

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

**Ambulatorium**





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

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Silkeborg**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

## Organisering

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

## Rapporteringen

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

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

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

### Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	435
Besvarelser fra afdelingens patienter:	244
Afdelingens svarprocent:	56%

### Rapportens opbygning

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

### Bilagssamlingen

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

---

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

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



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

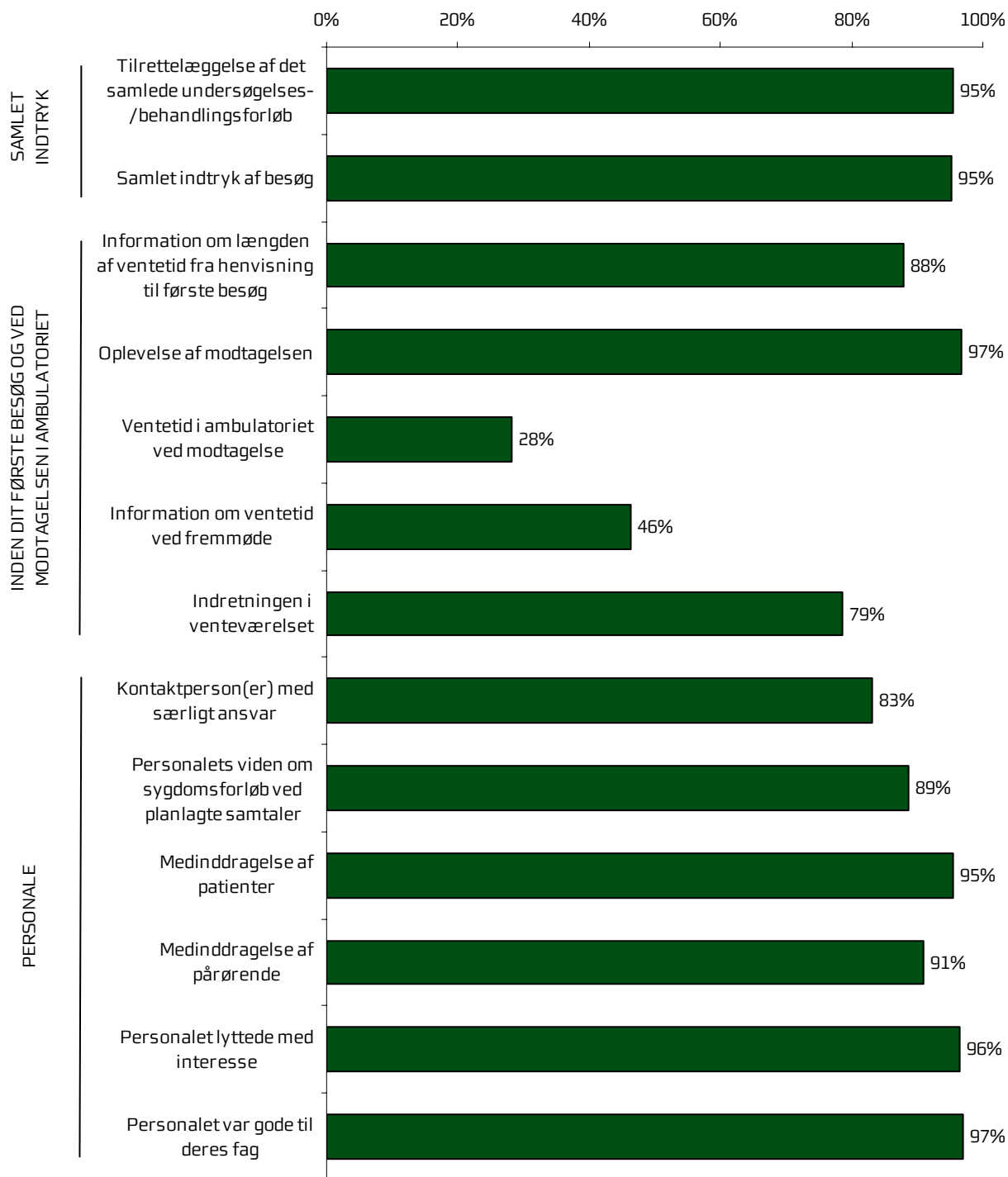


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

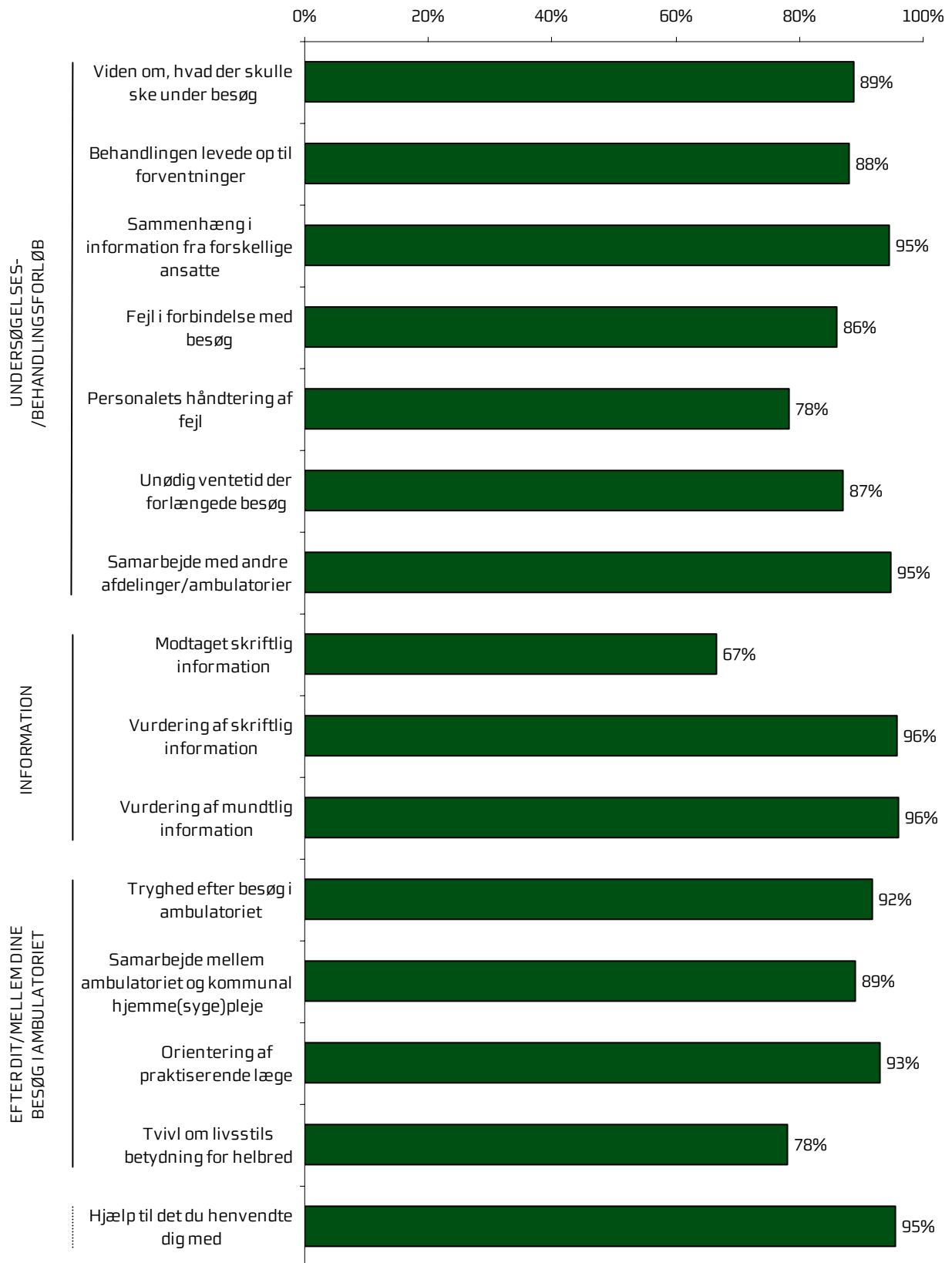
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



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





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

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

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et 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.<sup>4</sup>

### 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?

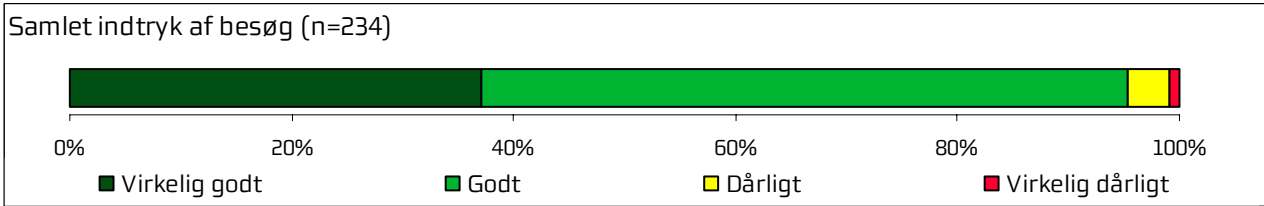
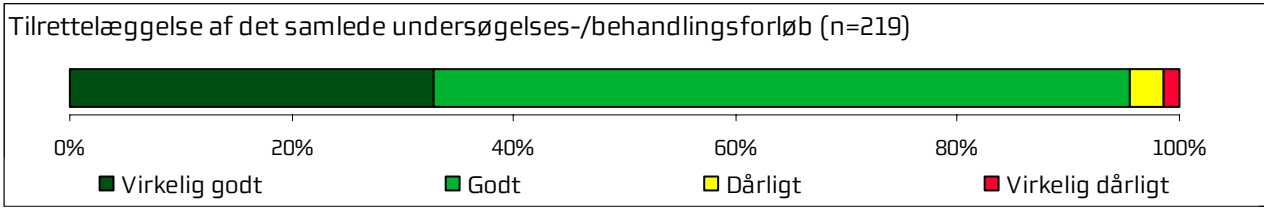
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

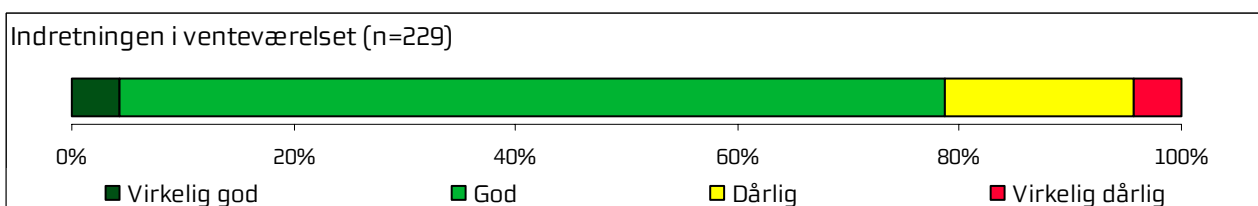
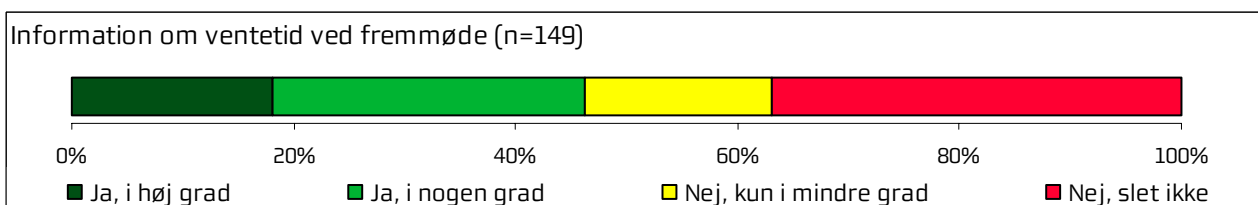
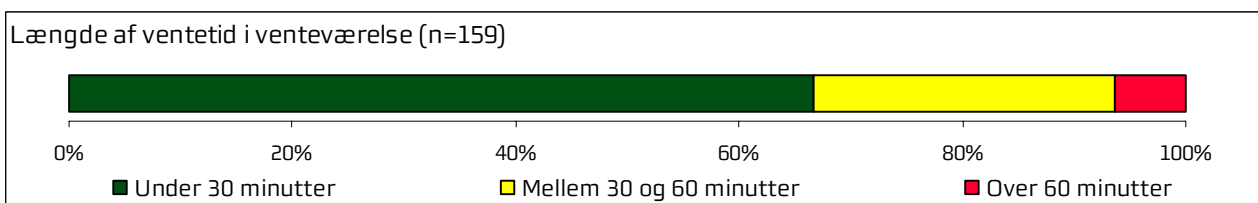
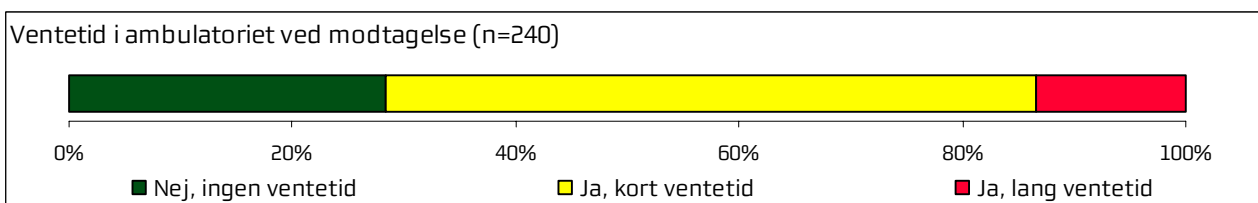
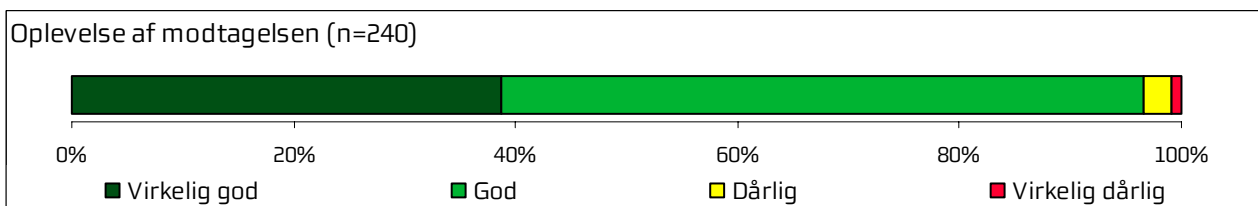
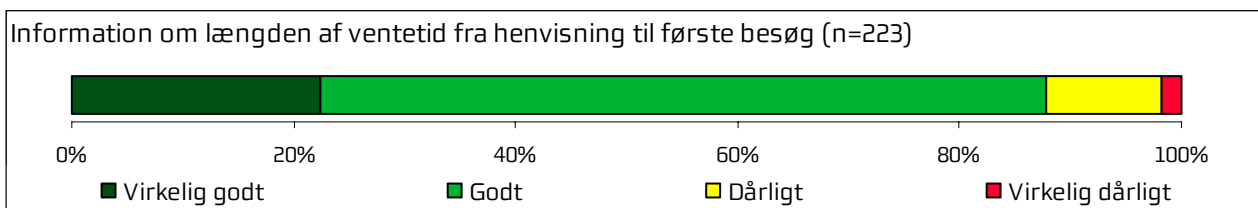




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	95%	91%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	94%	96%

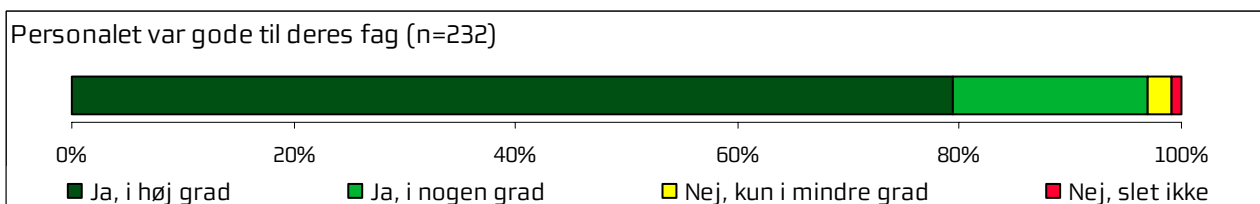
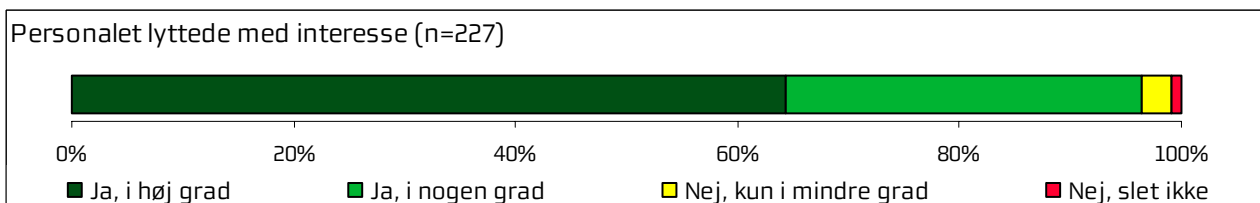
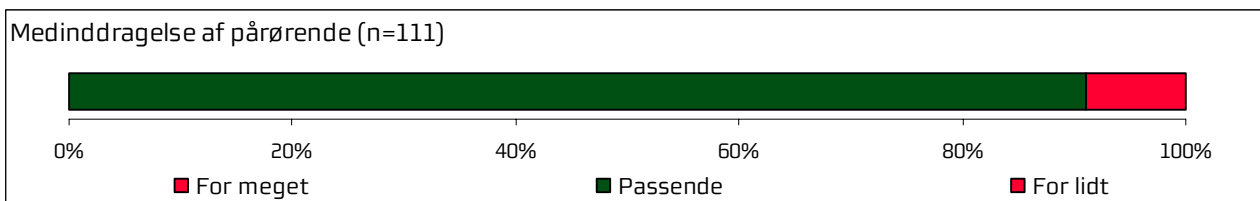
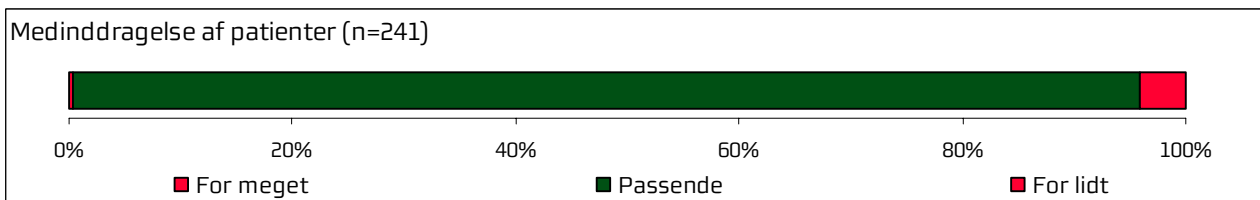
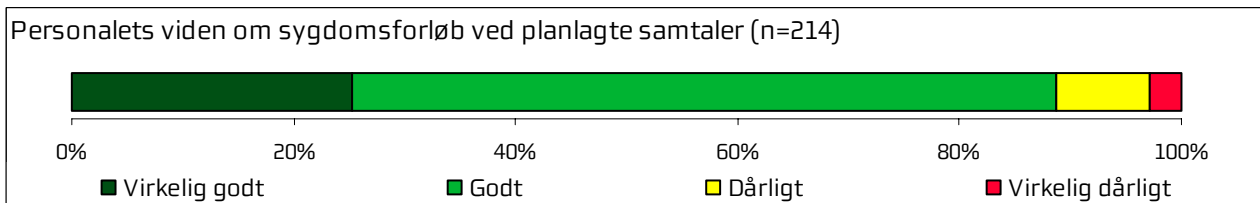
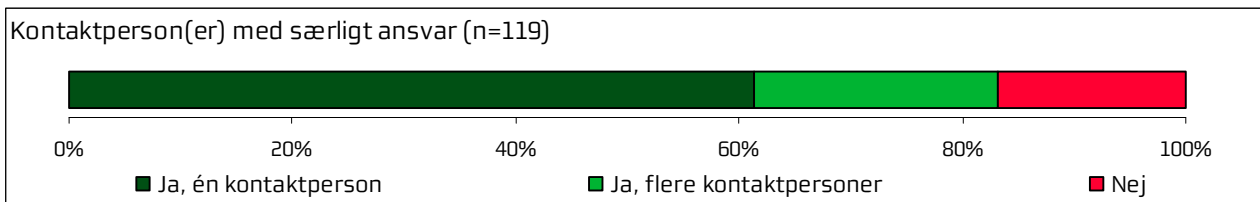
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	88%	-	-	94%*	89%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	96%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	43%	24%	26%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	46%	-	-	55%	30%*	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79%	-	-	76%	75%	76%

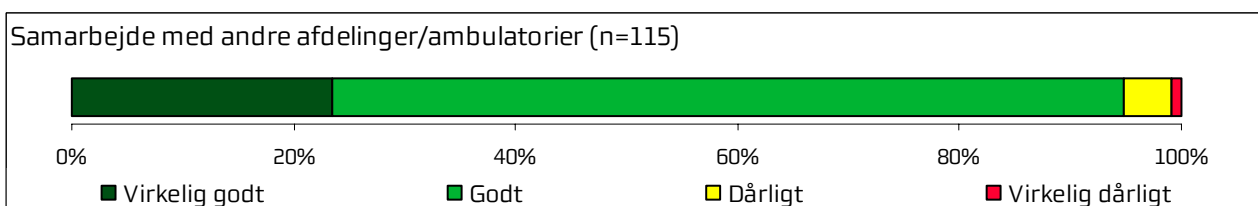
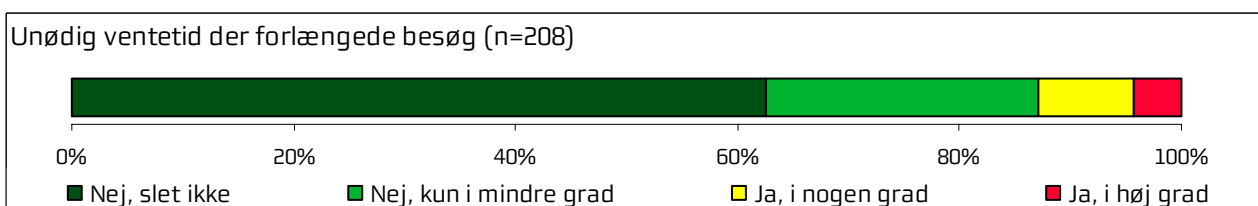
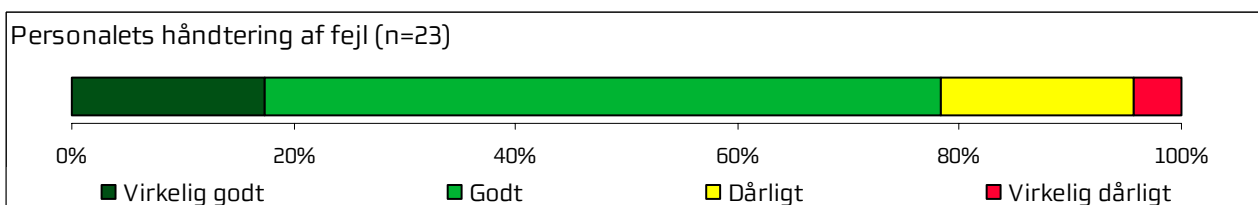
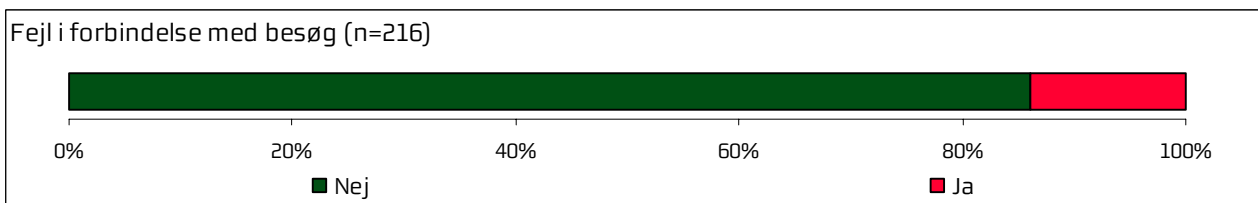
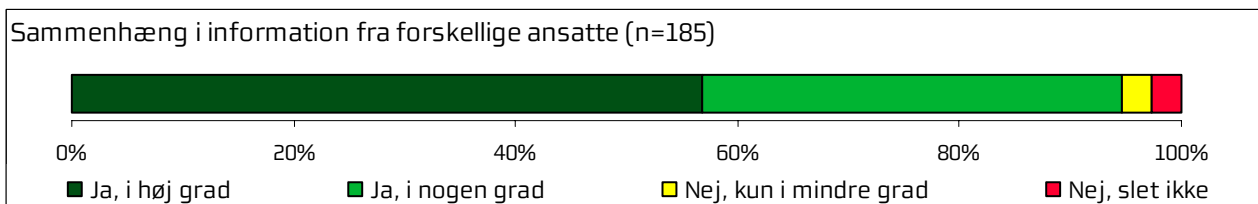
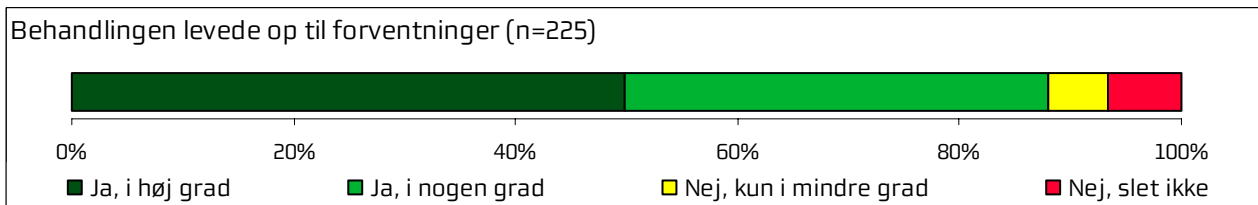
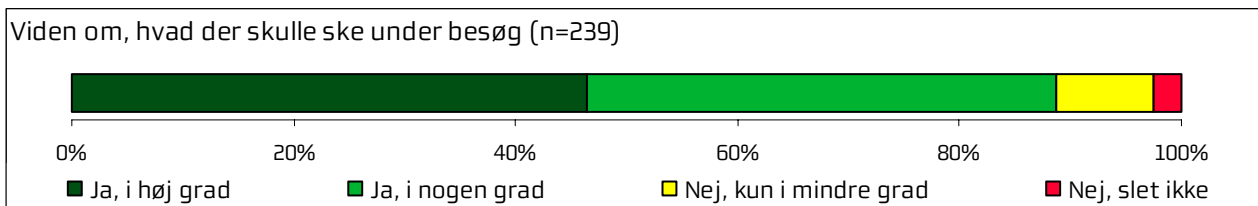
### 4.3 Personale



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?	83%	-	-	88%	50%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	100%*	90%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	96%	91%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	89%	82%*	84%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	96%	92%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	97%	98%

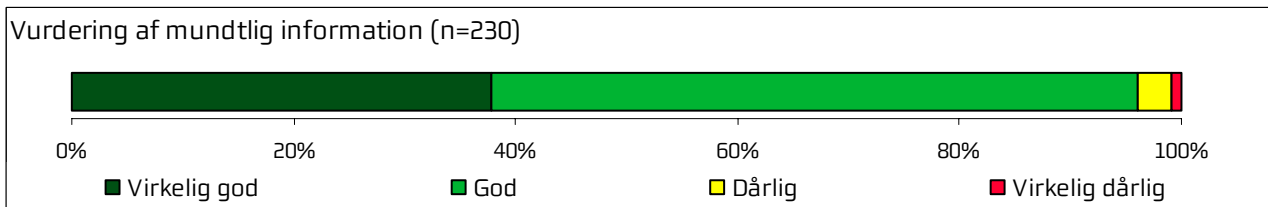
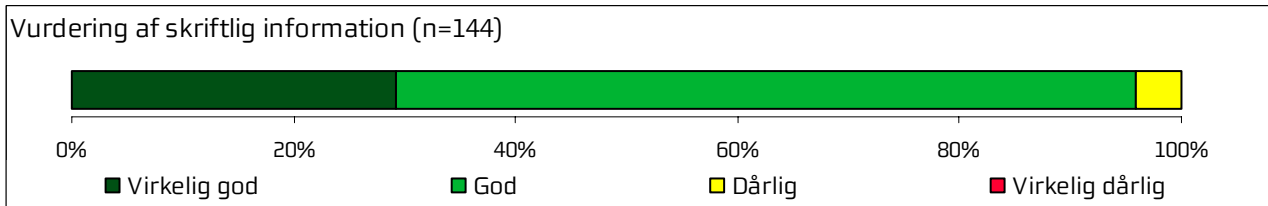
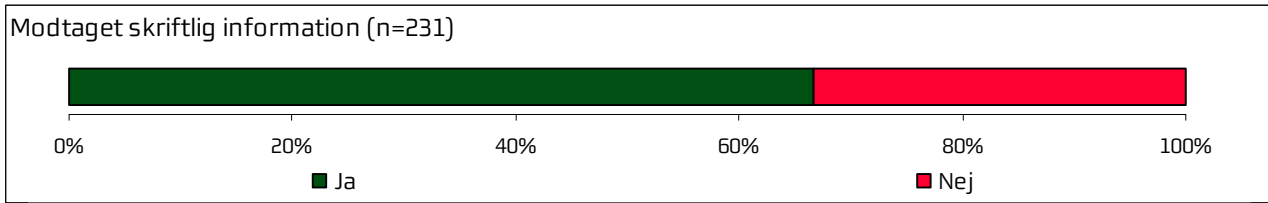
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	89%	-	-	92%	85%	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	100%*	91%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	92%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	87%	77%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78%	-	-	89%	66%	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87%	-	-	86%	81%	85%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	93%	90%	91%

### 4.5 Information

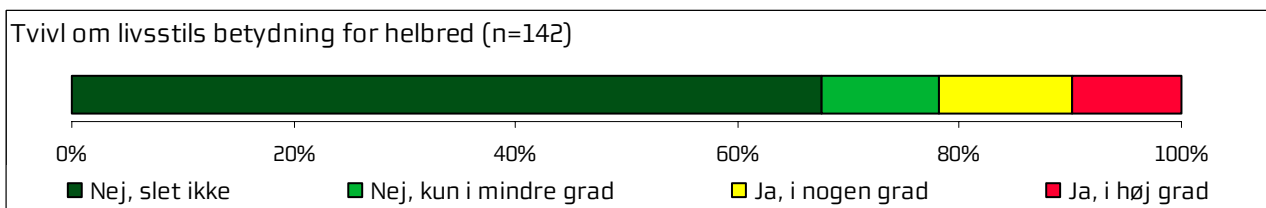
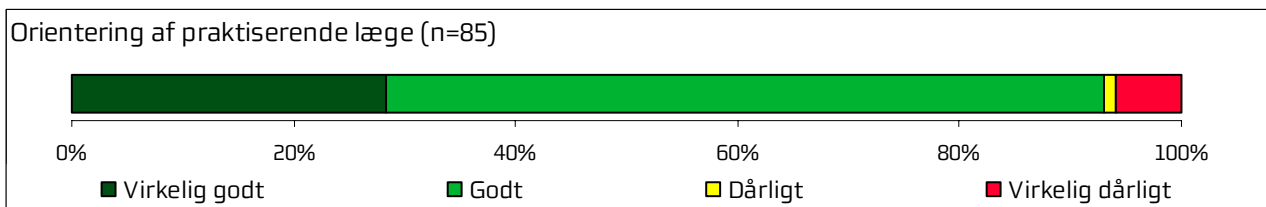
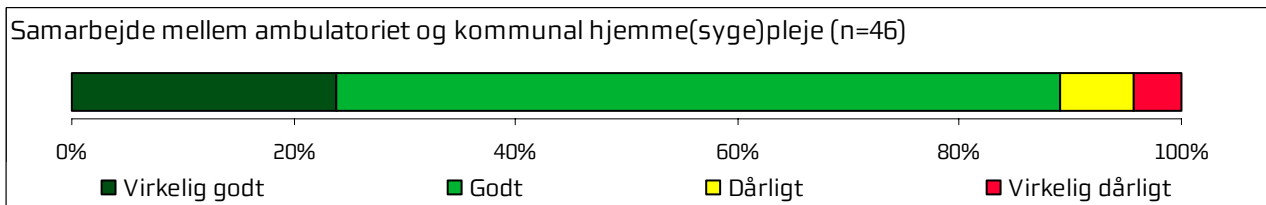
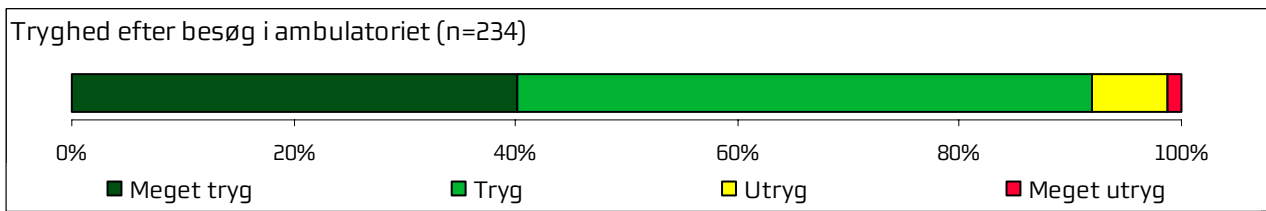




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	67%	-	-	73%	35%*	61%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	97%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	93%	94%

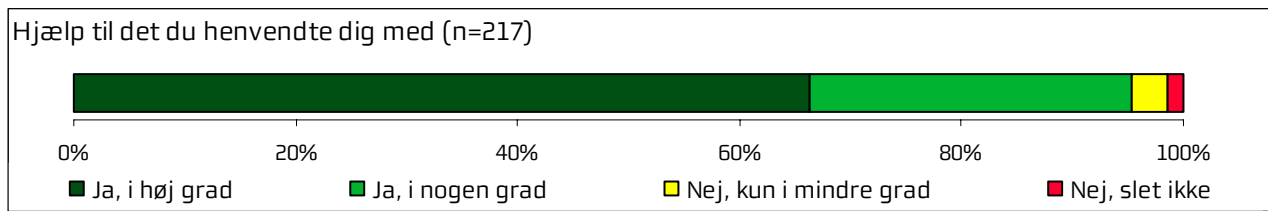
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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%	-	-	94%	88%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	100%*	92%	95%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%*	80%*	84%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	83%	75%	78%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	96%	94%	94%



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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

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

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

**SAMLET INDTRYK**

<b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

## Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

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

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

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

---

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

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

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		244	435
Køn	Mand	41%	47%
	Kvinde	59%	53%
Alder	0-19 år	5%	8%
	20-39 år	10%	16%
	40-59 år	32%	35%
	60-79 år	49%	36%
	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 svarskalear. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

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

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"<sup>6</sup>

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

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

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

"**Ja**" og "Nej"<sup>7</sup>

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

### Beregningsmetode

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

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

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

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

---

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

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

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		244	100
Alder	<b>0-19</b>	11	5%
	<b>20-39</b>	24	10%
	<b>40-59</b>	77	32%
	<b>60-79</b>	119	49%
	<b>80-</b>	13	5%
Køn	<b>Mand</b>	99	41%
	<b>Kvinde</b>	145	59%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	232	97%
	<b>Pårørende</b>	7	3%
Modersmål	<b>Dansk</b>	238	98%
	<b>Ikke dansk</b>	4	2%
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	10	4%
	<b>Hoftealloplastsik</b>	28	11%
	<b>Knæalloplastsik</b>	14	6%
	<b>Øvrige</b>	192	79%
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	43	18%
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	185	76%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	16	7%

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		33	63	3	1	219	16	
Alder	<b>0-19</b>	14	71	14	0	7	4	
	<b>20-39</b>	18	77	0	5	22	1	
	<b>40-59</b>	38	59	3	0	73	3	
	<b>60-79</b>	32	63	4	1	106	7	
	<b>80-</b>	45	45	0	9	11	1	
Køn	<b>Mand</b>	34	59	4	2	90	5	
	<b>Kvinde</b>	32	65	2	1	129	11	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	64	3	1	211	15	
	<b>Pårørende</b>	43	29	14	14	7	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	62	3	1	215	16	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	38	63	0	0	8	0	
	<b>Hoftealloplastsik</b>	33	59	4	4	27	1	
	<b>Knæalloplastsik</b>	50	50	0	0	12	1	
	<b>Øvrige</b>	31	64	3	1	172	14	
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	43	52	5	0	42	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	32	63	3	2	161	16	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	19	81	0	0	16	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		37	58	4	1	234
Alder	<b>0-19</b>	27	64	9	0	11
	<b>20-39</b>	27	68	0	5	22
	<b>40-59</b>	40	55	5	0	75
	<b>60-79</b>	38	58	4	1	114
	<b>80-</b>	42	58	0	0	12
Køn	<b>Mand</b>	39	54	6	1	96
	<b>Kvinde</b>	36	61	2	1	138
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	58	4	1	225
	<b>Pårørende</b>	43	43	14	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	58	4	1	230
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	50	50	0	0	8
	<b>Hoftealloplastsik</b>	33	63	4	0	27
	<b>Knæalloplastsik</b>	54	38	8	0	13
	<b>Øvrige</b>	36	59	4	1	186
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	51	49	0	0	43
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	35	59	5	1	176
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	73	0	0	15



**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?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		22	65	10	2	223	19
Alder	<b>0-19</b>	27	45	18	9	11	0
	<b>20-39</b>	24	62	14	0	21	3
	<b>40-59</b>	17	66	13	4	71	6
	<b>60-79</b>	22	70	8	0	109	8
	<b>80-</b>	55	45	0	0	11	2
Køn	<b>Mand</b>	32	55	12	1	92	5
	<b>Kvinde</b>	16	73	9	2	131	14
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	64	11	2	213	18
	<b>Pårørende</b>	17	83	0	0	6	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	65	11	2	218	18
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	1
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	10	90	0	0	10	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	19	62	19	0	26	2
	<b>Knæalloplastsik</b>	33	58	0	8	12	2
	<b>Øvrige</b>	23	65	10	2	175	15
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	28	62	5	5	39	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	21	66	11	1	169	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	67	13	0	15	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		39	58	3	1	240	2	
Alder	<b>0-19</b>	36	55	9	0	11	0	
	<b>20-39</b>	35	65	0	0	23	0	
	<b>40-59</b>	38	55	5	1	76	1	
	<b>60-79</b>	37	62	1	1	117	1	
	<b>80-</b>	69	31	0	0	13	0	
Køn	<b>Mand</b>	40	55	4	1	97	1	
	<b>Kvinde</b>	38	60	1	1	143	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	58	3	1	229	2	
	<b>Pårørende</b>	43	57	0	0	7	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	57	3	1	234	2	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	50	50	0	0	10	0	
	<b>Hoftealloplastsik</b>	32	61	4	4	28	0	
	<b>Knæalloplastsik</b>	50	50	0	0	14	0	
	<b>Øvrige</b>	38	59	3	1	188	2	
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	44	53	2	0	43	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	36	60	3	1	181	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	50	0	0	16	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		28	58	13	240	0
Alder	<b>0-19</b>	27	45	27	11	0
	<b>20-39</b>	17	57	26	23	0
	<b>40-59</b>	16	70	14	76	0
	<b>60-79</b>	36	54	10	117	0
	<b>80-</b>	54	46	0	13	0
Køn	<b>Mand</b>	37	48	14	97	0
	<b>Kvinde</b>	22	65	13	143	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	58	14	229	0
	<b>Pårørende</b>	29	71	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	59	13	234	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	30	50	20	10	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	43	39	18	28	0
	<b>Knæalloplastsik</b>	23	54	23	13	0
	<b>Øvrige</b>	26	62	12	189	0
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	36	52	12	42	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	27	60	13	182	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	56	19	16	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		67	27	6	159	1
Alder	<b>0-19</b>	50	13	38	8	0
	<b>20-39</b>	53	42	5	19	0
	<b>40-59</b>	73	20	7	60	0
	<b>60-79</b>	64	33	3	67	0
	<b>80-</b>	100	0	0	5	1
Køn	<b>Mand</b>	67	25	7	55	1
	<b>Kvinde</b>	66	28	6	104	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	28	7	151	1
	<b>Pårørende</b>	80	20	0	5	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	28	6	155	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	50	50	0	6	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	63	38	0	16	0
	<b>Knæalloplastsik</b>	60	30	10	10	0
	<b>Øvrige</b>	69	24	7	127	1
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	73	15	12	26	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	65	30	5	123	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	70	20	10	10	0

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

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		18	28	17	37	149	7	
Alder	<b>0-19</b>	0	38	25	38	8	0	
	<b>20-39</b>	5	21	21	53	19	0	
	<b>40-59</b>	23	28	12	37	57	4	
	<b>60-79</b>	18	28	20	33	60	3	
	<b>80-</b>	40	40	0	20	5	0	
Køn	<b>Mand</b>	13	29	25	33	52	4	
	<b>Kvinde</b>	21	28	12	39	97	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	18	27	17	38	143	6	
	<b>Pårørende</b>	0	80	0	20	5	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	29	16	38	146	6	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	20	20	0	60	5	1	
	<b>Hoftealloplastsik</b>	19	19	25	38	16	0	
	<b>Knæalloplastsik</b>	13	13	38	38	8	0	
	<b>Øvrige</b>	18	31	15	36	120	6	
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	19	35	12	35	26	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	18	27	16	39	113	6	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	20	40	20	10	1	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		4	74	17	4	229	9
Alder	<b>0-19</b>	10	30	60	0	10	0
	<b>20-39</b>	0	80	15	5	20	3
	<b>40-59</b>	3	74	18	5	74	2
	<b>60-79</b>	4	77	15	4	113	4
	<b>80-</b>	17	75	0	8	12	0
Køn	<b>Mand</b>	6	72	17	4	93	4
	<b>Kvinde</b>	3	76	17	4	136	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	4	75	17	4	220	8
	<b>Pårørende</b>	17	50	17	17	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	4	74	17	4	224	8
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	0	100	0	0	9	1
	<b>Hoftealloplastsik</b>	4	67	19	11	27	0
	<b>Knæalloplastsik</b>	14	64	21	0	14	0
	<b>Øvrige</b>	4	75	17	4	179	8
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	10	79	10	0	39	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	3	72	18	6	174	5
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	81	19	0	16	0

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

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		61	22	17	119
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	4
	<b>20-39</b>	39	39	22	18
	<b>40-59</b>	70	12	18	33
	<b>60-79</b>	71	18	11	55
	<b>80-</b>	44	44	11	9
Køn	<b>Mand</b>	55	31	14	49
	<b>Kvinde</b>	66	16	19	70
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	22	16	111
	<b>Pårørende</b>	50	17	33	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	22	17	114
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	-	-	-	4
	<b>Hoftealloplastsik</b>	64	21	14	14
	<b>Knæalloplastsik</b>	86	0	14	7
	<b>Øvrige</b>	57	24	18	94
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	68	21	11	28
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	61	19	19	83
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	50	13	8

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		25	64	8	3	214	26
Alder	<b>0-19</b>	56	22	22	0	9	2
	<b>20-39</b>	16	58	16	11	19	4
	<b>40-59</b>	29	63	7	1	70	6
	<b>60-79</b>	20	69	8	3	103	14
	<b>80-</b>	38	62	0	0	13	0
Køn	<b>Mand</b>	23	64	9	3	90	8
	<b>Kvinde</b>	27	63	8	2	124	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	64	8	2	203	26
	<b>Pårørende</b>	14	57	14	14	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	63	9	3	209	25
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	1
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	25	63	13	0	8	2
	<b>Hoftealloplastsik</b>	28	68	4	0	25	3
	<b>Knæalloplastsik</b>	21	71	0	7	14	0
	<b>Øvrige</b>	25	62	10	3	167	21
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	32	63	5	0	41	2
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	23	65	8	4	159	22
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	43	21	0	14	2



**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		0	95	4	241
Alder	<b>0-19</b>	0	82	18	11
	<b>20-39</b>	4	96	0	24
	<b>40-59</b>	0	96	4	77
	<b>60-79</b>	0	97	3	117
	<b>80-</b>	0	92	8	12
Køn	<b>Mand</b>	0	98	2	97
	<b>Kvinde</b>	1	94	6	144
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	96	4	230
	<b>Pårørende</b>	0	86	14	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	96	4	235
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	0	100	0	10
	<b>Hoftealloplastsik</b>	0	100	0	28
	<b>Knæalloplastsik</b>	0	100	0	14
	<b>Øvrige</b>	1	94	5	189
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	0	98	2	43
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	1	95	5	182
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	16

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	91	9	111	128
Alder	<b>0-19</b>	0	89	11	9	2
	<b>20-39</b>	0	43	57	7	17
	<b>40-59</b>	0	100	0	27	48
	<b>60-79</b>	0	93	7	59	57
	<b>80-</b>	0	89	11	9	4
Køn	<b>Mand</b>	0	92	8	52	44
	<b>Kvinde</b>	0	90	10	59	84
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	91	9	103	125
	<b>Pårørende</b>	0	83	17	6	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	92	8	109	124
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1	3
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	0	83	17	6	4
	<b>Hoftealloplastsik</b>	0	95	5	20	8
	<b>Knæalloplastsik</b>	0	100	0	7	7
	<b>Øvrige</b>	0	90	10	78	109
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	0	83	17	18	25
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	0	93	7	83	97
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	90	10	10	6

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

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		64	32	3	1	227	15
Alder	<b>0-19</b>	60	30	0	10	10	1
	<b>20-39</b>	55	36	5	5	22	2
	<b>40-59</b>	66	32	3	0	76	1
	<b>60-79</b>	67	30	3	0	106	11
	<b>80-</b>	54	46	0	0	13	0
Køn	<b>Mand</b>	64	33	2	1	89	8
	<b>Kvinde</b>	64	32	3	1	138	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	64	33	2	1	216	15
	<b>Pårørende</b>	71	14	14	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	33	3	1	221	15
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	60	30	10	0	10	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	59	41	0	0	27	1
	<b>Knæalloplastsik</b>	77	23	0	0	13	1
	<b>Øvrige</b>	64	32	3	1	177	13
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	82	15	3	0	39	4
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	60	36	2	1	172	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	31	6	0	16	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		79	18	2	1	232	11
Alder	<b>0-19</b>	90	10	0	0	10	1
	<b>20-39</b>	65	17	9	9	23	1
	<b>40-59</b>	78	20	1	0	74	3
	<b>60-79</b>	81	17	2	0	112	6
	<b>80-</b>	85	15	0	0	13	0
Køn	<b>Mand</b>	82	15	2	1	94	4
	<b>Kvinde</b>	78	20	2	1	138	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	79	18	2	1	221	11
	<b>Pårørende</b>	86	0	14	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	79	18	2	1	226	11
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	70	20	10	0	10	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	89	11	0	0	27	1
	<b>Knæalloplastsik</b>	93	7	0	0	14	0
	<b>Øvrige</b>	77	19	2	1	181	10
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	90	10	0	0	42	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	77	19	3	1	176	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	79	21	0	0	14	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		46	42	9	3	239	2
Alder	<b>0-19</b>	18	45	27	9	11	0
	<b>20-39</b>	29	58	8	4	24	0
	<b>40-59</b>	55	36	8	1	76	1
	<b>60-79</b>	46	44	8	3	116	0
	<b>80-</b>	58	33	8	0	12	1
Køn	<b>Mand</b>	45	43	10	1	97	0
	<b>Kvinde</b>	47	42	8	4	142	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	43	9	2	228	2
	<b>Pårørende</b>	29	43	14	14	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	43	9	2	233	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	30	30	30	10	10	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	44	41	15	0	27	0
	<b>Knæalloplastsik</b>	43	50	7	0	14	0
	<b>Øvrige</b>	48	43	7	3	188	2
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	53	44	2	0	43	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	46	40	11	3	180	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	63	0	0	16	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		50	38	5	7	225	14
Alder	<b>0-19</b>	22	56	11	11	9	2
	<b>20-39</b>	35	43	9	13	23	1
	<b>40-59</b>	54	36	3	7	72	4
	<b>60-79</b>	52	36	6	6	109	6
	<b>80-</b>	50	50	0	0	12	1
Køn	<b>Mand</b>	56	32	3	9	90	6
	<b>Kvinde</b>	46	42	7	5	135	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	38	5	7	214	14
	<b>Pårørende</b>	43	29	14	14	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	37	5	7	219	14
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	60	20	10	10	10	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	44	41	4	11	27	0
	<b>Knæalloplastsik</b>	50	36	7	7	14	0
	<b>Øvrige</b>	50	39	5	6	174	14
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	55	38	5	2	42	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	48	38	6	8	169	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	57	36	0	7	14	2

**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		57	38	3	3	185	51
Alder	<b>0-19</b>	43	29	14	14	7	3
	<b>20-39</b>	28	61	6	6	18	4
	<b>40-59</b>	61	35	5	0	66	10
	<b>60-79</b>	61	36	0	3	87	29
	<b>80-</b>	57	43	0	0	7	5
Køn	<b>Mand</b>	59	36	1	4	70	28
	<b>Kvinde</b>	56	39	3	2	115	23
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	38	3	2	179	46
	<b>Pårørende</b>	25	50	0	25	4	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	56	39	3	3	181	49
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	2
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	75	0	0	25	8	2
	<b>Hoftealloplastsik</b>	54	46	0	0	24	3
	<b>Knæalloplastsik</b>	73	27	0	0	11	3
	<b>Øvrige</b>	55	39	4	2	142	43
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	70	27	0	3	33	9
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	52	41	4	3	136	42
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	69	31	0	0	16	0

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		98	2	136	90
Alder	<b>0-19</b>	100	0	5	5
	<b>20-39</b>	100	0	13	10
	<b>40-59</b>	98	2	45	26
	<b>60-79</b>	97	3	65	46
	<b>80-</b>	100	0	8	3
Køn	<b>Mand</b>	98	2	58	32
	<b>Kvinde</b>	97	3	78	58
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	131	86
	<b>Pårørende</b>	100	0	3	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	130	90
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	100	0	8	1
	<b>Hoftealloplastsik</b>	94	6	17	9
	<b>Knæalloplastsik</b>	90	10	10	4
	<b>Øvrige</b>	99	1	101	76
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	100	0	30	11
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	97	3	96	74
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	10	5



**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		95	5	207
Alder	<b>0-19</b>	89	11	9
	<b>20-39</b>	100	0	22
	<b>40-59</b>	94	6	68
	<b>60-79</b>	95	5	97
	<b>80-</b>	100	0	11
Køn	<b>Mand</b>	95	5	79
	<b>Kvinde</b>	95	5	128
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	198
	<b>Pårørende</b>	100	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	201
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	88	13	8
	<b>Hoftealloplastsik</b>	91	9	23
	<b>Knæalloplastsik</b>	100	0	12
	<b>Øvrige</b>	96	4	164
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	90	10	40
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	96	4	152
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	15

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		92	8	208
Alder	<b>0-19</b>	89	11	9
	<b>20-39</b>	86	14	22
	<b>40-59</b>	94	6	67
	<b>60-79</b>	92	8	98
	<b>80-</b>	92	8	12
Køn	<b>Mand</b>	91	9	80
	<b>Kvinde</b>	92	8	128
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	199
	<b>Pårørende</b>	86	14	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	92	8	202
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	100	0	8
	<b>Hoftealloplastsik</b>	83	17	23
	<b>Knæalloplastsik</b>	100	0	12
	<b>Øvrige</b>	92	8	165
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	98	3	40
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	91	9	152
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	81	19	16

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		93	7	91
Alder	<b>0-19</b>	100	0	6
	<b>20-39</b>	100	0	8
	<b>40-59</b>	90	10	40
	<b>60-79</b>	97	3	32
	<b>80-</b>	80	20	5
Køn	<b>Mand</b>	91	9	35
	<b>Kvinde</b>	95	5	56
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	7	89
	<b>Pårørende</b>	-	-	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	89
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	-	-	2
	<b>Hoftealloplastsik</b>	80	20	10
	<b>Knæalloplastsik</b>	100	0	8
	<b>Øvrige</b>	94	6	71
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	100	0	15
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	91	9	67
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	9

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		17	61	17	4	23	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>40-59</b>	11	67	22	0	9	1
	<b>60-79</b>	11	56	22	11	9	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	0	56	33	11	9	1
	<b>Kvinde</b>	29	64	7	0	14	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	18	59	18	5	22	2
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	57	19	5	21	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	20	40	20	20	5	1
	<b>Knæalloplastsik</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Øvrige</b>	19	63	19	0	16	1
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	25	50	25	0	4	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	19	69	6	6	16	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	3	0

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

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		63	25	9	4	208	14
Alder	<b>0-19</b>	40	30	10	20	10	0
	<b>20-39</b>	64	23	14	0	22	2
	<b>40-59</b>	61	23	12	4	69	4
	<b>60-79</b>	64	26	6	4	96	7
	<b>80-</b>	82	18	0	0	11	1
Køn	<b>Mand</b>	69	21	6	4	89	3
	<b>Kvinde</b>	58	27	11	4	119	11
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	64	23	9	5	198	14
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	24	8	4	203	13
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	1
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	50	30	20	0	10	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	55	35	0	10	20	3
	<b>Knæalloplastsik</b>	77	23	0	0	13	0
	<b>Øvrige</b>	63	23	10	4	165	11
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	78	10	10	3	40	1
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	58	29	8	5	153	13
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	20	13	0	15	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		23	71	4	1	115	55	52
Alder	<b>0-19</b>	25	50	25	0	4	3	3
	<b>20-39</b>	43	57	0	0	7	10	6
	<b>40-59</b>	25	70	5	0	44	16	14
	<b>60-79</b>	21	74	3	2	58	21	25
	<b>80-</b>	0	100	0	0	2	5	4
Køn	<b>Mand</b>	24	64	10	2	50	21	20
	<b>Kvinde</b>	23	77	0	0	65	34	32
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	71	4	1	111	54	48
	<b>Pårørende</b>	0	67	33	0	3	0	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	71	4	1	114	51	51
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	3	1
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	0	100	0	0	5	4	1
	<b>Hoftealloplastsik</b>	35	59	6	0	17	2	3
	<b>Knæalloplastsik</b>	25	75	0	0	8	2	4
	<b>Øvrige</b>	22	72	5	1	85	47	44
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	31	63	6	0	16	9	15
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	22	72	4	1	90	42	35
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	22	78	0	0	9	4	2

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		67	33	231
Alder	<b>0-19</b>	45	55	11
	<b>20-39</b>	61	39	23
	<b>40-59</b>	78	22	76
	<b>60-79</b>	64	36	110
	<b>80-</b>	55	45	11
Køn	<b>Mand</b>	73	27	94
	<b>Kvinde</b>	62	38	137
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	32	220
	<b>Pårørende</b>	43	57	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	34	225
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	80	20	10
	<b>Hoftealloplastsik</b>	77	23	26
	<b>Knæalloplastsik</b>	83	17	12
	<b>Øvrige</b>	63	37	183
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	78	22	41
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	61	39	174
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	94	6	16

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		29	67	4	0	144	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	4	0
	<b>20-39</b>	25	75	0	0	12	0
	<b>40-59</b>	33	61	5	0	57	1
	<b>60-79</b>	29	68	3	0	65	0
	<b>80-</b>	0	100	0	0	6	0
Køn	<b>Mand</b>	24	73	3	0	62	1
	<b>Kvinde</b>	33	62	5	0	82	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	66	4	0	139	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	66	4	0	140	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	14	86	0	0	7	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	29	65	6	0	17	0
	<b>Knæalloplastsik</b>	50	40	10	0	10	0
	<b>Øvrige</b>	28	68	4	0	110	1
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	41	59	0	0	32	0
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	27	67	6	0	97	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	20	80	0	0	15	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		38	58	3	1	230
Alder	<b>0-19</b>	40	50	10	0	10
	<b>20-39</b>	39	48	9	4	23
	<b>40-59</b>	41	56	3	0	75
	<b>60-79</b>	35	62	2	1	111
	<b>80-</b>	36	64	0	0	11
Køn	<b>Mand</b>	43	54	2	0	92
	<b>Kvinde</b>	34	61	4	1	138
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	58	3	0	221
	<b>Pårørende</b>	33	50	0	17	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	58	3	1	224
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	40	50	10	0	10
	<b>Hoftealloplastsik</b>	36	64	0	0	25
	<b>Knæalloplastsik</b>	54	46	0	0	13
	<b>Øvrige</b>	37	59	3	1	182
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	56	41	2	0	41
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	33	62	3	1	173
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	44	56	0	0	16

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		40	52	7	1	234
Alder	<b>0-19</b>	30	60	10	0	10
	<b>20-39</b>	22	57	22	0	23
	<b>40-59</b>	47	49	3	1	76
	<b>60-79</b>	41	50	7	2	113
	<b>80-</b>	33	67	0	0	12
Køn	<b>Mand</b>	44	49	4	2	95
	<b>Kvinde</b>	37	53	9	1	139
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	51	7	1	224
	<b>Pårørende</b>	14	71	14	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	52	7	1	228
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	30	40	30	0	10
	<b>Hoftealloplastsik</b>	37	52	11	0	27
	<b>Knæalloplastsik</b>	50	43	0	7	14
	<b>Øvrige</b>	40	53	5	1	183
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	58	37	0	5	43
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	36	55	9	1	176
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	60	0	0	15

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

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n	Ikke aktuelt for mig n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		24	65	7	4	46	16	169
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1	10
	<b>20-39</b>	0	100	0	0	2	2	19
	<b>40-59</b>	24	71	6	0	17	4	55
	<b>60-79</b>	21	63	5	11	19	7	82
	<b>80-</b>	38	50	13	0	8	2	3
Køn	<b>Mand</b>	19	73	4	4	26	6	61
	<b>Kvinde</b>	30	55	10	5	20	10	108
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	20	68	7	5	41	16	164
	<b>Pårørende</b>	67	33	0	0	3	0	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	67	7	4	45	16	164
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	4
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	25	50	25	0	4	1	5
	<b>Hoftealloplastsik</b>	20	60	0	20	5	3	20
	<b>Knæalloplastsik</b>	50	50	0	0	2	2	8
	<b>Øvrige</b>	23	69	6	3	35	10	136
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	14	71	0	14	7	3	32
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	26	66	6	3	35	11	127
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	25	50	25	0	4	2	10

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		28	65	1	6	85	149	
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	4	7	
	<b>20-39</b>	17	33	17	33	6	18	
	<b>40-59</b>	37	63	0	0	30	47	
	<b>60-79</b>	19	73	0	8	37	72	
	<b>80-</b>	38	63	0	0	8	5	
Køn	<b>Mand</b>	20	70	0	10	30	65	
	<b>Kvinde</b>	33	62	2	4	55	84	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	64	1	6	81	143	
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	3	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	64	1	6	83	145	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	2	
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	75	25	0	0	4	6	
	<b>Hoftealloplastsik</b>	18	73	0	9	11	16	
	<b>Knæalloplastsik</b>	25	75	0	0	4	8	
	<b>Øvrige</b>	27	65	2	6	66	119	
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	33	50	0	17	18	25	
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	28	67	2	3	60	115	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	14	86	0	0	7	9	

**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	11	12	10	142	92
Alder	<b>0-19</b>	80	0	20	0	5	6
	<b>20-39</b>	53	27	13	7	15	9
	<b>40-59</b>	77	9	9	6	47	30
	<b>60-79</b>	64	11	12	14	66	44
	<b>80-</b>	67	0	22	11	9	3
Køn	<b>Mand</b>	68	7	11	14	56	38
	<b>Kvinde</b>	67	13	13	7	86	54
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	10	13	10	136	89
	<b>Pårørende</b>	75	25	0	0	4	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	9	12	10	138	90
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	2
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	50	25	25	0	8	2
	<b>Hoftealloplastsik</b>	74	4	0	22	23	5
	<b>Knæalloplastsik</b>	83	17	0	0	12	1
	<b>Øvrige</b>	66	10	15	9	99	84
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	78	4	17	0	23	20
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	65	12	11	12	109	66
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	70	10	10	10	10	6

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		66	29	3	1	217	21
Alder	<b>0-19</b>	67	22	11	0	9	1
	<b>20-39</b>	50	45	5	0	22	2
	<b>40-59</b>	67	27	5	1	75	1
	<b>60-79</b>	68	29	1	2	101	14
	<b>80-</b>	80	20	0	0	10	3
Køn	<b>Mand</b>	69	24	6	1	86	11
	<b>Kvinde</b>	65	32	2	2	131	10
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	30	3	1	210	20
	<b>Pårørende</b>	80	0	0	20	5	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	29	3	1	214	20
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	1
Diagnose	<b>Diskusprolaps</b>	63	38	0	0	8	0
	<b>Hoftealloplastsik</b>	57	39	0	4	23	4
	<b>Knæalloplastsik</b>	77	23	0	0	13	1
	<b>Øvrige</b>	67	28	4	1	173	16
Afsnit	<b>Dagkirurgi</b>	76	24	0	0	37	6
	<b>Ortopædkirurgisk Ambulatorium</b>	64	30	4	2	165	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	33	0	0	15	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.

## Dagkirurgi

**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 røg ind i strejke, men da forløbet kørte, gik det godt.	Virkelig godt
2	Godt forhold til min læge på sygehuset. Han var på et plan, der var til at forstå.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at jeg blev sendt for tidligt hjem. Men alle var meget venlige og flinke.	Godt
4	Jeg blev glad for at erfare, at selv om jeg var sendt hjem, vurderede man, at min situation var anderledes end først antaget - som man så ringede og informerede mig om og dermed også en fremrykkelse af min tid. Alt i alt en rigtig god oplevelse :-)	Virkelig godt
6	Jeg synes, at det var en god fornemmelse og oplevelse. Alle er søde og venlige og gør deres bedste. Der var kun det minus, at jeg frøs utrolig meget, da jeg kom på opvågning og det blev afhjulpet.	Virkelig godt
7	Jeg var i det hele taget godt tilfreds med forløbet på ambulatoriet, men jeg ville ønske, at det var muligt at aflevere de krykker, jeg skulle bruge i tiden efter operationen et centralt sted i Århus f.eks. Kommunehospitalet i stedet for at skulle aflevere dem i Silkeborg. Det tog en time hver vej for at komme til og fra Silkeborg. Krykkerne koster 300 kr., når man regner udgifterne og tiden med, vi brugte, kunne vi ligeså godt have købt krykkerne selv og beholdt dem bagefter. Hospitalet hører til Region Midtjylland - det burde være muligt at have nogle centrale steder, hvor man kan aflevere hjælpemidler...	Godt
8	Godt med tydeligt professionelle fagfolk, der skaber trygge rammer.	Virkelig godt
11	Jeg synes, der er lang ventetid på svar fra MR-scanning, og inden man får en tid hos lægen på sygehuset. Ventetiden på en operation er fin, den er rimelig kort. Ellers synes jeg, at personalet var super, gav et godt indtryk, var søde og imødekommende.	Godt
15	Der var en hyggelig og humoristisk atmosfære under hele forløbet. En god "oplevelse".	Virkelig godt
17	Jeg synes, lægerne, der stillede min diagnose med stor smerte til følge, burde have indkaldt mig for længe siden. Jeg fik det at vide på opvågning, at det ikke hjalp med kikkertoperation. Skulle man så ikke prøve noget andet? Hvis jeg skal igennem egen læge igen, kan man risikere, der går et år igen.	Godt
18	Bagefter sad jeg og fik mad og kaffe. Kunne have fået frugt. God betjening.	Virkelig godt
20	Utroligt venligt personale.	Virkelig godt
21	Hele forløbet har været yderst positivt.	Virkelig godt





## Dagkirurgi

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Oplevede at møde to minutter før tid, og der havde de allerede været ude at kalde på mig.	Virkelig godt
3	Der var mangel på stole i venteværelset. Det blev der taget vare på!	Godt
5	Der var ingen personlig kontakt ved ankomst i ambulatoriet. For dårlig oplysning, hvorfor/hvor man skulle være (Skanderborg Sundhedscenter).	Godt
8	Fin indretning, der var bare ikke plads til alle ventende. Dumt med stående ventende patienter, der er der med dårlige knæ.	Virkelig godt
12	Jeg synes, min modtagelse i ambulatoriet var rigtig god. Jeg var tryk under besøget. Det var rigtig dejlig, min mor måtte komme med ind.	Virkelig godt
13	Kort forløb, ca. 40 min.	Virkelig godt
16	Modtagelse i ambulatorium: Usædvanligt hjælpsomt og opmærksomt personale. Venteværelse: Min kone ventede der, mens indgrebet blev foretaget. Hun siger: et hyggeligt rum med meget behagelig, dæmpet musik. Hun fik serveret kaffe med lidt frugt og et par småkager.	Virkelig godt
18	De var flinke og forklarede hele forløbet til mig. Meget tilfreds. Kom ind med det samme til en snak, og så ventede jeg på, at de hentede mig.	Virkelig godt

## Dagkirurgi

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Tværtimod fandt de min gamle journal frem.	Godt
	17	Ventetid.	Godt





## Dagkirurgi

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Fik indlæg, der gjorde skaden værre, men de var gode til at gøre noget andet.	Virkelig godt
2	Troede der var ventetid i forbindelse med min operation, men en opringning fra min læge på sygehuset, og jeg blev opereret indenfor tre dage.	Virkelig godt
3	Alle var meget venlige, og jeg blev meget respektfuldt behandlet.	Godt
4	Det var et fint undersøgelses-/behandlingsforløb og effektivt.	Virkelig godt
6	Jeg havde håbet, det ville vare længere tid med et smertefrit knæ. Der var gjort opmærksom på, at det måske ikke ville vare så længe som sidst. Da var jeg smertefri i seks måneder, men denne gang kun i to måneder. Jeg var utrolig kold, da jeg kom fra operationen og fik lungebetændelse og halsbetændelse efterfølgende. Men jeg synes i er fantastiske.	Virkelig godt
9	Jeg synes, det er relevant med eksempelvis to fysioterapeut-tjek efter en operation.	Godt
10	Alt for omfattende materiale om sygehuset, sygehusvalg og transport.	Virkelig godt
12	Alt var rigtig godt. Fik sendt min journal tilbage, så jeg kunne se, hvad de havde skrevet.	Virkelig godt
14	Meget professionelt og imødekommende personale i dagkirurgisk afsnit, regionshospitalet Silkeborg!	Virkelig godt
17	Fra jeg var i røntgen på Kjellerup Sygehus, gik der mange måneder inden indkaldelse, og på trods af dette blev kikkertundersøgelse udsat, og på trods af operationens udfald og yderligere behandling har jeg ikke hørt noget fra sygehuset endnu. Det gør meget ondt.	Godt
19	Da min kone efter operationen kom for at hente mig hjem og havde meddelt sig på afdelingen, sad hun og ventede en ½ time, fordi man glemte at give besked til opvågningen om, at hun var der.	Godt

## Dagkirurgi

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
















	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2		Virkelig godt
	3	Jeg føler mig godt behandlet. Men har desværre fået varige mén af min skade.	Godt
	8	Noget mundtlig information fx om dosering af uskreven medicin blev givet, mens jeg var påvirket af narkose... Betød, jeg ikke rigtigt forstod, hvad der blev sagt.	Virkelig godt
	12	Ventetiden trækker ned.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har altid fået behandling af personalet, altid sødt og imødekommende. Rejser gerne langt til et rigtig godt hospital. Tak for det.	Virkelig godt
2	Jeg talte kun med en sygeplejerske og bandagist i ambulatoriet. Jeg ville gerne have talt med en læge i denne sammenhæng - da det var lovet, at jeg skulle tale med en sådan i dette møde med sygeplejersken og bandagisten i denne sammenhæng.	Godt
3	Havde blot én samtale med lægen. Meget oplysende.	Virkelig godt
4	Udenlandske sygeplejersker og læge, kan nemt misforstå vores sprog og deres sprog.	Godt
5	Mit sygdomsforløb blev tilrettelagt ved første besøg, med dato for alle behandlinger og operation. Det var rart at vide på forhånd, og der var ikke nogle af tiderne, der blev lavet om. Stor ros for dette.	Godt
6	[Ved] første besøg i ambulatoriet fik jeg allerede operationsdatoen - det var en god fornemmelse. Endvidere skulle jeg allerede tre dage efter møde op til et fælles informationsmøde sammen med min mand angående hofteoperationen. Sygeplejerske, narkosesygeplejerske, fysioterapeut og ergoterapeut var alle til mødet og gav gode informationer. En rigtig god ide som gjorde en tryk.	Virkelig godt
8	Der var langt for gamle ben at gå til blodbanken, og det kunne være svært at finde, når der skulle tages blodprøver, men det kan ambulatoriet jo ikke gøre for.	Godt
10	De fik mig til at føle mig tryk.	Virkelig godt
14	Jeg tror ikke, de kan gøre det bedre. Alt ok. Tak.	Virkelig godt
15	Jeg forsøgte at ændre tiderne for halvanden måneds kontrol og tre måneders kontrol efter operation. Men det var ikke muligt - derfor er de begge aflyst.	Virkelig godt
16	Smilende omsorg og omhu!	Godt
19	Man sagde til mig, at jeg havde ret til at henvende mig, hvis der skete ændringer i mit forløb - og det var rart for mig at vide. Jeg modtog et henvendelseskort, hvor jeg blot kan ringe - for mig ok.	Godt
21	Bedre booking for at mindske ventetid. Når de tager beslutning om en behandling, er ambulatoriebesøget kort og præcis.	Godt
24	Meget venlig behandling af alle de ansatte, der hjalp mig. Fra kirurg til SOSU-hjælper!	Intet svar
25	Jeg har altid været tryk ved besøg, og altid har haft den samme læge og sygeplejerske, hvilket har været meget betryggende.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  28 En meget nøgtern, professionel og afslappet stil før og meget venlig holdning efter operation. I gode og trygge hænder. Virkelig godt
-  29 Mere hjælp vedrørende transport til ambulatoriet, fra hjem til ambulatoriet og tilbage igen. Oplysning om dette ved indkaldelse. Godt
-  30 Da jeg ankom til skadesstuen lige efter uheldet for at blive scannet, henvendte jeg mig i modtagelsen efter informationer for at få at vide, hvad jeg skulle og for at melde min ankomst. Jeg blev henvist til venteværelset med besked om, at jeg ville blive afhentet af en ansat. Jeg kunne have siddet der endnu, hvis jeg ikke selv havde undret mig over ventetiden. Det viste sig, at jeg skulle direkte op til scanningsafdelingen og altså ikke ville blive afhentet. Godt
-  34 Lægerne skulle være mere forberedte. Sygeplejerskerne har været fantastiske. Intet svar
-  35 Det ville være rart at få personalets instruktioner med hjem på skrift. Jeg skrev ned undervejs, men der var mange instruktioner, så det ville være en lettelse ikke at skulle bruge så meget energi på at skrive, når man som patient i forvejen har bekymringer vedrørende sin skade/sygdom. Fx nogle skriftlige "standardinstruktioner" med genoptræningsøvelser må det være muligt for ambulatoriet at lave. Godt
-  36 Jeg mangler muligheden for undersøgelse på ambulatorium, når man efterfølgende er usikker omkring resultatet. Dårligt
-  37 Det vil ikke være særlig vanskeligt at gøre forholdene i venteværelserne mere indbydende: Kaffeautomat, bedre og flere stole, nyere lekture, smukkere vægfarver samt et par billeder. Godt
-  43 Informer på forhånd om forventet sygemeldingsperiode. Godt
-  44 For lang ventetid MELLEM undersøgelse. Da først undersøgelserne var afsluttede, var der kun kort ventetid på operation. Godt
-  45 Hele besøget i ambulatoriet var, fra start til slut, meget positivt med engageret personale og alt sat i flot system. Virkelig godt
-  46 Ventetid kan ske, men information gør meget. Det er svært at søge information, når man har fokus på sin sygdom/smerte. Godt
-  48 Man burde kunne få telefonisk kontakt med den kontaktperson, man får. Men det kan ikke lade sig gøre. Godt
-  50 Jeg har aldrig tidligere oplevet den gode behandling, som jeg fik denne gang (har været på andre ambulatorier før). Jeg blev betragtet som et menneske og ikke bare et nummer, som man kunne skalte og valte med efter for godt befindende. De var meget informative, de var hurtige og de var lydhøre og meget dygtige. Så UG til dette ambulatorium. Jeg kommer meget gerne igen (det bliver forhåbentlig ikke nødvendigt). Virkelig godt
-  51 Det personale der var - lyttende - venlige. Virkede til, at de havde god tid og meget professionelle - gode til at orientere. En rar fornemmelse at mærke, at de havde tid. Godt
-  52 Stor ros til ortopædkirurgisk ambulatorium og læge NN. Godt at der er så god hjælp at få når vi er blevet syge. Jeg er meget taknemmelig. Virkelig godt

- |   |   |                  |
|---|---|------------------|
| ✎ | 54 Positivt kan nævnes de sygeplejersker der tog sig af mig på opvågningen. De var søde og omsorgsfulde. Det samme var de sygeplejersker, der tog imod mig på operationsstuen. Jeg er meget bange for narkose og begyndte at græde, da jeg kom ind på operationsstuen. De fik mig beroliget, trøstet og tørrede mine tårer bort. Det er virkelig omsorg! Der var alt for lang ventetid inden operationen - man kunne da i det mindste have informeret mig og givet mig mulighed for at ligge ned!   | Godt             |
| ✎ | 56 Hvis ambulatoriet ved, at man skal komme flere gange, bør man få alle tider, første gang man kommer.   | Godt             |
| ✎ | 58 Synes virkelig det var spild af tid både for mig og for dem, idet de ikke gjorde noget. Der var to sygeplejersker og en læge. Lægen havde travlt med alt muligt andet, og det havde den ene sygeplejerske også. Den anden sagde blot, at jeg skulle svinge armen. Jeg synes, der skulle være lidt mere fokus på patienten og ikke alt muligt andet, for ellers kunne jeg jo bare have ringet hjemmefra. Nu er jeg ikke læge, men jeg havde da en forventning om, at man skulle mærke på området, der var berørt af skaden. Jeg er bestemt også af den opfattelse, at jeg burde have haft noget yderligere hjælp enten via fysioterapi eller blot øvelser på et stykke papir. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 59 Jeg synes, det var pragtfuldt at mærke personalets venlighed og imødekommenhed. Man hører så meget om sygehuspersonale, der ikke har tid til patienter og ikke har tid til et smil og en venlig bemærkning. Min oplevelse var udelukkende positiv, varme, imødekommende, hjælpsomme og smilende. Tusind tak for det.   | Virkelig godt    |
| ✎ | 63 Jeg synes, at alt er i orden, og jeg er tilfreds.  | Intet svar       |
| ✎ | 65 Bedre information om langsigtede konsekvenser af en operation.   | Virkelig godt    |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Åbne samt venlige i kommunikationen i brev, som gav mig beroligelse. Det påvirkede i positiv retning.	Godt
9	Ubehageligt skrankepersonale. Følelse af, at man kom til ulejlighed.	Dårligt
11	Der var for lang ventetid fra lægens henvisning til første besøg.	Virkelig godt
14	Alle var virkelig søde. God modtagelse. Alt var i orden.	Virkelig godt
15	Irriterende med tv der kørte i venteværelset. Flere blade til ventetidsadspreldelse, ville være godt. Eller aviser.	Virkelig godt
23	Generelt god orientering. Der er stadig for lange ventetider, inden man kan komme til.	Godt
26	Der var ikke plads i venteværelset, sad ude på gangen.	Virkelig dårligt
27	Jeg blev henvist til Skanderborg, hvor en længe undersøgte mig, hun gav mig en blokade i min dårlige XX for dermed håbede hun at kunne udsætte min XX- operation i tre år! Men hun synes en lægeNN i Silkeborg skulle se på min hofte. Lægen i Silkeborg mener, at jeg ingen længe (når jeg selv er klar!) kan blive opereret. MEN jeg forstår ikke, hvorfor jeg skulle til Skanderborg, jeg mener, det var spild af både min og lægernes tid!	Godt
30	Jeg vurderer indretningen af venteværelset som dårlig pga. toilettet i venteværelset. Der er ikke særlig meget plads i venteværelset, så nogle personer placerede sig på en stol foran døren til toilettet, hvilket resulteret i en del uro og "flytten rundt", når en patient skulle på toilettet. Ikke særlig hensigtsmæssigt!	Godt
33	Kom ind og var meget forslået. En meget sød dame tog sig helt og holdent af mig. Lidt dårligt havde jeg det med gipsen, som jeg fik om mit håndled.	Godt
37	Det opleves som om, der mangler en effektiv intern kommunikation samt oplysninger videre ud til patienten.	Godt
39	Andet besøg med kort ventetid. Første med en times ventetid.	Godt
41	Stolene i venteværelset er for høje til små mennesker. I øvrigt fuld tilfredshed.	Virkelig godt
42	Indretningen ville være bedre i små grupper frem for stole på rad og række. Kørestolsbrugere bliver placeret midt i lokalet og alle kigger - pladsen er for trang.	Godt
46	Første besøg var det sværeste, for jeg var nybegynder. Personalet antager, at man kender rytmen,	Godt



forkortelserne, etc. Senere fandt jeg ud hvem og om hvad jeg kunne spørge. Det gjorde det lettere. Ventetid uden info, når man er i smerte og sidder ukomfortabelt er nedværdigende. Man føler sig som et nummer i et system.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 54 | Min modtagelse på ambulatoriet var positiv, og det gik ret hurtigt, før jeg blev kaldt ind. Jeg skulle ind af tre gange. Først en sygeplejerske, der gav mig smertestillende og informationer. Dernæst skulle jeg snakke med lægen, der skulle udføre operationen. Men efter de første to gange, jeg blev kaldt ind, var ventetiden over 1½ time, inden jeg blev opereret, og jeg blev på intet tidspunkt informeret om, at jeg skulle vente så længe. Jeg var nervøs, og havde fået piller og var meget træt, men det var ikke muligt at komme til at ligge ned, så jeg sad ret op og ned og ventede og ventede. Det var en dårlig oplevelse! | Godt          |
| ✎ | 57 | Første undersøgelse aflyses pga. sygdom. Næste indkaldelse er til andet sygehus, hvor maskinerne er brudt ned, hvorefter jeg henvises til et tredje undersøgelsessted i en anden del af landet.  | Godt          |
| ✎ | 59 | Det var betryggende, at man blev udspurgt om, hvad der skulle gøres. F.eks. om det var venstre eller højre knæ, da det ved en medpatient var noteret som det modsatte knæ, end hvad det var. Men dette ville nemt kunne skabe unødigt forvirring ved en ældre person.  | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Det var svært at finde ambulatoriet, og der var ingen, man kunne spørge om vej. Uhumskt venteværelse (lugt af gammelt tis).  | Dårligt       |
| ✎ | 62 | Meget fin og flot behandling. Dagen efter første besøg ringede lægen for at give uddybende oplysninger.  | Virkelig godt |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	PC var i udu.	Godt
9	Trods flere måneders ventetid manglede aktuelle røntgenbilleder, og disse skulle først rekvireres fra Herning.	Dårligt
10	Tvivl om hvad knæ, det var.	Virkelig godt
18		Godt
21	Genoptræningsplan bortkom.	Godt
22	Jeg fik en ultralydsscanning, men skulle have haft en CT-scanning, som jeg så blev indkaldt til senere.	Godt
23	Skaderne opstod efter første operation i Århus.	Godt
24	1½ cm. forskel i benlængde efter operation.	Intet svar
26	Meget dårligt planlagt.	Virkelig dårligt
32	Udsættelse af operation.	Godt
37	Min journal var blevet sendt på arkiv, selvom behandlingsforløbet endnu ikke var afsluttet.	Godt
38	Først gips på, så gips af.	Dårligt
47	Havde ikke læst mine papirer eller forberedt sig til jeg kom.	Godt
53	Bedøvelse virkede ikke!	Dårligt
55	Blev scannet på Horsens Sygehus, ventede på svar en tid, ringede så til Silkeborg Sygehus og fik at vide, at billederne ikke kom frem automatisk, men at de nu ville følge op på det og derefter give mig svar. Umiddelbart virker det som fuldstændigt tidsspilde, at det ikke sker automatisk.	Godt
56		Godt
66	Flen med røntgenbilleder som var taget i Randers kunne ikke åbnes ved besøget i Silkeborg, og besøget i Silkeborg var derfor ikke særlig relevant.	Godt











## Ortopædkirurgisk Ambulatorium









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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det var rutine - og relativt godt.	Godt
4	Meget tilfreds med personalet. Meget tilfreds med overlægen. UG.	Godt
6	Meget professionel undersøgelse/behandlingsforløb på Silkeborg Sygehus. Intet at komme efter. Godt informationsmøde inden operationen. Efter forløb af hofteoperationen bliver der fulgt op på af fysioterapeuter med, hvordan man skal træne videre hjemme. Fantastisk godt, at de følger op på det. To gange efter operationen vil de se en på sygehuset igen.	Virkelig godt
7	Det blev bestemt, at jeg skulle opereres i ryggen. Kom derned om morgenen og var klar til at blive det, men over middag kom lægen og sagde, at det ikke kunne blive i dag, da lægerne NN var holdt for i dag, så lægen kunne jo ikke selv. Så fik jeg en anden dato et par uger senere.	Godt
8	Havde set frem til at få hoften udskiftet, men blev sendt hjem med for høj infektionsværdi. Nogle uger efter skulle jeg komme igen. Nu var tallene ok, men blev igen sendt hjem omkring middag. Undskyldningen til min søn var, at sygeplejersken var blevet syg, men jeg fik af lægen at vide, at det skyldtes en reovering af operationsstuen. Det er aldeles dårlig tilrettelæggelse at indkalde patienter, gøre patienten klar til operationen (komme i bad og give beroligende medicin), når man har kendskab til både sygdom, og at en operationsstue er under ændring. Det kræver en stærk psyke at være syg og vente på en operation, som har været planlagt to gange, og som var virkelig tiltrængt. Tredje gang var lykkens gang, og det gik som forventet - næsten da - foden 'klapper' endnu.	Godt
10	Kun positive oplevelser. Der var virkelig travlt, men der var styr på det hele. Mine oplevelser ang. Sygehuset Silkeborg er udelukkende positive.	Virkelig godt
12	EDB gik ned i laboratoriet.	Godt
13	Jeg kom ind til en forkert læge - var ikke specialist inden for området.	Dårligt
14	Alt gik fint.	Virkelig godt
17	Kunne ønske oplysning om mulige behandlingsformer.	Godt
18	Fik under indlæggelsen blærebetændelse, formentlig pga. dehydrering (bl.a.).	Godt
20	Ved udskrivelsen, fik jeg en kopi af min journal med beskrivelse af operationsforløbet, hvilket jeg bad om. Jeg var indlagt 4 ekstra dage, på grund af skade til en nerve under operationen. Jeg blev smittet med omgangssyge fra nabosengen og var syg et par dage ekstra.	Intet svar
23	Yderst tilfreds med læge NN.	Godt
24	Efter hjemsendelse: ingen genoptræning OVERHOVEDET! Det er FOR DÅRLIGT! Der er ikke helt	Intet svar

## Bilag 5

sammenhæng mellem de informationer, man får ved forundersøgelsen og praksis i dagene efter operationen på hospitalet.

-  26 Der var tale om lidt nye smerter omkring min lidt gamle hofteprotese. Efter nogle måneder bliver jeg indkaldt - undersøgende læge ønsker et røntgenbillede. De har ikke tid, så jeg indkaldes ca. en måned efter til røntgen, ca. 5-10 minutter - men igen lang ventetid - så går der igen ca. en måned til den tredje indkaldelse for så at få meddelt ingen "skygger" på billedet, så protesen sad godt fast. Sammenlagt højst 30 minutter hos lægen - sammenlagt cirka 2,5 time i venterum + 150 kilometer i bil. Virkelig dårligt
-  30 Jeg var på ambulatoriet for at blive scannet en uge efter, at uheldet var sket. Den ansatte, som skulle lave scanningen, var ret nedladende overfor mig. Hun talte til mig, som om jeg var et barn i en børnehave. Jeg er over 50 år og vil meget gerne behandles som en person med den alder!!! Godt
-  31 I røntgenafdelingen er det svært at vide, at man skal melde sig ved skranken. Jeg troede, de havde fået besked fra den anden afdeling om, at jeg kom, og satte mig til at vente. Tilfældigt opdagede en sygeplejerske, at jeg sad og ventede! Godt
-  33 Blev ringet op (dagen efter) at håndleddet var brækket og måtte op og have gips på. Godt
-  34 Jeg oplevede en mere kompetent sygeplejerske end lægen, der undersøgte mig. Lægen var grøn og havde ikke sat sig ind i skaden. Sygeplejersken var erfaren og kunne besvare spørgsmål uden problemer. Intet svar
-  35 Jeg havde en dårlig oplevelse under første besøg i forhold til, at en sygeplejerske instruerede mig i øvelser til genoptræning af mit knæ, som viste sig, da jeg fik regnet det ud, at udgøre næsten to timer BÅDE morgen og aften. Det var helt urealistisk for mig at gennemføre, hvorfor jeg gav op med gentræningen. Ved senere (privat) konsultation hos en fysioterapeut fik jeg i øvrigt at vide, at så mange øvelser var helt unødvendig i forhold til min knæskade. Jeg kunne ønske mig, at lægen i højere grad overvåger sygeplejerskens instruktioner og blander sig, hvis de ikke er korrekte. Det skete ikke her. Min oplevelse var også, at der var "dårlig kemi" mellem læge og sygeplejerske - måske forklaringen. Jeg gjorde opmærksom på min dårlige oplevelse ved næste besøg og fik ret i, at omfanget af genoptræningsøvelser var for højt. Godt
-  37 Ventetiderne til røntgen samt scanning er undertiden helt uforståeligt lange - op til fire-fem måneder. Godt
-  39 Efter to ortopædbesøg blev jeg sendt videre til anden læge. Fra ortopædlæger ingen skriftligt. Fra anden læge god beskrivelse. Men i min sag modarbejder flere problemer hinanden, og derfor ønsker de, at jeg skal vente, til jeg er ældre. Men dels har jeg smerter og det begrænser, at jeg kan motionere og mit liv. Godt
-  44 Der var for lang ventetid MELLEMLER de forskellige undersøgelser. Da undersøgelserne var afsluttede, var der kun kort ventetid på operation. Godt
-  54 Jeg manglede en personlig samtale med den læge, der opererede mig. Men han havde fri, og det skal han selvfølgelig. Fik på skrift, hvad han havde foretaget ved indgrebet. Fik også besked om, jeg kunne ringe dagen efter og snakke med lægen - og det var fint. Kunne godt have brugt mere information om længde af sygemelding, hvornår jeg ville være i stand til at dyrke sport igen, og hvornår jeg måtte de forskellige ting. Ved godt det er svært at vurdere, for det er jo til en vis grad individuelt, men kunne godt have tænkt mig en ca. tidshorison. Godt

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
|    | 55 Blev scannet på Horsens Sygehus, ventede på svar en tid, ringede så til Silkeborg Sygehus og fik at vide, at billederne ikke kom frem automatisk, men at de nu ville følge op det og derefter give mig svar. Umiddelbart virker det som fuldstændigt tidsspilde, at det ikke sker automatisk.   | Godt             |
|    | 56 Undersøgelser-/behandlingsforløb endnu ikke afsluttet. Jeg undrer mig over, at der tages røntgenbilleder af min skulder, når min læge har henvist mig til ultralydsscanning.  | Godt             |
|    | 58 Jeg blev faktisk ikke behandlet. Jeg har haft en skulder, der er gået af led. Da jeg kom op til undersøgelse, var det eneste, jeg fik af vide, at jeg skulle begynde at bevæge min arm i små svingbevægelser. Det kunne jeg lige så godt have fået at vide i telefonen. De rørte ikke ved armen, til trods for, at det var derfor, jeg var der. Jeg måtte selv spørge dem, om de da overhovedet ikke skulle røre ved min skulder, og det var ikke nødvendigt, sagde de. Jeg fik ikke anbefalet fysioterapi, hvilket jeg kan se nu måske burde have været en god idé, da jeg stadig ikke er helt ovre skaden til trods for, at det er fem måneder siden. | Virkelig dårligt |
|    | 59 Da jeg vågnede efter narkosen, frøs jeg uhjælpeligt. Det ville have været skønt, hvis der allerede inden jeg vågnede, var lagt varmetæpper omkring mig.   | Virkelig godt    |
|    | 60 Havde svært ved at få svar på, hvad undersøgelsen viste, og hvad den egentlig sagde om mit sygdomsproblem - der blev henvist til den lægelige konsultation senere!  | Dårligt          |
|   | 61 Min mand er meget glad for ambulatoriet på Silkeborg Regionssygehus.  | Intet svar       |
|  | 64 Jeg er meget glad for Silkeborg, da Viborg foretog behandling, som ikke fungerede.  | Godt             |
|  | 67 Træt af, at jeg ikke havde den samme læge hver gang.  | Godt             |





## Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Jeg fik ryggen scannet og så billedet sammen med lægen, som forklarede mig, hvad jeg skulle opereres for.	Godt
21	Hvis man blev tilset af den samme læge, ville der ikke være tvivl om behandlingstilbud og -forløb. Det ville spare tid/penge for både patient og hospital.	Godt
26	Operationen på Silkeborg Sygehus meget effektiv og høj standard. Min sidste oplevelse fra Silkeborg under al kritik og spild af ressourcer, kunne laves på 30 minutter total uden problemer i stedet for tre gange indkaldelse. Jeg har netop erfaret noget effektivt fra sundhedseksperter. Havde som ældre mand mistanke om prostataproblemer og kontaktede Mølholm Privathospital, fik en tid og information i løbet af fire dage. Selve undersøgelsen af speciallæge ca. 40 minutter alt i alt og pænt brev at alt ok! Pris 2400 kr. godt givet ud.	Virkelig dårligt
30	Dagen efter uheldet blev jeg ringet op fra sygehuset. Det var for at fortælle mig, at alt var, som det skulle være, og at det var et "pænt" brud. Jeg var glad for opringningen, og jeg synes, at det er en flot gestus. Tusind tak for det.	Godt
40	Jeg blev udskrevet til hjemmet, uden at der var voksne hjem. Jeg følte usikkerhed ved det.	Godt
41	Efter operation (knæprotese) - skal jeg hjem to eller tre dage efter operationen?	Virkelig godt
49	Hjulpet virkelig godt.	Virkelig godt
54	Når man har været igennem en kikkertoperation i knæet, synes jeg, der er brug for noget opfølgning - fx. at man fik en tid efter en til to måneder - bare for at tjekke op på, at alt er, som det skal være. Det fik jeg ikke!	Godt
60	Efterfølgende - hvor jeg fik indkaldelse til ny konsultation og ringede for at få tiden flyttet, da jeg skulle på kursus med arbejdet - oplevede jeg det danske sygehusvæsens ventelistepolitik: Hvis jeg ikke kunne komme pågældende dag, skulle jeg regne med fire måneders (!) ventetid. - Så jeg kommer ikke på kursus med arbejdet!	Dårligt
67	Mere forklaring på, hvordan jeg skulle gøre, når jeg var på arbejde.	Godt
68	Jeg følte mig utryk, fordi min fremtid mht. helbredelse ser usikker ud. Lægen informerede mig om, at jeg MULIGVIS ikke ville slippe for smerter, og det gjorde mig utryk. MEN jeg synes, det er bedre at få sandheden at vide.	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**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg føler, jeg fra første færd har været i gode hænder. Alle har været meget venlige og hjælpsomme, så jeg kan kun sige TAK.	Virkelig godt
	2	Fortalt mig meget godt, hvordan og hvorledes de gjorde/gør.	Godt
	3	Fik en fin behandling af sødt, forstående og nærværende personale - tid til den enkelte. Har kun godt at sige om afdelingen.	Godt
	5	Har indtryk af nedslidning og travlhed. Er overbevist om at man gør det bedste, man kan, ud fra de givne forudsætninger.	Godt

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit



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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	I venteværelset synes jeg, at der kunne være lidt saftvand eller noget andet, og hvis man har ventet RIGTIG længe, lidt snacks.	Godt
	6	Alt for lang ventetid.	Virkelig godt
	7	Ingen information om ventetid.	Godt




**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Otte dage efter operation opstod betændelse.	Godt
	5	Ikke nærlæsning af journal.	Godt


**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Journaler bør være læst før modtagelse ved ny tid.	Godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Ny læge hver GANG, kunne godt være mere forberedt. Indtryk af TRAVLHED.	Godt



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

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

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

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

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

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

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

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

---

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