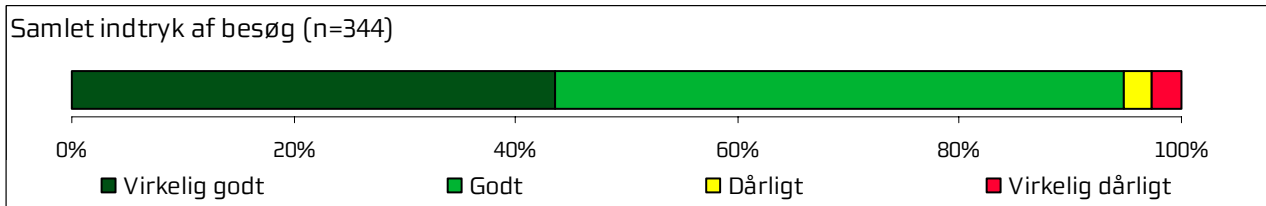
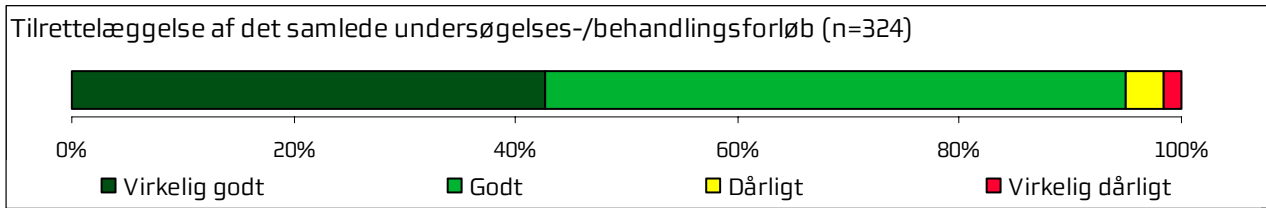
Tilfældige forskelle?

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

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

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

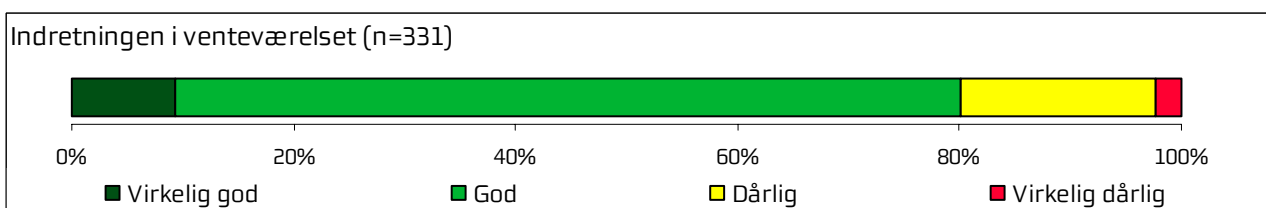
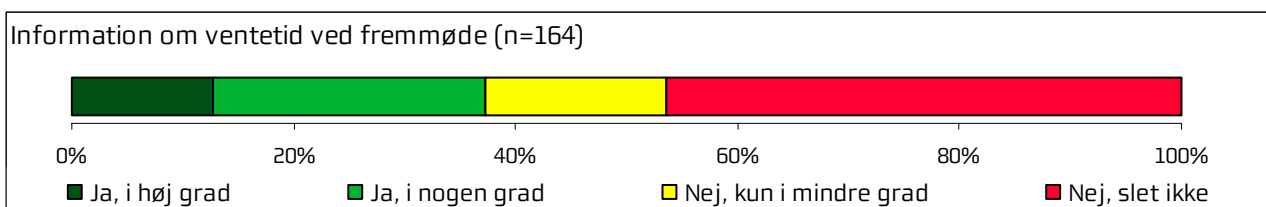
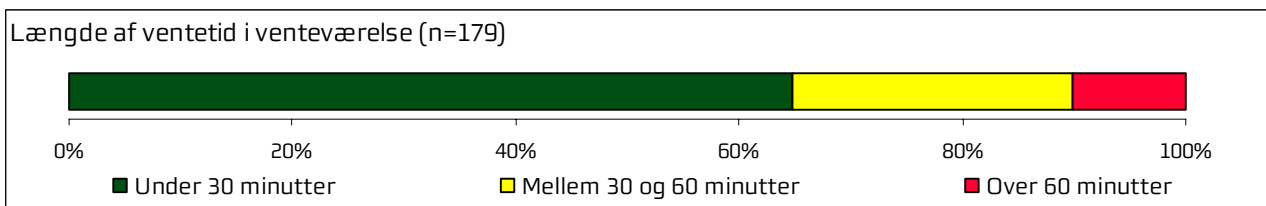
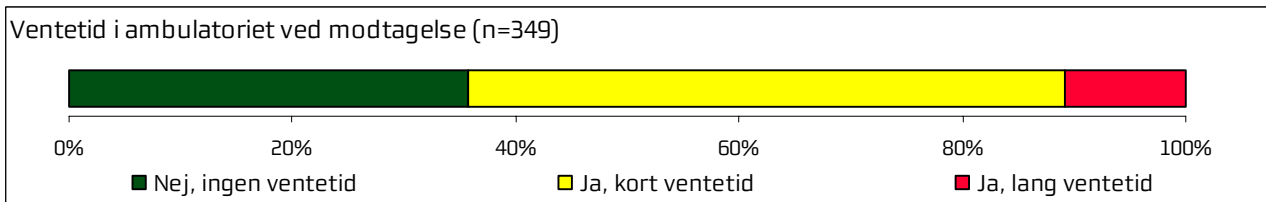
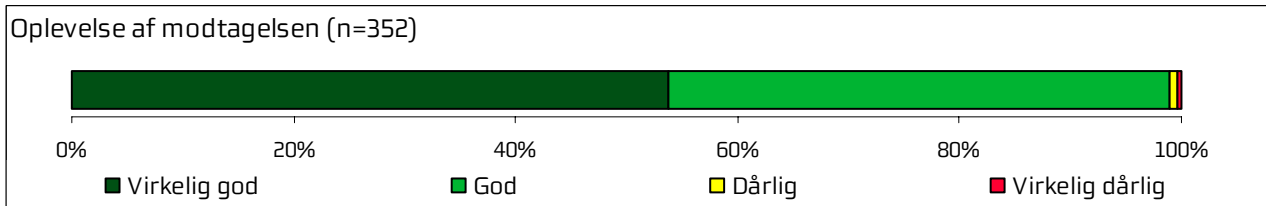
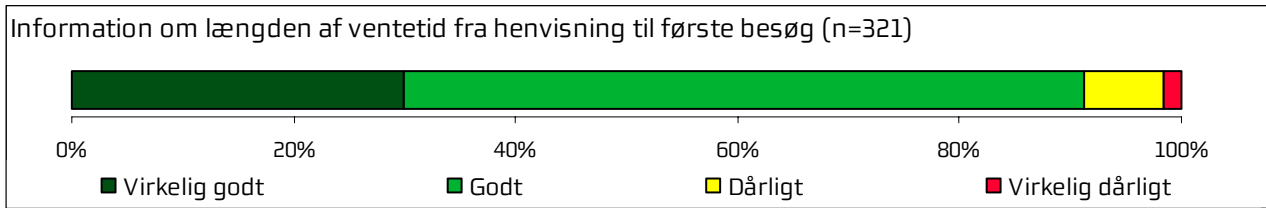
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	99%*	93%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	99%*	95%	96%

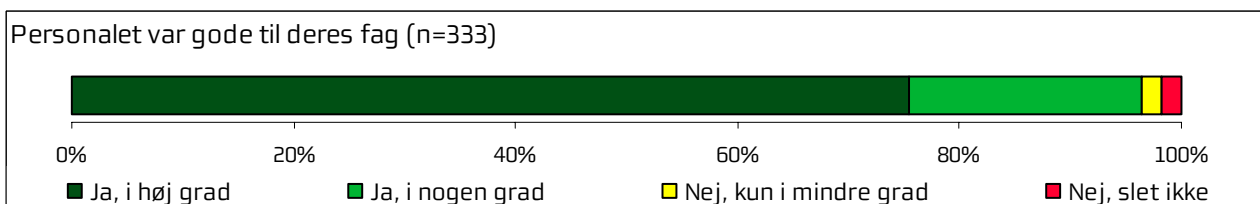
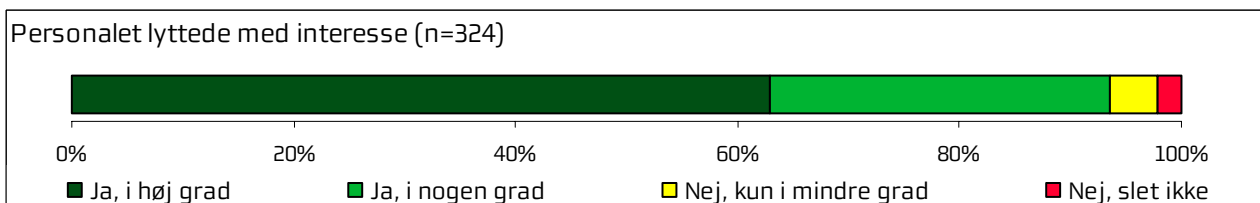
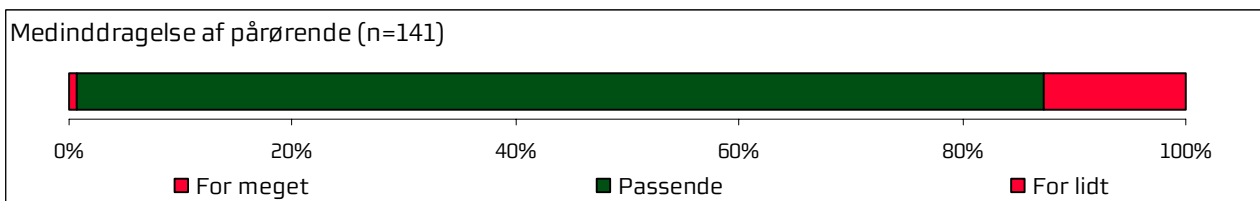
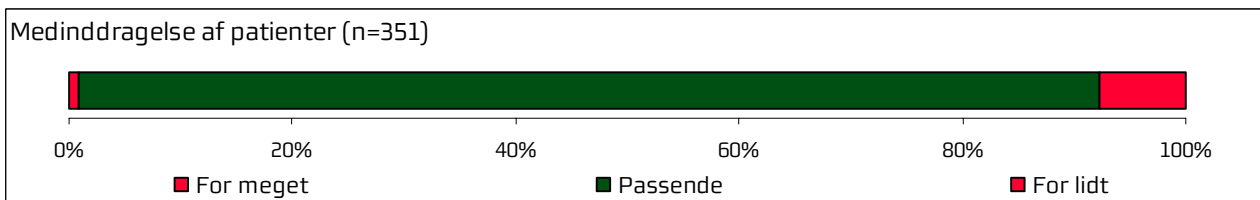
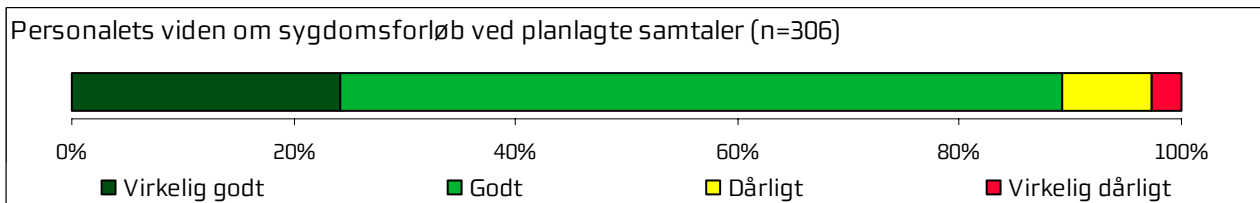
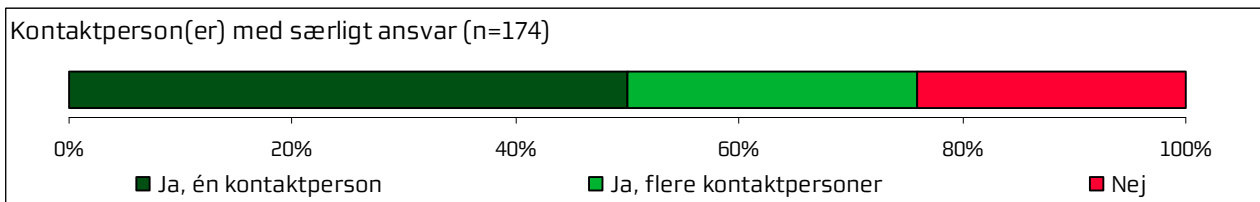
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	91%	-	-	97%*	85%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	96%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	36%	-	-	36%	18%*	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?	37%	-	-	44%	32%	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80%	-	-	89%*	75%	82%

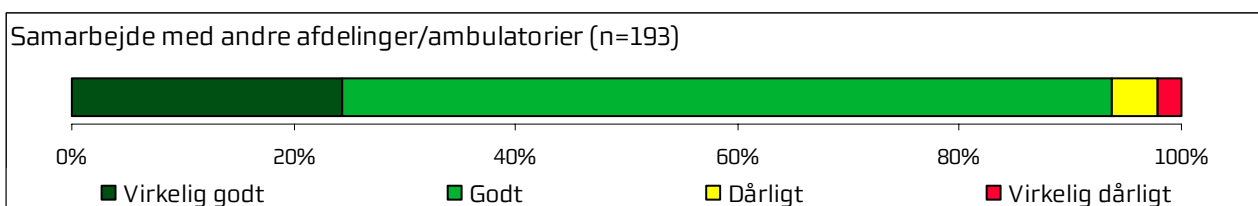
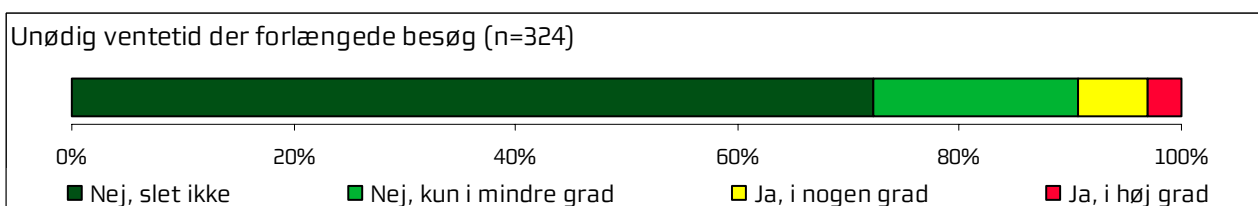
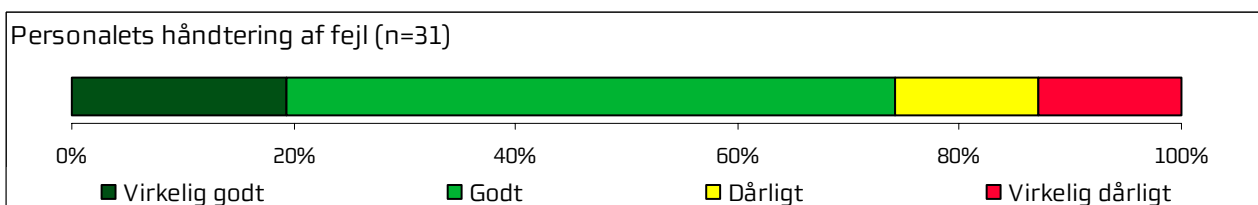
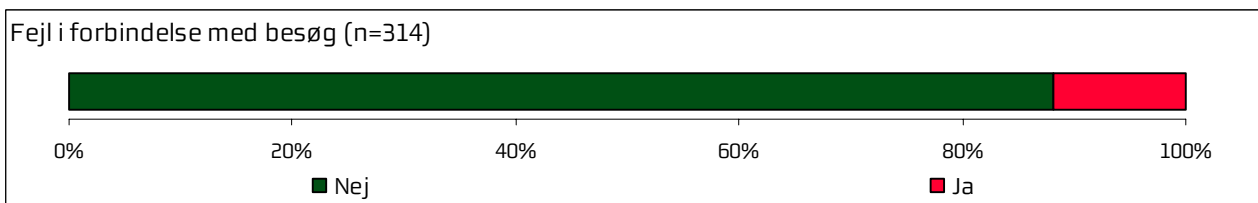
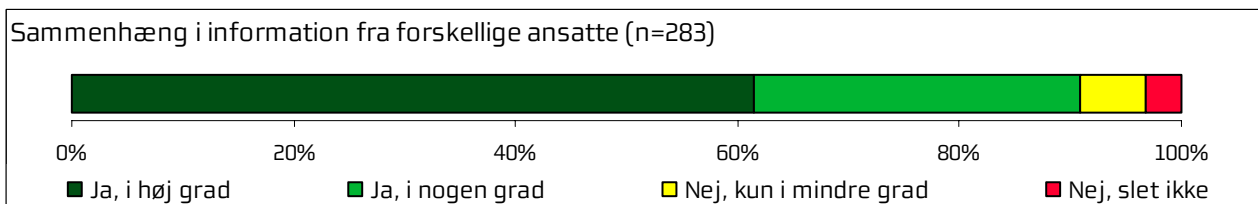
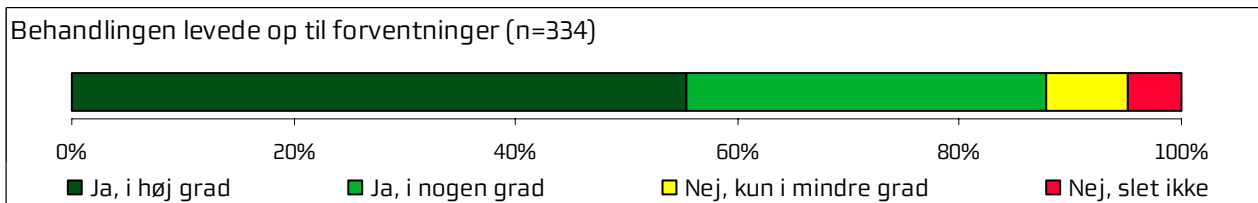
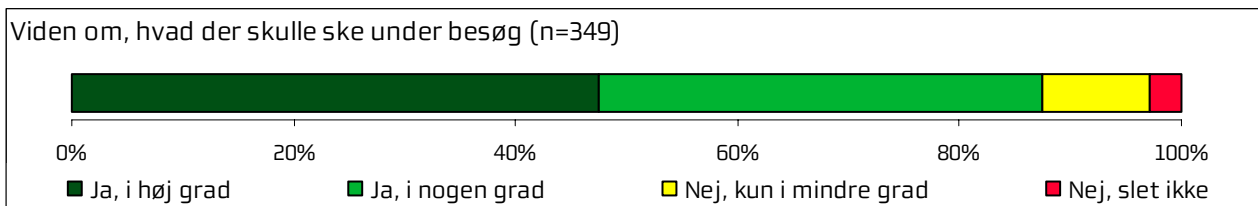
4.3 Personale



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?	76%	-	-	84%*	77%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	99%*	92%	94%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	95%*	86%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	99%*	95%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	97%	98%

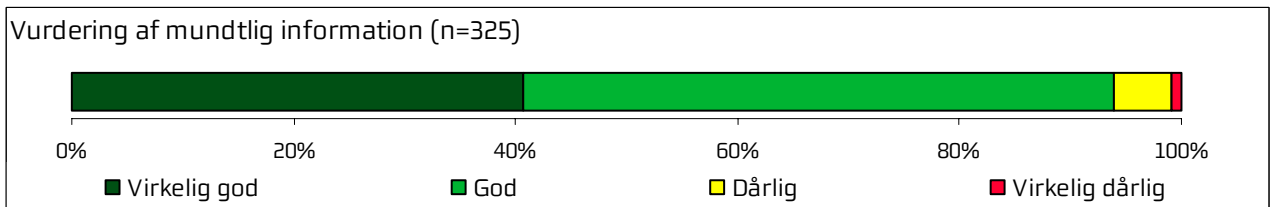
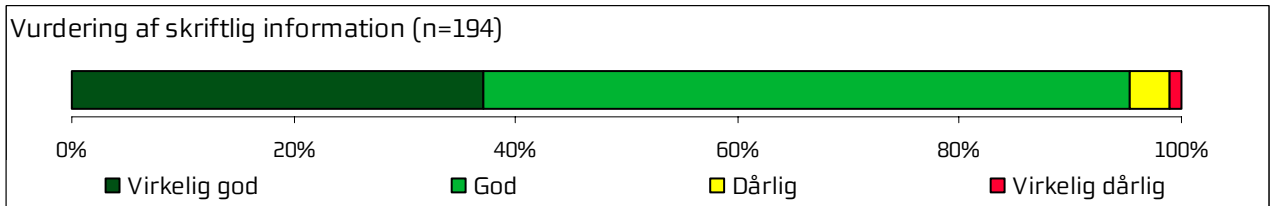
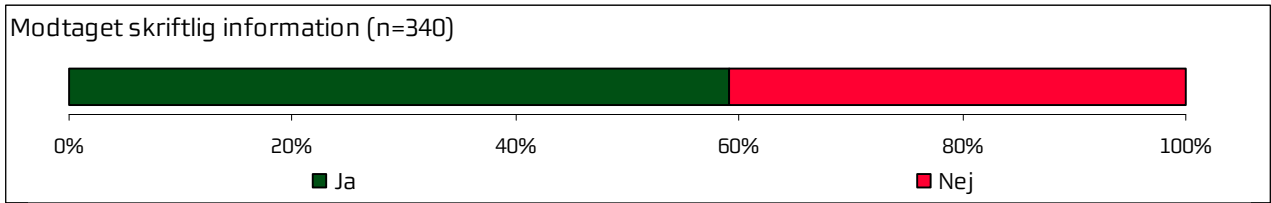
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	87%	-	-	94%*	83%	91%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	96%*	91%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	90%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	96%*	85%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	82%	65%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91%	-	-	94%	82%*	87%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	88%*	92%

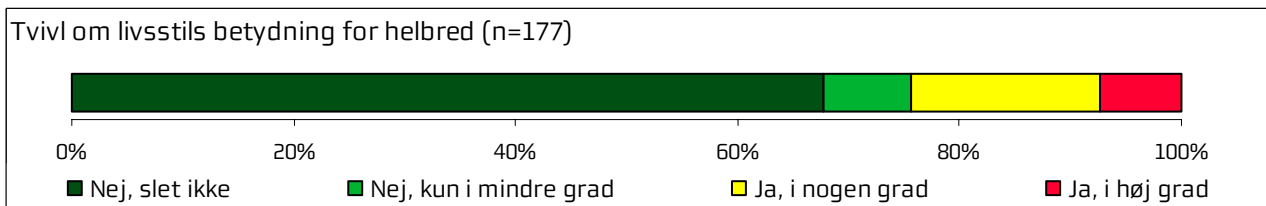
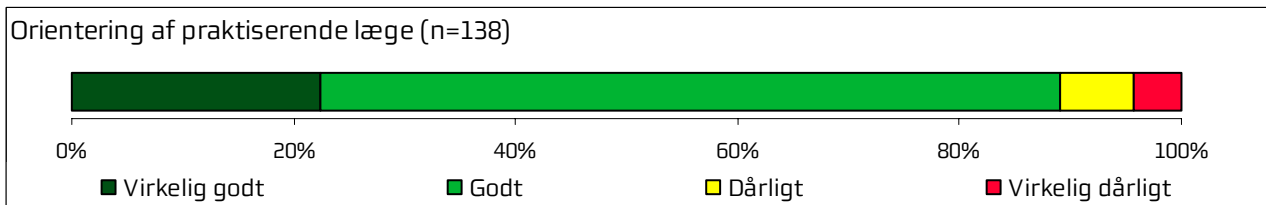
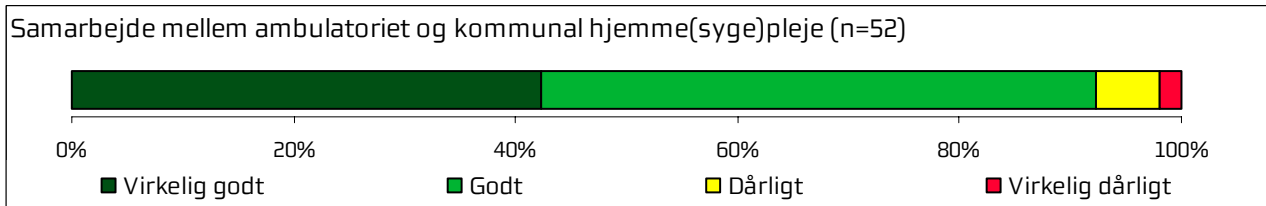
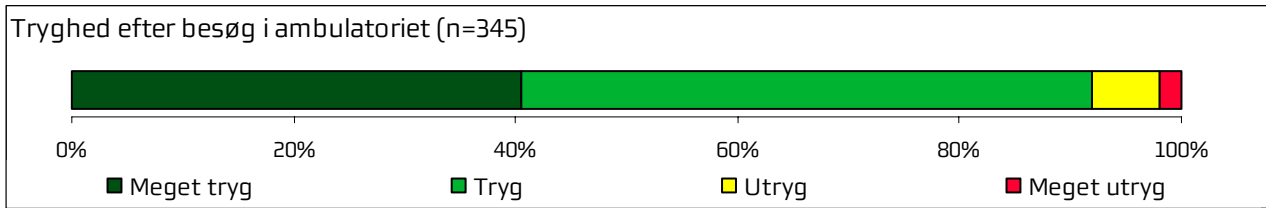
4.5 Information



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?	59%	-	-	72%*	54%	63%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	99%*	97%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	94%	96%

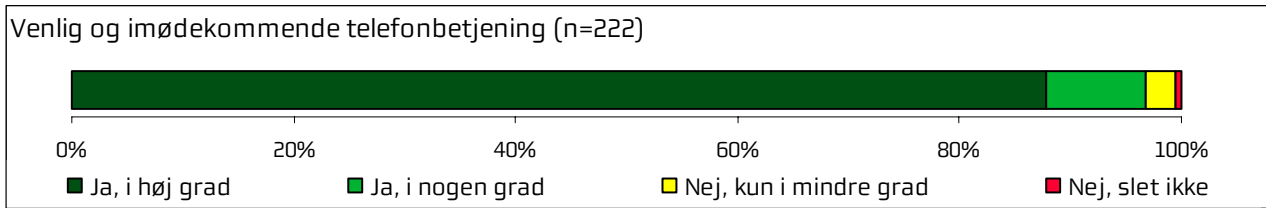
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	92%	-	-	97%*	91%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%*	83%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	93%	86%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	81%	69%	76%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	97%	-	-	100%*	92%	97%

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 besvarelsenerne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Gå til spørgsmål 7	Gå til spørgsmål 7	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 6. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?						

Løbet.: >>lobnr.<<

PERSONALE

9. Oplevede du at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 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:					
19. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

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

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		357	646
Køn	Mand	38%	47%
	Kvinde	62%	53%
Alder	0-19 år	11%	14%
	20-39 år	13%	16%
	40-59 år	32%	35%
	60-79 år	39%	30%
	80 år eller derover	5%	5%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

"**Ja**" og "Nej"⁷

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

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁸

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		357	100
Alder	0-19	40	11%
	20-39	46	13%
	40-59	113	32%
	60-79	140	39%
	80-	18	5%
Køn	Mand	136	38%
	Kvinde	221	62%
Skema udfyldt af	Patienten	327	95%
	Pårørende	19	5%
Modersmål	Dansk	342	97%
	Ikke dansk	10	3%
Diagnose	DM161	9	3%
	DM171	8	2%
	Øvrige	340	95%
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	26	7%
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	35	10%
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	185	52%
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	84	24%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	8%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		43	52	3	2	324	23	
Alder	0-19	9	80	11	0	35	3	
	20-39	37	56	5	2	43	2	
	40-59	44	52	1	3	106	4	
	60-79	52	44	3	1	125	12	
	80-	47	53	0	0	15	2	
Køn	Mand	39	55	6	0	122	10	
	Kvinde	45	51	2	2	202	13	
Skema udfyldt af	Patienten	44	51	3	2	299	21	
	Pårørende	24	71	6	0	17	2	
Modersmål	Dansk	43	52	4	2	313	22	
	Ikke dansk	44	56	0	0	9	1	
Diagnose	DM161	63	38	0	0	8	1	
	DM171	43	43	14	0	7	1	
	Øvrige	42	53	3	2	309	21	
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	40	56	4	0	25	0	
	Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Grenaa	77	23	0	0	35	0	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	27	65	5	3	166	15	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	59	39	1	0	79	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	5	0	19	6	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		44	51	3	3	344
Alder	0-19	13	77	8	3	39
	20-39	41	52	2	5	44
	40-59	49	45	3	3	110
	60-79	48	48	1	2	135
	80-	50	50	0	0	16
Køn	Mand	40	55	4	2	130
	Kvinde	46	49	2	3	214
Skema udfyldt af	Patienten	45	49	3	3	317
	Pårørende	26	68	5	0	19
Modersmål	Dansk	44	51	3	3	332
	Ikke dansk	40	60	0	0	10
Diagnose	DM161	56	33	11	0	9
	DM171	38	50	0	13	8
	Øvrige	43	52	2	2	327
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	40	60	0	0	25
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	89	11	0	0	35
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	27	65	4	4	178
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	63	35	0	1	82
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	8	0	24

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		30	61	7	2	321	31	
Alder	0-19	21	67	12	0	33	7	
	20-39	26	62	7	5	42	4	
	40-59	31	55	13	2	104	9	
	60-79	34	63	2	1	125	10	
	80-	24	76	0	0	17	1	
Køn	Mand	27	63	10	1	123	12	
	Kvinde	32	61	6	2	198	19	
Skema udfyldt af	Patienten	31	60	7	2	292	30	
	Pårørende	11	83	6	0	18	1	
Modersmål	Dansk	30	61	7	2	306	31	
	Ikke dansk	20	60	20	0	10	0	
Diagnose	DM161	22	67	0	11	9	0	
	DM171	43	57	0	0	7	1	
	Øvrige	30	61	8	1	305	30	
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	25	67	8	0	24	1	
	Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Grenaa	56	38	6	0	32	3	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	20	70	7	2	162	21	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	43	51	6	0	77	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	62	8	4	26	1	

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		54	45	1	0	352	1	
Alder	0-19	23	77	0	0	39	0	
	20-39	50	46	4	0	46	0	
	40-59	59	41	0	0	111	0	
	60-79	58	41	1	1	138	1	
	80-	61	39	0	0	18	0	
Køn	Mand	50	49	1	0	135	0	
	Kvinde	56	43	1	0	217	1	
Skema udfyldt af	Patienten	55	44	1	0	322	1	
	Pårørende	37	63	0	0	19	0	
Modersmål	Dansk	54	45	1	0	337	1	
	Ikke dansk	50	50	0	0	10	0	
Diagnose	DM161	67	33	0	0	9	0	
	DM171	50	50	0	0	8	0	
	Øvrige	53	45	1	0	335	1	
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	46	54	0	0	26	0	
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	91	9	0	0	35	0	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	40	58	2	1	181	1	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	73	27	0	0	83	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	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		36	53	11	349	3
Alder	0-19	18	55	28	40	0
	20-39	47	42	11	45	1
	40-59	44	47	8	108	1
	60-79	33	59	8	138	1
	80-	22	67	11	18	0
Køn	Mand	36	51	13	131	2
	Kvinde	36	55	10	218	1
Skema udfyldt af	Patienten	38	52	10	319	3
	Pårørende	16	58	26	19	0
Modersmål	Dansk	36	53	11	335	2
	Ikke dansk	22	56	22	9	1
Diagnose	DM161	22	67	11	9	0
	DM171	50	50	0	8	0
	Øvrige	36	53	11	332	3
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	28	60	12	25	1
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	56	44	0	34	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	28	56	16	181	2
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	51	48	1	83	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	58	19	26	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		65	25	10	179	2
Alder	0-19	60	30	10	30	0
	20-39	60	35	5	20	0
	40-59	76	10	14	50	1
	60-79	61	30	9	67	1
	80-	58	33	8	12	0
Køn	Mand	62	24	15	68	0
	Kvinde	67	26	7	111	2
Skema udfyldt af	Patienten	66	25	9	156	2
	Pårørende	43	29	29	14	0
Modersmål	Dansk	64	26	10	169	2
	Ikke dansk	67	17	17	6	0
Diagnose	DM161	33	50	17	6	0
	DM171	-	-	-	3	0
	Øvrige	65	25	10	170	2
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	69	19	13	16	0
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	85	15	0	13	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	59	30	11	107	1
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	81	12	8	26	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	29	12	17	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		13	24	16	46	164	18	
Alder	0-19	11	18	14	57	28	2	
	20-39	5	19	29	48	21	0	
	40-59	16	30	14	41	44	4	
	60-79	14	22	17	46	63	8	
	80-	13	50	0	38	8	4	
Køn	Mand	10	30	21	40	63	4	
	Kvinde	15	21	14	50	101	14	
Skema udfyldt af	Patienten	13	24	17	46	144	17	
	Pårørende	8	23	23	46	13	1	
Modersmål	Dansk	13	22	17	48	157	17	
	Ikke dansk	17	67	0	17	6	0	
Diagnose	DM161	0	25	25	50	4	1	
	DM171	-	-	-	-	2	1	
	Øvrige	13	24	16	47	158	16	
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	20	33	7	40	15	2	
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	60	30	10	0	10	3	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	8	18	15	59	99	8	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	16	36	24	24	25	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	33	27	40	15	1	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		9	71	18	2	331	16
Alder	0-19	6	74	20	0	35	4
	20-39	2	65	30	2	43	3
	40-59	11	67	18	4	105	4
	60-79	11	73	15	2	131	4
	80-	6	88	0	6	17	1
Køn	Mand	8	75	14	3	131	4
	Kvinde	10	68	20	2	200	12
Skema udfyldt af	Patienten	10	69	18	3	303	14
	Pårørende	0	89	11	0	18	1
Modersmål	Dansk	9	70	18	3	318	14
	Ikke dansk	22	78	0	0	9	1
Diagnose	DM161	11	78	11	0	9	0
	DM171	13	50	25	13	8	0
	Øvrige	9	71	18	2	314	16
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	0	77	23	0	26	0
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	21	73	3	3	33	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	5	67	24	3	172	9
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	15	78	7	0	74	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	65	15	4	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		50	26	24	174
Alder	0-19	43	21	36	14
	20-39	61	22	17	23
	40-59	43	41	17	54
	60-79	52	18	30	73
	80-	60	20	20	10
Køn	Mand	57	24	19	68
	Kvinde	45	27	27	106
Skema udfyldt af	Patienten	50	26	24	159
	Pårørende	83	0	17	6
Modersmål	Dansk	51	25	24	165
	Ikke dansk	33	33	33	6
Diagnose	DM161	67	17	17	6
	DM171	40	40	20	5
	Øvrige	50	26	25	163
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	50	25	25	24
	Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Grenaa	43	53	3	30
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	53	18	30	91
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	47	18	35	17
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	50	33	17	12

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		24	65	8	3	306	45
Alder	0-19	13	65	13	10	31	9
	20-39	20	68	10	2	41	5
	40-59	24	67	7	2	99	12
	60-79	28	63	8	1	120	16
	80-	27	60	7	7	15	3
Køn	Mand	21	69	8	2	121	14
	Kvinde	26	63	8	3	185	31
Skema udfyldt af	Patienten	25	65	8	2	279	42
	Pårørende	19	69	6	6	16	3
Modersmål	Dansk	25	65	8	2	293	43
	Ikke dansk	11	78	0	11	9	1
Diagnose	DM161	0	89	11	0	9	0
	DM171	50	25	25	0	8	0
	Øvrige	24	65	8	3	289	45
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	28	68	4	0	25	1
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	35	65	0	0	31	4
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	18	65	13	5	153	30
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	34	64	1	1	74	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	70	13	0	23	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	91	8	351
Alder	0-19	5	90	5	40
	20-39	0	91	9	46
	40-59	0	95	5	111
	60-79	1	90	9	136
	80-	0	83	17	18
Køn	Mand	0	92	8	133
	Kvinde	1	91	7	218
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	7	321
	Pårørende	0	89	11	19
Modersmål	Dansk	1	92	7	336
	Ikke dansk	0	90	10	10
Diagnose	DM161	0	89	11	9
	DM171	13	50	38	8
	Øvrige	1	93	7	334
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	0	96	4	25
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	0	100	0	35
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	2	86	13	184
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	0	99	1	81
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	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		1	87	13	141	211
Alder	0-19	3	89	8	37	3
	20-39	0	88	13	16	30
	40-59	0	89	11	36	75
	60-79	0	84	16	45	92
	80-	0	71	29	7	11
Køn	Mand	0	87	13	60	75
	Kvinde	1	86	12	81	136
Skema udfyldt af	Patienten	1	86	13	116	207
	Pårørende	0	88	12	17	2
Modersmål	Dansk	1	87	13	136	202
	Ikke dansk	0	80	20	5	5
Diagnose	DM161	0	80	20	5	4
	DM171	0	33	67	3	5
	Øvrige	1	88	11	133	202
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	0	100	0	9	17
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	0	100	0	13	22
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	1	79	20	80	102
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	0	97	3	32	51
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7	19

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		63	31	4	2	324	26
Alder	0-19	53	37	8	3	38	2
	20-39	67	24	4	4	45	1
	40-59	63	32	3	2	105	6
	60-79	65	28	5	2	120	16
	80-	63	38	0	0	16	1
Køn	Mand	68	26	5	2	128	7
	Kvinde	60	34	4	3	196	19
Skema udfyldt af	Patienten	63	30	4	2	296	25
	Pårørende	67	28	6	0	18	1
Modersmål	Dansk	62	31	4	2	312	24
	Ikke dansk	100	0	0	0	9	1
Diagnose	DM161	56	44	0	0	9	0
	DM171	63	25	0	13	8	0
	Øvrige	63	30	5	2	307	26
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	59	41	0	0	22	3
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	82	18	0	0	33	2
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	55	36	5	4	170	12
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	77	19	3	1	75	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	33	13	0	24	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		75	21	2	2	333	19
Alder	0-19	50	42	5	3	38	1
	20-39	65	30	0	4	46	0
	40-59	81	16	2	1	108	3
	60-79	82	15	2	2	125	13
	80-	75	25	0	0	16	2
Køn	Mand	74	21	3	2	131	4
	Kvinde	76	21	1	2	202	15
Skema udfyldt af	Patienten	77	20	2	2	305	18
	Pårørende	61	33	6	0	18	1
Modersmål	Dansk	75	21	2	2	320	18
	Ikke dansk	90	10	0	0	10	0
Diagnose	DM161	56	44	0	0	9	0
	DM171	86	14	0	0	7	1
	Øvrige	76	21	2	2	317	18
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	92	8	0	0	26	0
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	94	6	0	0	35	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	64	30	3	3	171	11
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	86	13	0	1	77	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	21	4	0	24	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		48	40	10	3	349	2
Alder	0-19	23	59	15	3	39	0
	20-39	54	33	7	7	46	0
	40-59	47	39	12	3	111	0
	60-79	56	36	7	1	136	1
	80-	24	53	18	6	17	1
Køn	Mand	43	43	12	1	136	0
	Kvinde	50	38	8	4	213	2
Skema udfyldt af	Patienten	48	38	11	3	320	2
	Pårørende	32	68	0	0	19	0
Modersmål	Dansk	48	40	10	3	336	2
	Ikke dansk	50	20	20	10	10	0
Diagnose	DM161	67	22	11	0	9	0
	DM171	57	43	0	0	7	1
	Øvrige	47	40	10	3	333	1
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	69	27	4	0	26	0
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	83	11	6	0	35	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	38	44	12	6	180	2
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	52	43	5	0	82	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	50	19	0	26	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		55	32	7	5	334	16
Alder	0-19	31	47	14	8	36	4
	20-39	50	31	17	2	42	3
	40-59	58	32	7	4	107	3
	60-79	61	28	5	6	131	6
	80-	61	39	0	0	18	0
Køn	Mand	57	31	7	5	129	7
	Kvinde	55	33	8	4	205	9
Skema udfyldt af	Patienten	56	31	8	5	305	16
	Pårørende	53	42	5	0	19	0
Modersmål	Dansk	56	32	7	5	322	14
	Ikke dansk	38	38	25	0	8	2
Diagnose	DM161	78	11	11	0	9	0
	DM171	38	25	13	25	8	0
	Øvrige	55	33	7	4	317	16
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	62	31	8	0	26	0
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	89	11	0	0	35	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	45	38	9	9	173	10
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	65	31	3	1	77	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	30	22	0	23	3

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		61	29	6	3	283	62
Alder	0-19	25	57	7	11	28	12
	20-39	64	33	3	0	39	7
	40-59	69	24	5	2	88	22
	60-79	64	25	8	4	114	17
	80-	57	36	7	0	14	4
Køn	Mand	62	30	6	2	110	25
	Kvinde	61	29	6	4	173	37
Skema udfyldt af	Patienten	63	27	6	3	261	55
	Pårørende	43	57	0	0	14	5
Modersmål	Dansk	62	28	6	3	271	60
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	2
Diagnose	DM161	78	22	0	0	9	0
	DM171	80	0	0	20	5	2
	Øvrige	61	30	6	3	269	60
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	74	26	0	0	23	2
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	88	9	3	0	33	2
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	49	38	8	4	138	41
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	68	25	6	1	69	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	20	5	10	20	6

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	185	149
Alder	0-19	100	0	16	20
	20-39	100	0	33	13
	40-59	100	0	61	45
	60-79	99	1	67	63
	80-	100	0	8	8
Køn	Mand	100	0	79	53
	Kvinde	99	1	106	96
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	170	139
	Pårørende	100	0	10	8
Modersmål	Dansk	99	1	175	145
	Ikke dansk	100	0	8	2
Diagnose	DM161	100	0	6	3
	DM171	100	0	3	3
	Øvrige	99	1	176	143
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	100	0	18	7
	Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Grenaa	100	0	27	7
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	99	1	83	88
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	100	0	41	37
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	16	10

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	302
Alder	0-19	100	0	32
	20-39	98	2	44
	40-59	97	3	104
	60-79	96	4	111
	80-	100	0	11
Køn	Mand	98	2	121
	Kvinde	97	3	181
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	278
	Pårørende	100	0	18
Modersmål	Dansk	97	3	288
	Ikke dansk	100	0	10
Diagnose	DM161	83	17	6
	DM171	100	0	6
	Øvrige	98	2	290
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	100	0	24
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	97	3	32
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	95	5	151
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	100	0	70
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	25

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	309
Alder	0-19	94	6	33
	20-39	98	2	44
	40-59	97	3	105
	60-79	94	6	115
	80-	92	8	12
Køn	Mand	94	6	124
	Kvinde	96	4	185
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	284
	Pårørende	94	6	18
Modersmål	Dansk	96	4	295
	Ikke dansk	90	10	10
Diagnose	DM161	88	13	8
	DM171	86	14	7
	Øvrige	96	4	294
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	100	0	24
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	100	0	32
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	92	8	157
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	99	1	71
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	25

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		90	10	154
Alder	0-19	75	25	28
	20-39	89	11	19
	40-59	92	8	49
	60-79	94	6	53
	80-	100	0	5
Køn	Mand	90	10	60
	Kvinde	89	11	94
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	140
	Pårørende	80	20	10
Modersmål	Dansk	90	10	146
	Ikke dansk	100	0	5
Diagnose	DM161	-	-	2
	DM171	-	-	3
	Øvrige	90	10	149
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	92	8	13
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	100	0	12
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	91	9	76
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	81	19	37
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	16

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		19	55	13	13	31	3
Alder	0-19	11	67	11	11	9	0
	20-39	-	-	-	-	3	1
	40-59	13	50	13	25	8	1
	60-79	20	50	20	10	10	1
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	15	62	15	8	13	2
	Kvinde	22	50	11	17	18	1
Skema udfyldt af	Patienten	20	52	12	16	25	3
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	17	55	14	14	29	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Diagnose	DM161	-	-	-	-	1	0
	DM171	-	-	-	-	1	0
	Øvrige	17	59	10	14	29	3
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	-	-	-	-	1	0
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	-	-	-	-	1	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	23	45	18	14	22	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	0	86	0	14	7	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		72	19	6	3	324	26
Alder	0-19	58	21	9	12	33	7
	20-39	73	20	7	0	44	1
	40-59	74	17	5	4	109	2
	60-79	75	17	6	2	122	14
	80-	63	25	13	0	16	2
Køn	Mand	66	21	9	5	129	7
	Kvinde	76	17	5	2	195	19
Skema udfyldt af	Patienten	74	18	6	2	299	22
	Pårørende	63	31	6	0	16	3
Modersmål	Dansk	72	19	6	3	312	24
	Ikke dansk	89	0	11	0	9	1
Diagnose	DM161	78	11	11	0	9	0
	DM171	71	29	0	0	7	1
	Øvrige	72	19	6	3	308	25
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	71	17	13	0	24	2
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	88	9	3	0	33	1
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	63	23	8	5	166	17
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	86	12	1	1	77	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	21	4	0	24	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		24	69	4	2	193	76	79
Alder	0-19	10	76	10	3	29	4	7
	20-39	9	83	9	0	23	9	13
	40-59	27	67	3	3	64	24	22
	60-79	33	64	1	1	69	31	35
	80-	25	75	0	0	8	8	2
Køn	Mand	21	76	2	1	82	27	26
	Kvinde	27	65	5	3	111	49	53
Skema udfyldt af	Patienten	25	69	3	2	175	71	73
	Pårørende	17	75	8	0	12	4	3
Modersmål	Dansk	24	70	4	2	189	71	74
	Ikke dansk	67	33	0	0	3	4	3
Diagnose	DM161	50	50	0	0	6	1	2
	DM171	33	67	0	0	3	4	1
	Øvrige	23	70	4	2	184	71	76
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	7	93	0	0	14	5	6
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	29	71	0	0	17	8	9
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	22	68	8	3	106	41	36
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	38	63	0	0	40	15	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	75	0	6	16	7	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		59	41	340
Alder	0-19	28	72	39
	20-39	69	31	45
	40-59	70	30	110
	60-79	60	40	131
	80-	27	73	15
Køn	Mand	56	44	133
	Kvinde	61	39	207
Skema udfyldt af	Patienten	60	40	312
	Pårørende	44	56	18
Modersmål	Dansk	59	41	326
	Ikke dansk	50	50	10
Diagnose	DM161	63	38	8
	DM171	71	29	7
	Øvrige	59	41	325
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	72	28	25
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	100	0	32
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	47	53	177
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	70	30	81
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	25

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		37	58	4	1	194	3
Alder	0-19	30	60	10	0	10	1
	20-39	29	65	3	3	31	0
	40-59	39	54	5	1	76	1
	60-79	38	60	1	0	73	1
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	30	66	3	1	73	0
	Kvinde	41	54	4	1	121	3
Skema udfyldt af	Patienten	39	57	3	1	181	3
	Pårørende	25	63	13	0	8	0
Modersmål	Dansk	38	58	3	1	186	3
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	0
Diagnose	DM161	20	80	0	0	5	0
	DM171	-	-	-	-	4	0
	Øvrige	37	58	4	1	185	3
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	28	67	0	6	18	0
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	50	44	6	0	32	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	28	66	5	1	79	2
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	44	54	2	0	54	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11	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		41	53	5	1	325
Alder	0-19	13	71	13	3	38
	20-39	43	50	5	2	42
	40-59	42	54	4	0	104
	60-79	46	49	5	1	127
	80-	50	50	0	0	14
Køn	Mand	41	55	4	0	126
	Kvinde	40	52	6	2	199
Skema udfyldt af	Patienten	42	52	5	1	298
	Pårørende	33	61	6	0	18
Modersmål	Dansk	41	53	5	1	312
	Ikke dansk	33	67	0	0	9
Diagnose	DM161	29	71	0	0	7
	DM171	71	29	0	0	7
	Øvrige	40	53	5	1	311
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	41	59	0	0	22
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	71	29	0	0	34
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	30	63	5	2	166
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	51	43	6	0	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	12	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		41	51	6	2	345
Alder	0-19	21	68	8	3	38
	20-39	39	48	11	2	46
	40-59	48	48	3	2	107
	60-79	44	47	7	2	137
	80-	18	76	6	0	17
Køn	Mand	38	55	5	2	133
	Kvinde	42	49	7	2	212
Skema udfyldt af	Patienten	42	49	6	2	316
	Pårørende	26	68	5	0	19
Modersmål	Dansk	41	51	5	2	331
	Ikke dansk	40	40	20	0	10
Diagnose	DM161	33	67	0	0	9
	DM171	63	0	25	13	8
	Øvrige	40	52	6	2	328
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	50	42	8	0	26
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	66	34	0	0	35
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	31	59	8	3	180
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	47	47	5	1	79
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	44	4	4	25

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		42	50	6	2	52	11	280
Alder	0-19	0	80	20	0	5	4	31
	20-39	17	83	0	0	6	1	39
	40-59	43	57	0	0	7	0	103
	60-79	60	28	8	4	25	5	99
	80-	33	67	0	0	9	1	8
Køn	Mand	42	42	12	4	26	3	104
	Kvinde	42	58	0	0	26	8	176
Skema udfyldt af	Patienten	46	46	6	2	48	10	256
	Pårørende	0	100	0	0	3	1	15
Modersmål	Dansk	40	52	6	2	50	11	268
	Ikke dansk	100	0	0	0	2	0	8
Diagnose	DM161	25	50	0	25	4	0	5
	DM171	67	33	0	0	3	0	5
	Øvrige	42	51	7	0	45	11	270
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	0	100	0	0	2	0	22
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	43	57	0	0	7	0	27
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	43	50	3	3	30	8	141
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	33	50	17	0	6	2	72
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	1	18

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		22	67	7	4	138	208	
Alder	0-19	7	64	21	7	14	25	
	20-39	6	76	6	12	17	29	
	40-59	28	65	5	3	40	69	
	60-79	29	62	5	3	58	76	
	80-	11	89	0	0	9	9	
Køn	Mand	16	74	7	4	57	76	
	Kvinde	27	62	6	5	81	132	
Skema udfyldt af	Patienten	24	65	7	5	127	190	
	Pårørende	14	86	0	0	7	12	
Modersmål	Dansk	22	68	6	5	133	199	
	Ikke dansk	50	50	0	0	4	6	
Diagnose	DM161	43	43	14	0	7	2	
	DM171	0	100	0	0	3	5	
	Øvrige	22	67	6	5	128	201	
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit 0	36	57	0	7	14	12	
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	21	79	0	0	14	21	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0, Randers	18	67	9	6	66	113	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	31	61	6	3	36	44	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	0	8	18	

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		68	8	17	7	177	166
Alder	0-19	41	29	29	0	17	22
	20-39	85	4	8	4	26	20
	40-59	71	3	17	9	58	52
	60-79	64	9	17	11	66	64
	80-	80	0	20	0	10	8
Køn	Mand	67	9	21	4	82	51
	Kvinde	68	7	14	11	95	115
Skema udfyldt af	Patienten	68	7	18	8	165	149
	Pårørende	71	14	14	0	7	12
Modersmål	Dansk	68	8	17	7	172	157
	Ikke dansk	67	0	0	33	3	7
Diagnose	DM161	71	14	0	14	7	2
	DM171	40	0	60	0	5	3
	Øvrige	68	8	16	7	165	161
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	75	13	13	0	8	16
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	71	5	5	19	21	13
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	66	5	24	4	92	87
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	70	10	10	10	40	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	19	13	6	16	10

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?								
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		88	9	3	0	222	114	18
Alder	0-19	76	6	18	0	17	17	6
	20-39	87	10	3	0	30	14	2
	40-59	89	10	1	0	73	34	5
	60-79	90	8	1	1	93	42	3
	80-	78	22	0	0	9	7	2
Køn	Mand	87	10	3	0	91	37	8
	Kvinde	89	8	2	1	131	77	10
Skema udfyldt af	Patienten	88	9	2	0	205	102	17
	Pårørende	70	20	10	0	10	9	0
Modersmål	Dansk	88	8	3	0	212	110	17
	Ikke dansk	71	29	0	0	7	3	0
Diagnose	DM161	100	0	0	0	3	5	1
	DM171	100	0	0	0	5	3	0
	Øvrige	87	9	3	0	214	106	17
Afsnit	Dagkirurgisk afsnit O	80	20	0	0	15	9	2
	Ortopædkirurgisk Dagkirugi, Grenaa	93	7	0	0	30	5	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers	85	11	3	1	97	76	11
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa	92	5	3	0	62	16	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	6	6	0	18	8	1





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.




Dagkirurgisk afsnit 0

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 2 Evt. følge op på operationen selv, hvor man får indtryk af evt. forbedring eller det modsatte af forløbet. Her tre mdr. efter min operation af knæet, har jeg væskesamling, som er generende ved almindelig gang. Håber det bliver bedre.	Godt
	3 Jeg kom 10 min. for sent, da jeg kørte rundt i 15 min. for at finde parkeringsplads og endte med at parkere på græsplænen. Det er for dårligt!!!	Godt
	6 Venligt personale - opmærksom under opvågning - vand, kaffe, sandwich. Meget omhyggelig gennemgang af operationsrapport.	Virkelig godt
	7 Undersøgelserforløb og behandling var ok, men resultatet dårligt.	Godt

Dagkirurgisk afsnit 0

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Havde svært ved at finde rundt på hospitalet - fra røntgen og til ambulatorium.	Godt
	5	Kun lang ventetid fra henvisning til første undersøgelse i ambulatoriet (7 måneder).	Godt
	8	For lang ventetid fra henvisning til første besøg i ambulatoriet.	Godt


Dagkirurgisk afsnit 0

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Stadig dårligt knæ.	Godt
	3	Øm i halsen efter operation.	Godt
	4	Smerte ved operation.	Virkelig godt



Dagkirurgisk afsnit 0

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Det er en god ting, at de er hurtige og effektive på dagkirurgisk afdeling, men man føler også, at man er et nummer, der hurtigst muligt skal ekspederes. Lidt for effektive. Især selve bedøvelsen og placering m.v.	Godt








Dagkirurgisk afsnit 0

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	14 dage efter operation havde egen læge intet modtaget fra sygehuset.	Godt
	3	Der er hurtigt blevet sendt besked om ny kontroldato.	Godt







Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Grenaa

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 har været meget tilfreds med forløbet og den korte ventetid, anbefaler Jer gerne til andre.	Virkelig godt
	3	Regionshospitalet Grenaa har en god stemning.	Virkelig godt
	4	De gjorde det hele til en god oplevelse, jeg kommer meget gerne igen :-)	Virkelig godt
	5	De var meget venlige, og informerede mig hele tiden om, hvad der skulle ske, så derfor følte jeg mig rolig og tryk under behandlingen.	Virkelig godt
	6	Grenå ambulatorium er bare perfekt, fik god behandling. Søde og rare medarbejdere, blev virkelig passet godt på (kan kun anbefales).	Virkelig godt
	8	Jeg fik endda kørselspenge uden at have søgt. Var bare så glad, at jeg fik mine ben ordnet og oven i købet af den bedste læge, sagde sygeplejersken.	Virkelig godt
	9	Jeg synes, at de er utrolig gode til at informere og fortælle om det, der skal ske, og det man kan forvente bagefter. Jeg er yderst tilfreds med Grenå ambulatorium.	Virkelig godt
	11	Mit indtryk af forundersøgelsen og mine to operationer for åreknuder på Grenå Sygehus er, at personalet er meget venlige og professionelle, og jeg følte mig i trygge rammer.	Virkelig godt
	12	Alt foregik til tiden. Personalet var meget forstående og venligt. Jeg kan kun være MEGET tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt



Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Grenaa

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Der var meget omsorg og rigtig god information, grundigt.	Virkelig godt
	4	Alle vidste lige præcis, hvilke opgaver de skulle udføre. Det giver god tryghed.	Virkelig godt
	6	Jeg blev taget utrolig godt imod. Ingen ventetid. Jeg følte, alt var tilrettelagt, så besøget hos ambulatoriet tog ca. 20 minutter. Og venlige folk overalt.	Virkelig godt
	7	Godt og venligt personale.	Virkelig godt
	9	Jeg vil kun understrege, at jeg aldrig har mødt et mere professionelt personale inden jeg kom til Grenå. Virkelig dejlig oplevelse - imødekommende, venlige og smilende mennesker. Det gjorde mig meget tryk.	Virkelig godt
	11	Personalet var meget venligt, og jeg fik følelsen, at de var glade for at se mig, og at jeg var ventet. Det føles meget positivt, når man kommer på et fremmed sygehus og er nervøs.	Virkelig godt




Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10 Jeg har ventet på narkoselægen en halv time - 30 min. - det, synes jeg, kunne være lavet om.	Godt
	12 Alt foregik "smertefrit", hurtigt og kompetent. Alt i alt en meget positiv oplevelse. Jeg har kun stor ros til personalet!	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Grenaa

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	God "kemi" de ansatte imellem, dejlig ping-pong nede på jorden jargon, gjorde mig rigtig tryk. Følte mig nærmest som en del af teamet.	Virkelig godt
	11	Efter min første operation blev jeg lovet en opringning dagen efter, den blev glemt, det blev jeg ked af og følte mig svigtet/glemt. Efter et par dage ringede jeg selv derud og fik svar på mine spørgsmål og bekymringer. I det skriftlige informationsmateriale om operationen, står der ikke noget om at drikke vand før operationen. Den information manglede jeg.	Virkelig godt
	12	Der har INTET været.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

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	At udføre en mere blid undersøgelse/behandling - det kan godt lade sig gøre, i nogen grad.	Intet svar
3	Hurtig, professionel behandling, smilende, indbydende personale, tryghedsskabende, alt i alt til UG!	Godt
4	Jeg blev pænt behandlet af personalet, men synes, at arbejdsgangene er besværlige. Det medførte, at jeg skulle møde flere gange (i mine øjne overflødig), selv om det var en lille gevækst på en finger. Systemet er for tungt, jeg kan acceptere ventetid i ambulatoriet, hvis der ellers sker noget.	Virkelig dårligt
5	Ventetiden burde kunne nedsættes, evt. ved at man blev sendt videre til nogle af de andre undersøgelser, som er nødvendige førend man skal have en samtale med lægen.	Dårligt
6	At lægerne alvorligt tænkte over, hvordan de taler til patienterne, samt hvordan de afslutter samtalen.	Virkelig dårligt
7	Tilrettelagde flere besøg på flere afdelinger samme dag, da vi har langt til behandling.	Godt
8	Søde ansatte.	Virkelig godt
9	Lytte noget bedre efter, hvad patienten siger og følge op på behandlingsforløbet. Sygeplejerskerne skal have en tommel op for godt arbejde. Lægerne (nogle) tommel ned.	Virkelig dårligt
10	Egentlig havde jeg været bedre tjent med, at den lokale skadestue havde bundet min arm ordentlig op og givet mig recept på smertestillende medicin og så henvist mig til røntgen på Regionshospitalet følgende mandag. Der skulle ikke tages stilling til yderligere behandling før efter en uge. Men 60 km i almindelig gammel personbil stærkt forpint - det var hårdt for en gammel kvinde.	Godt
11	Kirurgen, der både undersøgte mig og foretog operationen, var: Rolig, god til at lytte og var i besiddelse af humor.	Virkelig godt
12	Der er alt for lang ventetid fra egen læges henvisning til besøget i ambulatoriet.	Godt
13	Jeg havde svært ved altid at forstå, hvad NN sagde.	Dårligt
16	Bortset fra venteværelset der er under al kritik (kælderrum uden vinduer).	Virkelig godt
19	Jeg synes at kunne mærke et pres fra lægens side (nok mange patienter).	Godt
21	Jeg har vurderet mit/mine besøg som relativt positive. Årsagen til utryghed, og at jeg vurderer det samlede forløb som dårligt, er den meget lange ventetid på at komme til behandling, og da det var tilrettelagt så dårligt, så jeg måtte af sted to gange, selvom det inden undersøgelsen lå klart, hvad der skulle til for at udrede problemet. Dvs. at ultralyd og lægekontakt kunne have været lagt til side, så der kun var et besøg. Ventetiden var alt i alt fem mdr. - hvilket giver utryghed.	Dårligt

Bilag 5



✎	22	Mine besøg i Randers Regions hospitals ambulatorium var forud for en knæprotese. Der var en meget behagelig og rolig stemning, meget behageligt personale, både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
✎	23	Meget fin behandling af personalet. Lang ventetid mellem de enkelte besøg/undersøgelser.	Godt
✎	25	Fin behandling.	Virkelig godt
✎	26	Jeg synes, at man skal have en betænkningstid på eventuel operation. Jeg synes, det er hårdt, at man kommer derind og regner med en almindelig undersøgelse, men pludselig sidder man og har samtale omkring operation og narkose osv. Men ellers god behandling:-)	Godt
✎	30	Give svar tilbage på de prøver, som er blevet taget...	Dårligt
✎	32	Undlad at give de samme oplysninger to gange.	Godt
✎	33	De havde tid til at lytte og forklare lidt nærmere, hvad det ville få af konsekvenser senere hen.	Godt
✎	34	Synes de kirurgiske læger burde give sig mere tid til at lytte til sygdomsforløbet. Lytte mere til patienten (som jo er den med skaden og ved hvor det bl.a. gør ondt m.m.) end bare at udskyde forløbet med flere besøg. Et meget utilfreds med forløb i Randers, hvor jeg kun kan pege på lægerne som de mindst kompetente i deres fag.	Virkelig dårligt
✎	35	Bedre information omkring ventetiden i ambulatoriet fx om lægen er på operationsgangen, til frokost, kommer snart eller hvad nummer du er? Så er det din tur eller et nummersystem.	Godt
✎	36	Det kommer selvfølgelig ikke mig ved, men det undrer mig, at lægerne ikke siger FARVEL, men blot vender ryggen til og vapper ud. Men sådan skal det måske være.	Godt
✎	37	Det ville være rart, hvis de havde læst journalen og vidste, hvad det drejede sig om, så jeg var fri for at forklare hver gang til en ny person.	Godt
✎	38	Den sidste samtale med lægen inden min operation opfattede jeg som vel kortvarig og stresset.	Godt
✎	39	Jeg synes i høj grad, at den læge, der undersøgte mig, gjorde meget for at være sikker på, at jeg forstod, hvad det drejede sig om. Fik hans visitkort, så jeg kunne kontakte ham, hvis jeg fandt det nødvendigt. En fin service.	Virkelig godt
✎	42	Meget hurtige og effektive.	Virkelig godt
✎	43	Røntgenbillede bør gennemgås med patienten, ikke blot omtales. En MR-scanning ville give et langt klarere billede af problemerne ved et skulderbrud.	Godt
✎	44	Dejlig kort ventetid.	Godt
✎	45	Information om ventetiden skal gøres MEGET bedre.	Dårligt
✎	46	Blev opereret for hammertå i foråret 2009. Var jeg skidt gående før operationen, er jeg endnu dårligere gående i dag i sommeren 2009. Har mange flere smerter i dag. Aflyste operation nummer to. Skulle ikke nyde noget tilsvarende.	Godt

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 48 Jeg er en ældre dame og fint tilfreds med mine tre operationer. Jeg har også fuldt forståelse for arbejdet med at få os på højkant igen så hurtigt som muligt. Tre operationer har lært mig, at jeg bliver MEGET træt derefter og ikke så hurtigt at få i gang igen. Måske er der andre, der har det som mig, så vær venligst opmærksom på dette. Det kom efter nogle dages hvil, stille og rolig! Ellers tak for god pleje! | Virkelig godt |
| ✎ | 49 Politikerne kunne bevillige flere til individuelle samtalerum. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 At man nogle dag kunne have aftenkonsultation. At man som patient fik information skriftligt eller mundtligt om de behandlinger/undersøgelser, man skal til. Eks. en standard for, hvad der normalt sker. | Godt |
| ✎ | 51 Sørge for bedre forhold i venteværelset. Som en lille ting, at der er noget koldt vand, man kan tage af løbende. En enkelt gang oplevede jeg nærmest et første grads forhør og mistænksomhed, fordi jeg kom hurtigere til en undersøgelse. Jeg har haft en meget god kontaktlæge, som ikke er der mere. Ifølge en sygeplejerske, har jeg ikke overholdt "proceduren". | Dårligt |
| ✎ | 54 Jeg har været meget med deri. Behandling, da jeg var indlagt. | Virkelig godt |
| ✎ | 56 Der var en meget god stemning og god kemi. Jeg er et pjattehoved, og den var de med på. | Virkelig godt |
| ✎ | 57 Bedre planlægning for at mindske ventetiden. | Godt |
| ✎ | 60 Dårligt tilrettelagt både for patient og samfundet. Næsten et års ventetid vil der gå fra henvisning til scanning og problemet er stadig ikke løst ved det. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 61 Det skal jeg da lige love for. Han ville ikke gøre noget ved mit knæ, og der kunne jeg næsten ikke gå, men det måtte jeg leve med og så tage smertestillende. Der spurgte jeg, om han kunne garantere, at smerten forsvandt. Han svarede, at man heller ikke gav garanti på brugte biler. Hils ham og sig, hvis han går til en autoriseret forhandler, gør man. Syntes, det var en frækhed uden lige, han skulle skamme sig. Da jeg til sidst ikke kunne gå og være nogen steder for smerter, blev jeg opereret på privathospital. De har ikke lovet mig noget, men de gjorde i det mindste noget ved smerterne. Det hjalp godt. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 62 Alle var altid søde og venlige. | Godt |
| ✎ | 63 Udskift lægen. | Intet svar |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Lægen havde ikke set på scanningsbillederne!	Godt
3	Udmærket!	Godt
5	Der var åbenbart en operation eller andet, der var skyld i forsinkelsen - men da vi i forvejen har en transporttid på 55 minutter, og jeg var nødt til at have en frivillig chauffør, var det lidt meget irriterende. Det er træls, at der ikke er et glas vand i venteværelset.	Dårligt
7	Havde overset min ankomst, og beklager dybt!	Godt
8	Venligt personale, smilende og personlig. Kedeligt venteværelse, manglende "tidsfordrivs"-blade, svært at finde det rette sted at vente - "de røde stole".	Virkelig godt
9	For lang ventetid. Ca. ni måneder for mit vedkommende.	Virkelig dårligt
10	Efter at have været i skadestuen en lørdag skulle jeg selv mandag ringe og bede om en ambulansetid - uha! Hvor var jeg i vejen. Blev underholdt med, hvor vanskeligt det var og bla-bla osv.	Godt
14	Har været meget godt tilfreds.	Godt
24	Kort og konkret behandling.	Godt
25	Tak for god hjælp.	Virkelig godt
29	Vores datter blev fejlbehandlet på skadestuen, hvilket medførte et sygdomsforløb på godt to måneder, med hyppige besøg i ambulatoriet, og besøg af hjemmesygeplejerske hver anden dag. Men ambulatoriet fik heldigvis rettet op på skaden.	Virkelig godt
33	Jeg ringede, inden jeg kom og talte med en sød sygeplejerske, som sagde, jeg bare måtte kigge forbi. Det var betryggende.	Godt
45	Vi sad med en lille dreng i næsten tre timer og ventede. Vi kunne ikke gå, da vi ikke var informeret om ventetiden, og han nåede at blive meget sulten og træt inden vi måtte komme ind til fem minutters undersøgelse. MEGET DÅRLIGT.	Dårligt
51	Meget positiv behandling ved skranken, men ved indkaldelse fra ventesaal til behandling er det mere dårlig modtagelse.	Dårligt
52	En af de gange jeg var der, var der mange mennesker, der ventede, og der virkede lokalet for småt.	Godt
56	Friske bemærkninger og god dansk humor.	Virkelig godt

-  60 Egen læge henviser til undersøgelse (4 måneders ventetid). Virkelig dårligt
-  61 Sygeplejerskerne var søde, men de andre læger jeg var inde hos, var jeg ikke tilfreds med. Jeg blev målt nedefra og op efter og fundet for fed. Blev sammenlignet med en gammel bil og vil ikke ofre en MR-scanning på mig, da jeg nok var sidste salgsdato. Det var min ægtefælle, der syntes det var uartigt, jeg var meget vred. Virkelig dårligt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers**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
5	Manglende medicinering af smerter.	Dårligt
8	Fik at vide af læge, at jeg havde fraktur 10 dage efter gipsanlæggelse. Fik fjernet gips, mens stadig fraktur.	Virkelig godt
12	Operation blev udskudt yderligere uden grund.	Godt
17	Det var uheldigt, tidskrævende og fordyrende, idet undersøgelsen foregik på Randers Sygehus, og røntgenbillederne, fra da uheldet skete, ligger i Århus, og der skulle derfor tages nye billeder.	Godt
20	Fejlforbinding.	Godt
30	Har ikke fået svar på mine blodprøver.	Dårligt
34	Total fejl vurdering af min skade.	Virkelig dårligt
41		Virkelig godt
43	Ingen MR-scanning.	Godt
53	Fejl ved indkaldelse til operation (dato).	Godt
59	Lang ventetid, fordi personalet ikke gav hinanden besked om min ankomst.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Ingen klage over personalet herfra.	Virkelig dårligt
5	Jeg fik smerter i lysken - men personalet kunne ikke give mere medicin og jeg måtte vente fra kl. 17.00 til dagen efter ved stuegang før jeg fik noget stærkere til at tage smerten - hele stuen var plaget af min urolighed, fordi jeg ikke kunne ligge stille og min seng knirkede til stor irritation for de tre andre patienter.	Dårligt
6	Ubehagelig arrogance fra overlægen, manglende interesse og indlevelsesevne fra overlægen.	Virkelig dårligt
9	Jeg synes, at man bliver en lille brik i systemet, der bliver sendt fra sted til sted. Læger, der ikke hører efter og er uforskammede.	Virkelig dårligt
10	Blev indlagt via ambulatoriet til operation næste dag. Det var en meget dårlig oplevelse - måtte selv tage affære om aftenen for at få taget blodprøver - jeg havde været påbudt at forlade afdelingen fra om eftermiddagen netop pga. blodprøve osv.	Godt
12	Desværre blev situationen misforstået og undersøgende læge, som i stedet for at henvise til operation straks, udsatte den yderligere ved at give patienten en ny tid i ambulatoriet. Han mente, at patient samt mor skulle tænke/overveje sit, og komme til en konklusion, som vi allerede var kommet til ved første besøg. Det forhalede forløb betød, at patienten skulle opereres for sent i forhold til eksamenstiden, da der var yderligere ventetid på Århus Sygehus, som igen henviste til Silkeborg Sygehus.	Godt
13	Den mundtlige information blev givet til min far i telefonen, hvilket jeg er meget utilfreds med!	Dårligt
18	Under operationen i hånden, beskadigede lægen en nerve således, at følelsen i tre fingre er væk, og lægen gik uden at informere mig om, hvad der var sket. Der forekom kraftige smerter under operationen.	Godt
28	Lægen har for kort tid til undersøgelse/samtalen - som patient når man ikke at få spurgt om alt, som man ønsker at få svar på!	Godt
31	Manglende information om lang ventetid i venteværelset.	Godt
32	Unødvendig information fra læge på kirurgisk afsnit, da jeg havde fået nøjagtig de samme oplysninger af en sygeplejerske fem minutter før. Spild af en travl og stresset læges tid!!!	Godt
33	Jeg har brækket et led og mener selv, jeg får brug for nogle øvelser bagefter, men det afvises af personalet. Efter fem uger uden gips er min arm næsten ubrugelig, dette har medført fysioterapeutbesøg i nu flere måneder et par gange om ugen. Dette må siges at kunne være taget i opløbet	Godt

Bilag 5

med et bedre tilsyn, efter gipsen er kommet af.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 34 | Skade sket i efteråret 2008. Besøg ved skadestue dagen efter med store smerter i knæ. Henvist til kirurgisk ambulatorium op til flere gange uden at handle på mine smerter. To måneder efter til MR-scanning og svar på dette en uges tid efter. Svaret viste flere skader. Ingen handling trods disse skader og meget, meget dårlig information. Opereret efter nytår i Randers. Ingen bedring og sidste konsultation sidst på vinteren i Randers. Henvist til Vejle med kikkertoperation først på foråret. Der fandt de yderligere skade og behandlede mig. Dette med god virkning. I alt en meget ukompetent behandling i Randers! | Virkelig dårligt |
|  | 36 | Ved andet besøg: meget fin behandling i røntgenafdelingen. Yderst god orientering og venlig behandling fra lægens side. Ved begge besøg: sygeplejerskerne kunne ikke være bedre. | Godt |
|  | 40 | Absolut meget positiv. Markant forbedring de sidste år. | Intet svar |
|  | 45 | Jeg tror ikke, de havde læst/snakket sammen om hvorfor/hvad, der var sket. | Dårligt |
|  | 46 | Opererede på en anden måde end den jeg først var blevet informeret om! | Godt |
|  | 47 | Jeg har en lang ligtorn i hælen, der bevirker, at jeg går skævt og dermed har ryggener. Lægen på ambulatoriet kiggede på den og sagde, det ikke var hans problem og gik. Konsultationen varede 30 sekunder, og han undersøgte mig ikke eller spurgte til noget. | Virkelig dårligt |
|  | 58 | Jeg fik tiden sidste år, så sygehuset havde "glemt", at jeg kom, og i høj grad hvorfor jeg kom. | Godt |
|  | 60 | Sygehuslægen bruger to MINUTTER og så kan jeg tage hjem igen, fordi hånden først skal scannes!!! Det får jeg brev om - 7 måneders ventetid. Jeg føler mig til grin. | Virkelig dårligt |
|  | 61 | Jeg mener, at når en læge afgiver sit lægeløfte, er det at hjælpe mennesker i nød, rige som fattige, tykke som tynde, sort eller hvid. Så kan det ikke være rigtig, at man bliver sendt hjem med besked om at tage smertestillende. Jeg synes, de er nogle rigtige hundehoveder. | Virkelig dårligt |
|  | 63 | Der er intet samarbejde imellem læge og øvrige personale efter min mening. | Intet svar |




Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Kontaktede selv egen læge for afklaring!	Godt
4	Jeg går til egen læge, der sender henvisning, hvilket betyder ventetid. Indkaldelse til undersøgelse (jeg bruger en hel dag på det). Ny ventetid i mere end to måneder. Indkaldelse til ny undersøgelse/diagnosticering og eventuel behandling (jeg bruger endnu en dag).	Virkelig dårligt
6	Mit indtryk af lægerne er, at de er overfladiske. Sygeplejerskerne meget venlige og gør sig umage med at informere.	Virkelig dårligt
9	Synes ikke, der bliver fulgt op på sagerne, og mangelfuldt samarbejde lægerne imellem.	Virkelig dårligt
10	Da jeg henvist af lokal skadestue møder akut op i røntgenafdelingen på regionshospitalet med henvisning - stærkt forpint - vil man knap nok "lette sig", 2 store, fede piger. Og fotografere "ville man helle ikke uden henvisning fra eget lægehold" - Jeg blev VRED, græd og blev så "omsider fotografet" - Det var lørdag og INGEN ventede.	Godt
12	Der er ingen kritikpunkter af personale eller ventetid - det har været fint. Kritikpunktet er, at patient og mor fik en ny tid i ambulatoriet to måneder senere, og dette forhalede operationstidspunktet. Ved første besøg var vi ganske klar over, at operation var nødvendig, og der var INGEN grund til besøg nummer to i ambulatoriet. Lægen valgte at overhøre dette.	Godt
15	Efter aftale med NN skulle jeg få en tid til operation ved ham, hvilket jeg også fik udleveret. Første tid var i foråret. Det viser sig efterfølgende på selve operationsdagen, at det IKKE var NN, der skulle udføre operationen. Det ville jeg MEGET gerne have været informeret om forinden - og ikke nylig da jeg lå på operationsstuen. Det har helt klart begrænset mig i mine valg! Min sygdomsmeddeling var jo planlagt arbejdsmæssigt, men havde jeg haft den information, havde jeg også haft et valg!	Godt
25	Alt OK.	Virkelig godt
27	Har endnu ikke haft kontakt med egen læge, andet end til udskrivning af smertestillende medicin.	Godt
34	Et meget langt og smertefuldt forløb, hvor jeg føler, de har været MEGET lidt lyttende overfor patienten. Har selv måttet skubbe på bl.a. ved MR-scanning og følt, jeg har løbet panden mod muren ved behandlingerne. Er ikke blevet taget seriøst - nærmest følt mig til gene for behandlerne!!	Virkelig dårligt
47	Jeg har fra min praktiserende læge fået at vide, at denne flere gange har sendt andre patienter med samme problem uden problemer.	Virkelig dårligt
55	Jeg er forundret over, at ikke én har spurgt efter mit CPR-nummer. Sygeplejersken kendte ikke mit navn, men dog min diagnose. Lægen spurgte om cortisonbehandlingen havde hjulpet - jeg havde ikke fået cortison. Forundersøgelsen og personalet var en virkelig god oplevelse. Personalet kunne	Godt

Bilag 5

ikke helt leve op til ovenstående, men dog en positiv oplevelse.




- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 60 | Skal bruge alt for mange fridage. Undersøgelse og scanning. Burde foregå på KUN en dag. | Virkelig dårligt |
|  | 61 | Læge NN tog kun hænderne op ad lommen, da han hilste på mig (det var han jo nødt til), ellers blev de i lommerne i den tid, vi talte sammen. Mente, at jeg skulle henvende mig igen efter vægttab, det sagde jeg nej til, da jeg ikke kunne klare smerterne så længe. Fik så en tid inden for en måned. | Virkelig dårligt |
|  | 63 | Jeg får ingenting at vide om, hvorfor sygdomsforløbet trækker ud. Jeg har fået det dårligere. | Intet svar |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa

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
4	Det fungerede fint.	Virkelig godt
7	Alle er meget venlige og imødekommende, ingen tvivl om det.	Godt
8	Da jeg aldrig har været syg, bortset fra fødsel, følte jeg i den grad, der blev taget hånd om patienten. God information/behandling.	Virkelig godt
11	En opringning dagen efter operation med spørgsmål til min tilstand (efter aftale) er virkelig godt efter en ambulans operation. Meget professionelt, effektivt og venligt personale. En meget god og særdeles tilfredsstillende behandling.	Virkelig godt
15	I behandlingen, mellem behandlingerne og efterbehandling, oplevede jeg et fantastisk godt stykke arbejde. Jeg har ikke oplevet noget lignende på andre hospitaler (er dog altid blevet godt behandlet)! Grenå afdeling er bare noget for sig. Tak for det.	Virkelig godt
16	Gode sygeplejersker, som gav en god behandling med sårrensning osv.	Godt
17	Det var nogle utrolig søde og venlige personaler på dagafsnittet i Grenå. Man følte, at de virkelig tog hånd om en. Det var en god oplevelse, da man hører, hvor travlt der er og så alligevel har tid til patienterne.	Virkelig godt
18	Det var et smilende og venligt personale. De virkede alle velinformerede og fagligt kompetente. Det indtryk er meget beroligende for en patient. Der var styr på afdelingen.	Virkelig godt
20	Jeg synes, det er for dårligt, at man ikke kan blive røntgenfotograferet i Grenå efter kl. 15. Desuden har jeg fået men, sandsynligvis fordi jeg ikke blev henvist til ergoterapi.	Godt
21	Meget venligt personale, men lægerne kunne godt bruge lidt mindre fagudtryk, da det kan være svært at følge med ellers. Mangler lidt forklaringer, når man bliver scannet på benet eller tegnet på benet. Kunne godt tænke mig, at lægen forklarede, hvad han kunne se under scanningsforløbet samt, hvorfor han tegnede der, hvor han gjorde. Spurgte nemlig ikke selv ret meget til det og forstod ikke alt, hvad der blev sagt omkring det.	Godt
27	Var ikke i kontakt med personalet som sådan - det var kun lægen, og det var den samme ved alle konsultationer på stedet.	Intet svar
30	Gav mig et særdeles godt råd, ja flere gode råd.	Virkelig godt
33	Smilende, imødekommende personale. Plejepersonalet sagde rosende ord om lægen, der skulle operere. Det skabte tryghed. Resultatet af operationen har vist sig, at dette var på sin plads. Jeg er tilfreds.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 34 | Jeg syntes, at ambulatoriet gjorde det virkelig godt. | Virkelig godt |
|  | 35 | Super! | Virkelig godt |
|  | 36 | Man møder en usædvanlig god ånd i afdelingen - lige fra man møder i receptionen hos NN. Var det ikke for afstanden, er det et sted, jeg selv kunne ønske at arbejde. | Virkelig godt |









Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ved ankomsten til hospitalets dør møder jeg en person, der fører mig til den aktuelle afdeling. Dog så jeg slet ikke venteværelset.	Virkelig godt
2	Meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
3	Meget tilfreds.	Virkelig godt
6	God og behagelig atmosfære og betjening.	Virkelig godt
7	I Grenaa blev jeg udmærket modtaget.	Godt
8	Meget god.	Virkelig godt
9	Jeg havde ingen forventning om information vedr. ventetid.	Godt
10	Hyggeligt venteværelse, men lidt for lille. Jeg kom akut ind. Fin behandling.	Virkelig godt
14	Jeg nåede aldrig at se venteværelset pga. den gode modtagelse og ingen ventetid.	Virkelig godt
15	Dejlig, behagelig, tryk atmosfære.	Virkelig godt
27	Var ikke direkte i kontakt med personalet - da jeg kom direkte til lægen. Min umiddelbare betragtning af hospitalet i Grenå: "Lå stille hen" - altså ikke megen aktivitet.	Intet svar
29	Jeg har kun været til forundersøgelse på Rigshospitalet Grenå. Der var ingen ventetid, både læger og sygeplejersker var meget venlige og forklarede mig grundigt risikoen ved operation. Jeg følte mig godt behandlet og har besluttet mig til ikke at blive opereret, da der kun er 50 % chance, at det vil lykkes.	Virkelig godt
32	Jeg har sjældent oplevet et hospital, hvor tingene bare kørte så godt.	Virkelig godt
33	Imødekomende, nærværende personale. Jeg fornemmede en respektfuld tone krydret med humor blandt personalet.	Virkelig godt
35	Det var en virkelig positiv oplevelse, har aldrig oplevet noget lignende. Følte sig velkommen, ingen stress og jag.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa

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
	5	Ikke styr på oplyste mødetid.	Virkelig godt
	13	Glemte indkaldelse.	Intet svar
	16	Flænge i tommelfinger blev IKKE syet.	Godt
	19	Fik smertestillende med hjem.	Virkelig godt
	22	Blev sendt med en arm, som de en uge senere troede var brækket, så jeg måtte ud og have gips på der.	Godt
	23	Overså et brækket NN blev sendt hjem.	Virkelig godt
	24	Manglede information.	Godt
	31	Jeg havde mange smerter, da jeg blev sendt hjem.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Meget kompetente undersøgelser og orientering af mine to operationer for varicer i ben. Samt vellykkede operationer.	Virkelig godt
3	Meget tilfreds. Både med oplevelsen, behandlingen og resultatet.	Virkelig godt
4	Det drejede sig kun om en blodprøve, og det forløb uden problemer.	Virkelig godt
7	Jeg ved ikke, om et skip er en fejl! Jeg synes, at tre råd til at optræne håndleddet var noget magert, især da jeg ikke kunne rette hånden ud. Derfor tog jeg igen kontakt til min lokale læge og fik en henvisning til fysioterapeut, hvor jeg stadig går - og han har hjulpet rigtig meget med sin behandling. Hvorfor fik jeg ingen instruktion om enten fysioterapeut eller ergoterapeut? - det kunne jeg godt have brugt.	Godt
8	Da jeg stadig bruger støttestrømper, er det svært for mig at sige, om resultatet er 100%, men det går rigtig godt p.t.	Virkelig godt
12	Personalet er venligt og imødekommende, giver sig tid til at tale om det, der skal ske.	Virkelig godt
15	Særdeles godt.	Virkelig godt
16	Uforstående overfor det faktum at flænge i tommel ikke blev syet. Jeg har stærke føleforstyrrelser i fingeren. Skal dog til undersøgelse i Randers efter sommerferien med risiko for, at fingeren skal genopereres af fingerkirurg.	Godt
18	Tilsyneladende god kommunikation mellem Randers, som henviste mig i første omgang, og Grenå.	Virkelig godt
27	Drejede sig om evt. variceoperation. Havde tidligere været på hospitalet fik afslag pga. evt. blødningsrisiko. Anden gang jeg henvendte mig med henblik på operation - da læger på Randers Sygehus havde bekræftet, at det var ok med operation - mente man på Grenå Sygehus, at der ikke var noget at operere. Oplevede, at der var lidt misforståelse. Ja, det er hvad der kan ske.	Intet svar
28	Jeg havde et ar, der gik op efter ca. 14 dage.	Godt
30	En meget venlig og dygtig sygeplejerske. Lægen venlig og dygtig. Gav gode råd, som, jeg efterfølgende kan se, er det rigtige.	Virkelig godt
31	Sygeplejersken samt jeg selv mente, at jeg havde så mange smerter, at jeg skulle have været indlagt.	Virkelig godt
33	Jeg fornemmede et godt tværfagligt samarbejde. Ansvarlighed omkring mit velbefindende og tidspunkt for hjemsendelse.	Virkelig godt

Bilag 5

 34 Kun OK.

Virkelig godt







Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Grenaa

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Professionel orientering og operation under hele forløbet.	Virkelig godt
8	Håber på rigtigt resultat, når jeg får støttestrømperne af. Det virker godt p.t. Skal til kontrol i juli.	Virkelig godt
15	Fik fornemmelsen af, at have fået den helt rigtige behandling. Meget venligt og meget dygtigt personale!!	Virkelig godt
16	Der manglede konsekvens i lægeudtalelserne. Besøgte ambulatoriet fire gange med en til to dages mellemrum, mødte tre til fire læger, som udtalte, at jeg skulle syes ved "næste besøg" for til slut at konkludere, at såret havde åbnet sig for meget, og at syning først var en mulighed efter ny operation.	Godt
23	Oplevede Grenå som dejlig rolig, ren og pæn. I forhold til Randers var alle i Grenå søde, og det er i hvert fald ikke sidste gang, vi vil bruge Grenå.	Virkelig godt
25	Alle var meget venlige, omsorgsfulde, tålmodige, informerende og nærværende. Der er kommet uventede gener, som jeg dog kan spørge min egen til råds om.	Virkelig godt
26	Venligt - omsorgsfuldt.	Godt
28	Der var kun lidt ventetid, da lægen, der skulle operere mig, først skulle møde ind.	Godt
30	Ganske udmærket.	Virkelig godt
34	Kun OK.	Virkelig godt






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	Ærgrer mig over, at man i mit tilfælde ikke var i stand til at tilbyde ultralydsscanning, der var en afgørende faktor i vurdering, om operation var aktuel i første omgang.	Dårligt
	2	Tusind TAK for virkelig god behandling.	Virkelig godt
	8	Give den samme læge i stedet for en ny hver gang.	Intet svar
	9	Jeg fik en god behandling og god orientering, alle var vældig søde, men det virkede som om, at de havde travlt.	Godt
	13	HURTIG ARBEJDSGANG. Jeg er noget chokeret over, at folk udebliver fra undersøgelse. Jeg kunne ønske, der kunne blive en form for sanktion i det tilfælde. Der var indtil flere, der udeblev i den periode, jeg ventede.	Virkelig godt
	14	Det var en meget positiv oplevelse at blive undersøgt og behandlet på Grenå Sygehus. Personalet meget hjælpsomme og imødekommende, smilende og med god humor. Elite smiley. :-)	Virkelig godt




Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Venteværelset ved forundersøgelsen er mørkt og trist. Ingen dagslys.	Godt
	5	Personalet informerede ikke om ventetid, jeg kom ind til tiden.	Godt
	10	Der var sygdom blandt personalet, MEN blev ikke informeret, før man var kaldt ind på undersøgelsesstuen!	Godt
	11	Overfyldt venteværelse.	Godt
	14	Meget imødekommende og venligt personale.	Virkelig 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")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Der var ingen læge til stede.	Dårligt
	9	At de opdagede, at jeg var syg og bad mig søge egen læge, dette er gjort, og han har ordineret mig medicin.	Godt
	12		Intet svar



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Ved undersøgelse mistænkes skade. Jeg tilbydes operation dagen efter. Læge, der står for undersøgelsen, er ekspert i andet område og informerer mig om, at min operation er for kompliceret for ham og skal varetages af anden læge. Efter min "undersøgelseslæge" har konsulteret anden specialist, vil han nu selv stå for at operere mig, hvilket jeg er meget utryk ved og afslår tilbuddet. Jeg er efterfølgende blevet ultralydsscannet hos privatpraksis og er nu stabiliseret, og jeg har indtil videre undgået en måske unødige operation.	Dårligt
	7 Bliver sat ind i undersøgelseslokale af en venlig dame. Venter så på lægen alene. Efter undersøgelse og afslutning af lægen, forlader han lokalet efterladende mig med en usikkerhed om besøget er afsluttet. Efter ca. fem min. henvender jeg mig i baglokalet for at få vished, om jeg må gå. Det må jeg godt. Den venlige dame kunne vel være kommet ind og sagt dette!	Godt
	9 Jeg fik helt igennem en god orientering om det, der skulle foregå - alle var søde og virkede veloplagte, selvom de lige havde siddet ved en patient ved siden af og sagt det samme.	Godt
	13 Meget hurtig arbejdsgang fra ambulatoriet til behandling samme dag.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Jeg har måske fortrudt min beslutning om ikke at blive opereret, da der var tvivl om operationens resultat. Jeg kunne have bedt om betænkningstid, så jeg blev sikker på, om jeg ville opereres, inden jeg takkede nej.	Godt
	6	Dejligt, stille sygehus med et velfungerende personale, som er meget smilende, venligt og med høj ekspertise.	Virkelig godt

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

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

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

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

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

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

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

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

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