

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Ortopædkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	98
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	472
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
Afdelingens svarprocent:	50%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

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

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

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

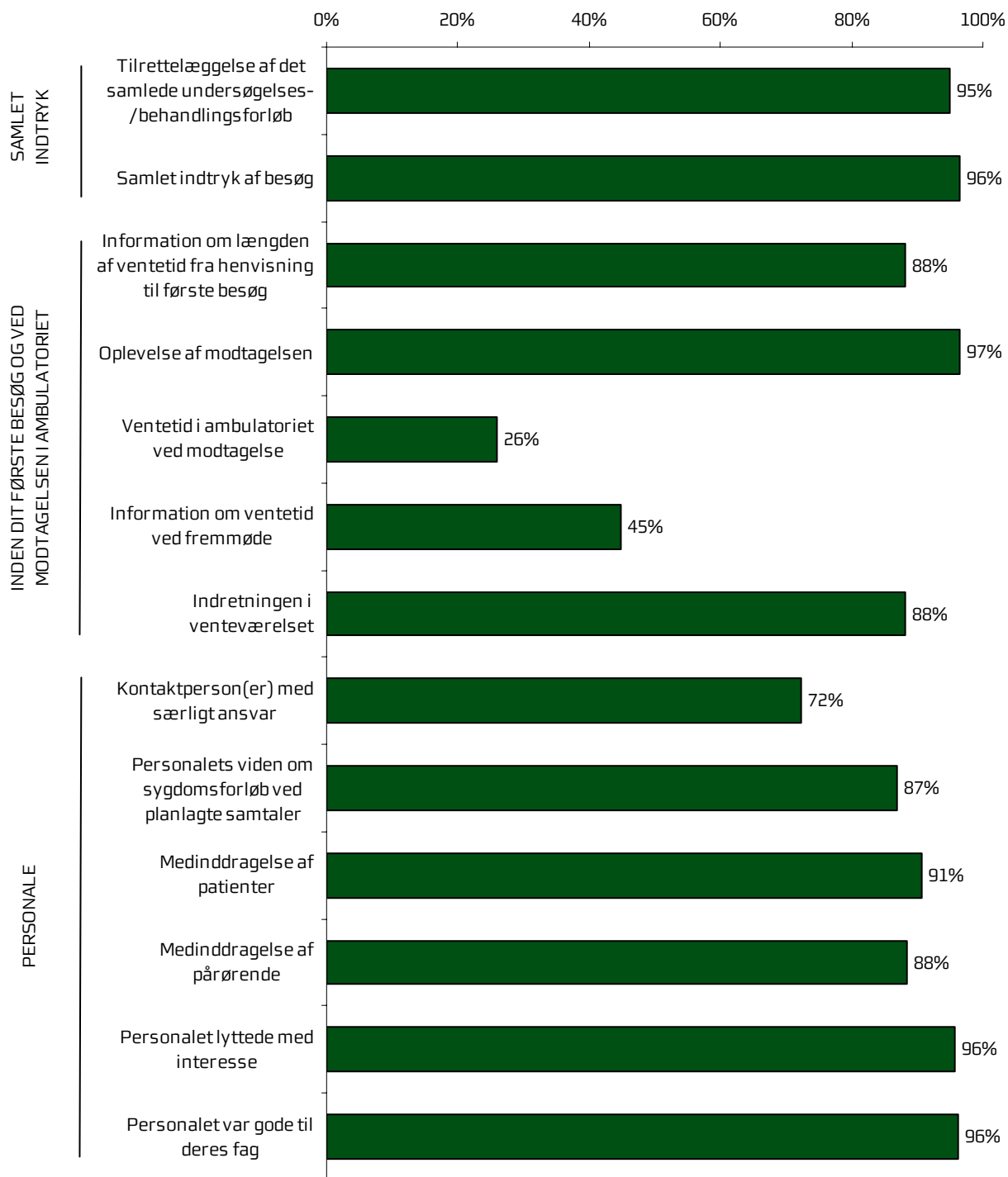
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

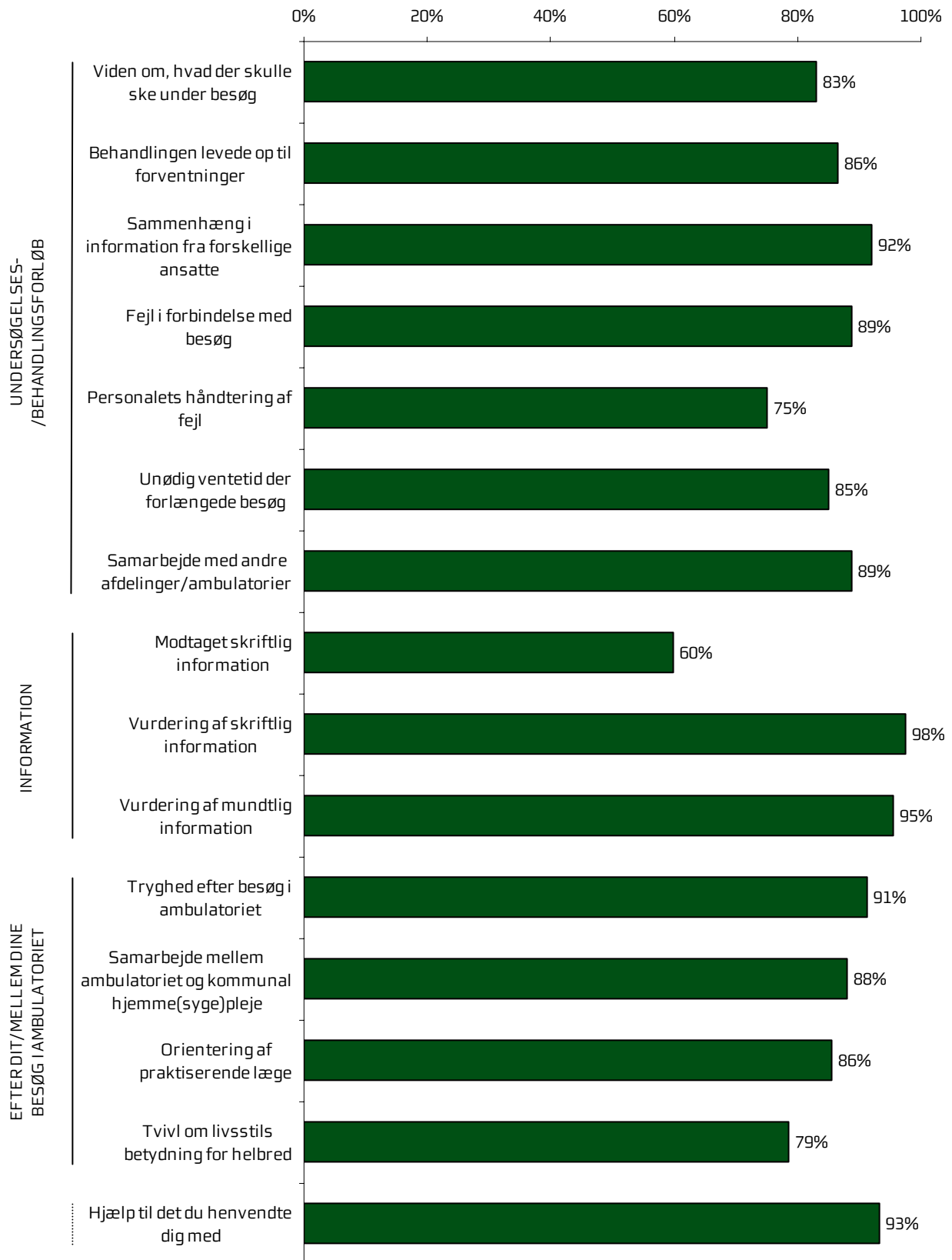
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

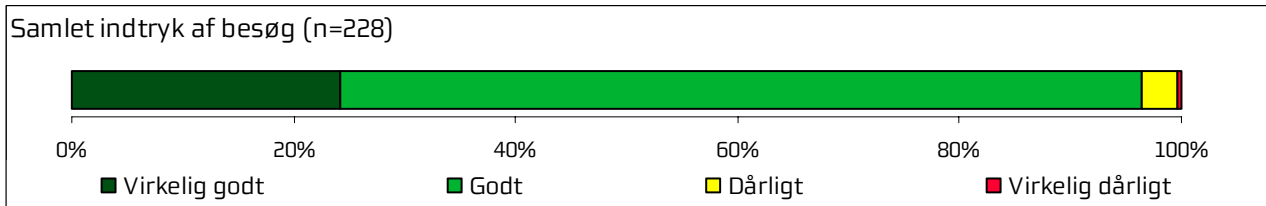
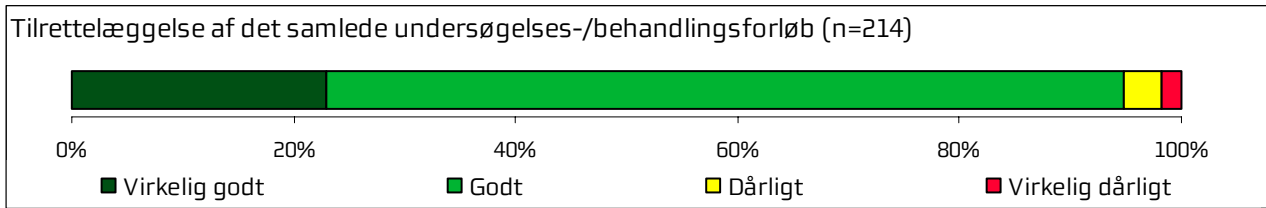
Tilfældige forskelle?

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

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

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

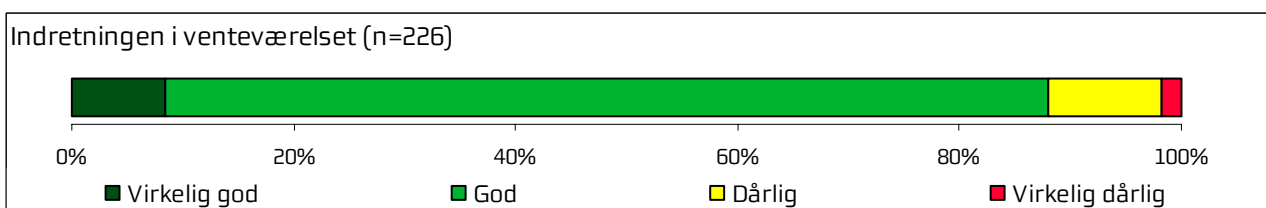
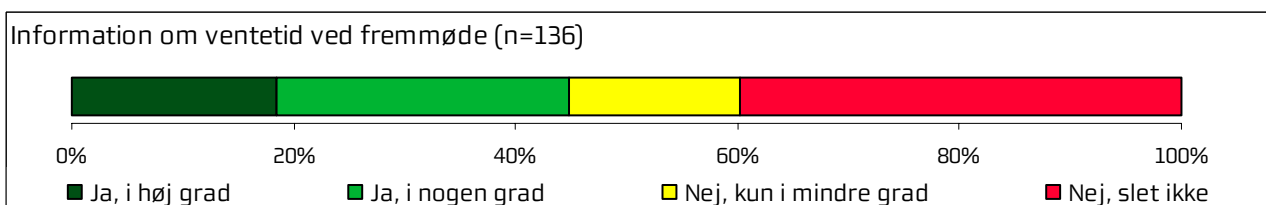
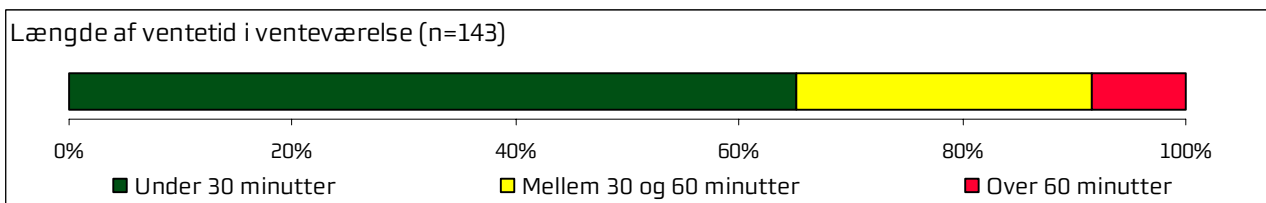
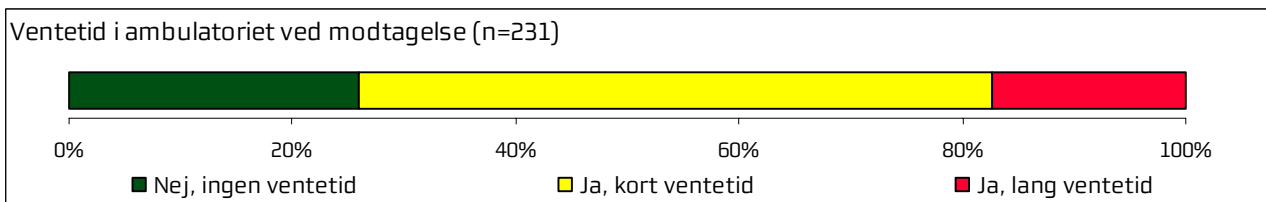
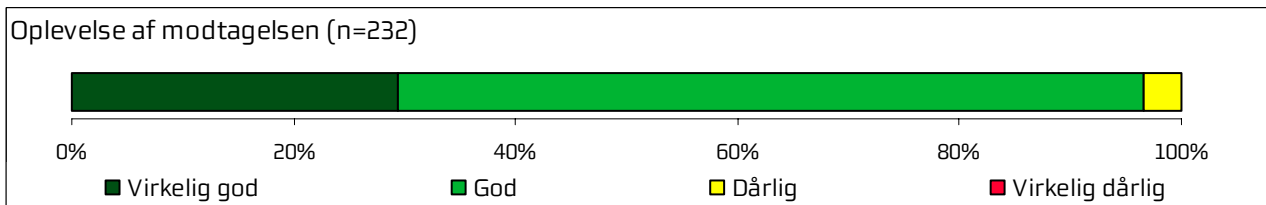
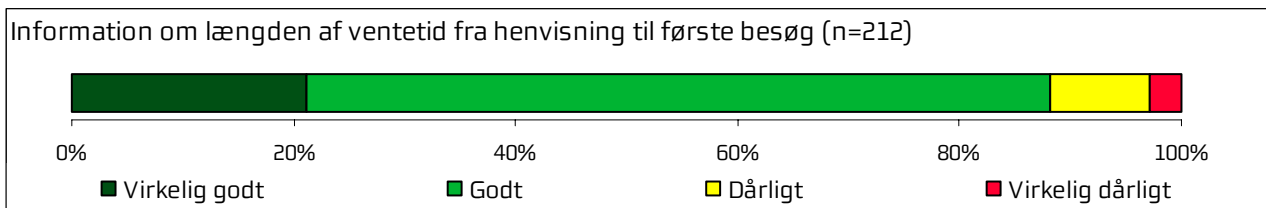
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	95%	97%

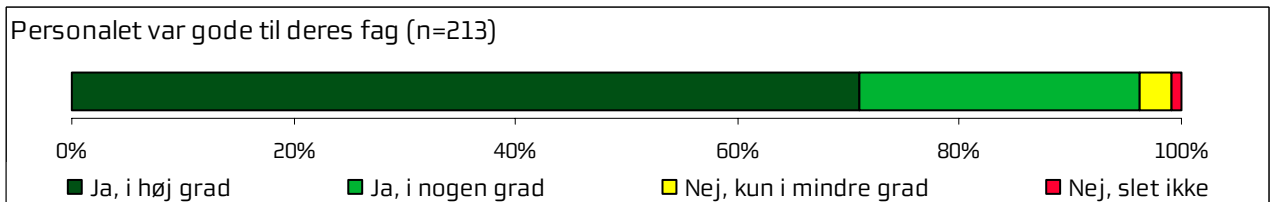
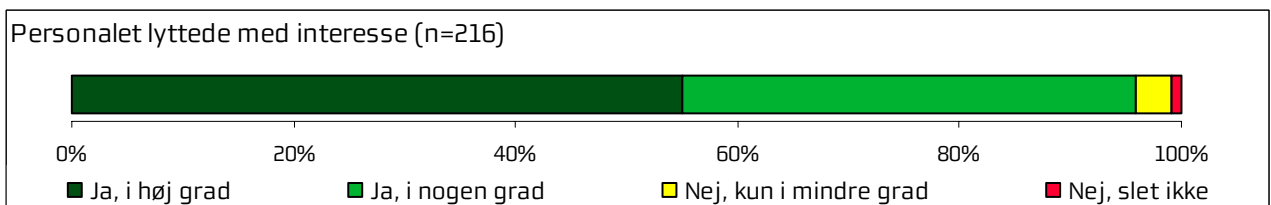
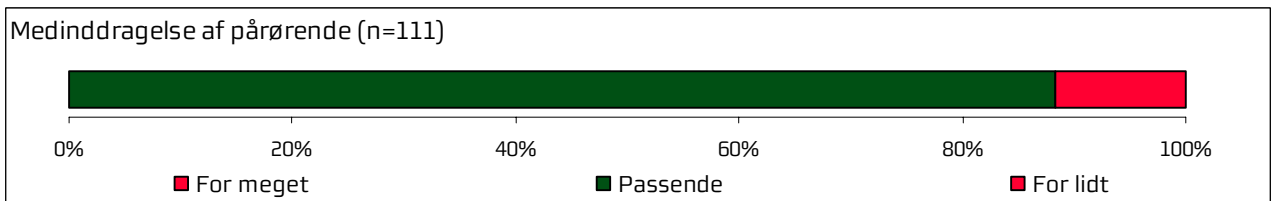
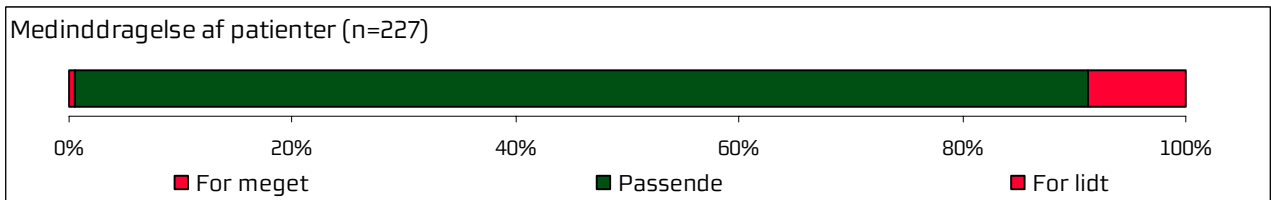
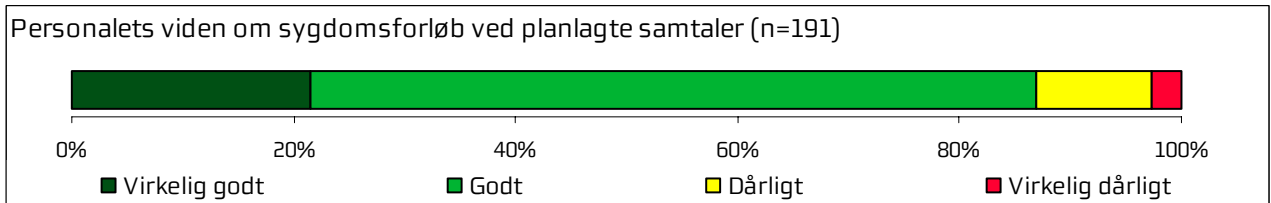
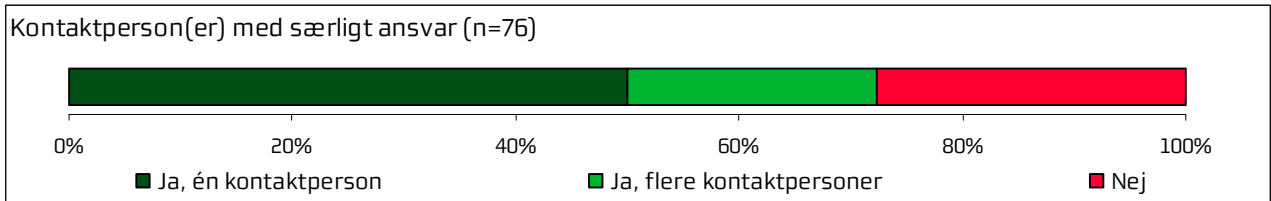
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	95%*	89%	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	26%	-	-	52%*	30%	37%*
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?	45%	-	-	52%	35%	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	95%*	74%*	84%

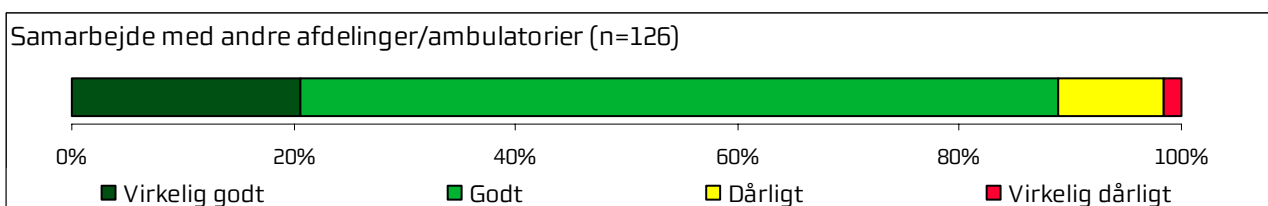
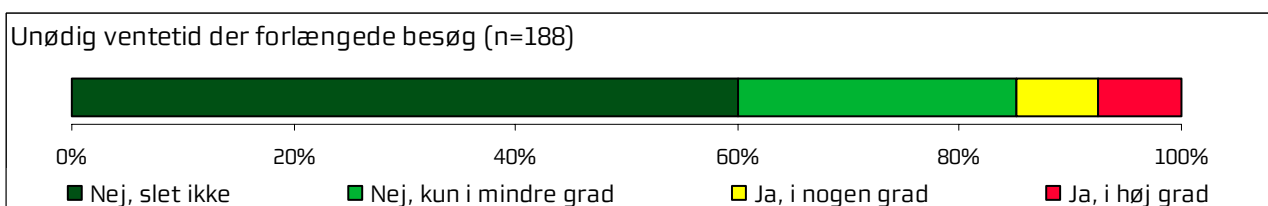
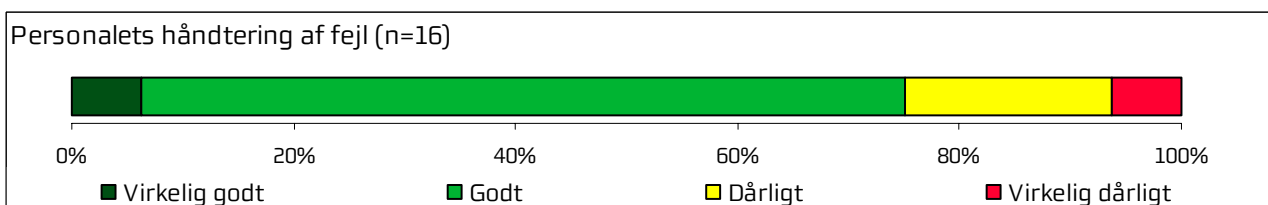
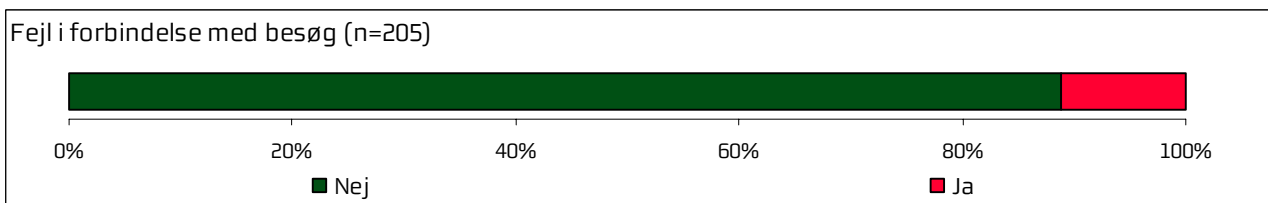
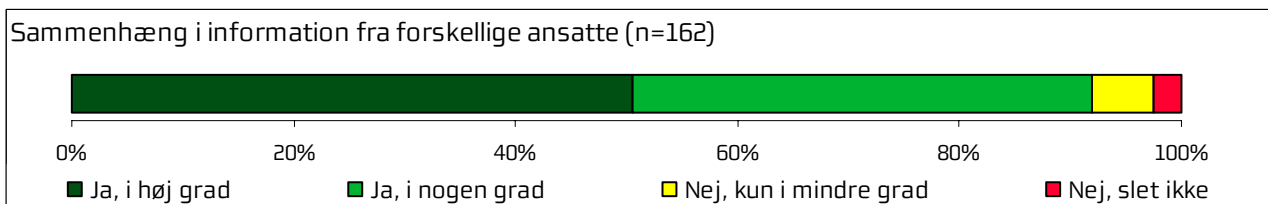
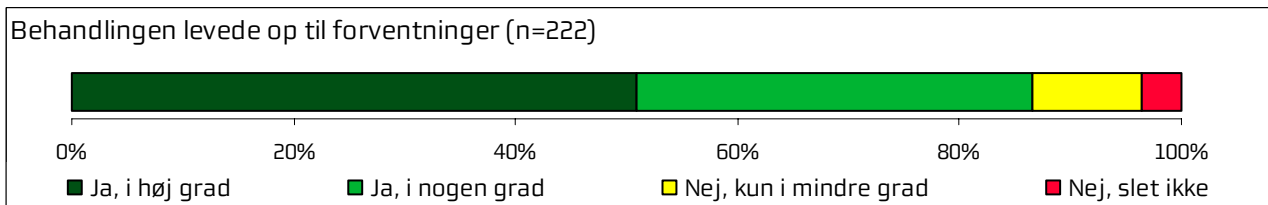
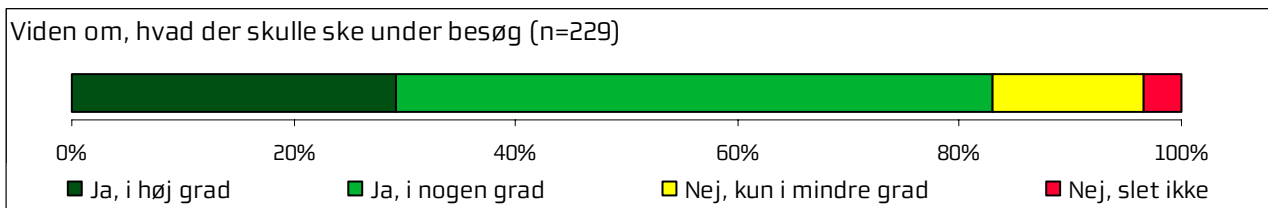
4.3 Personale



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?	72%	-	-	87%*	70%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	97%*	88%	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%*	89%	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	96%*	78%*	87%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	99%	97%	98%

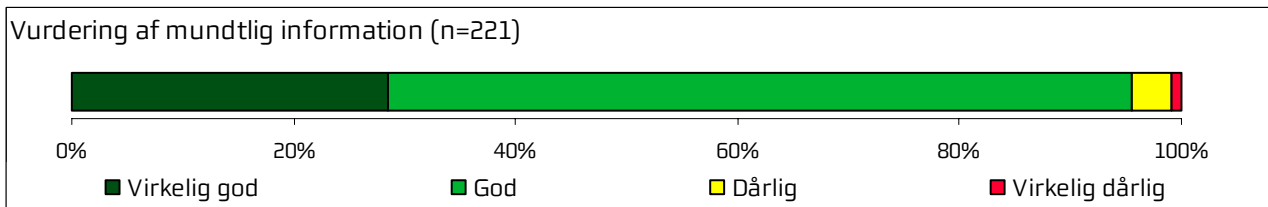
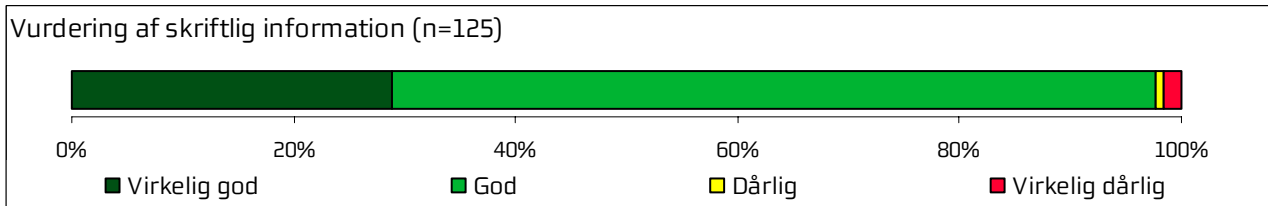
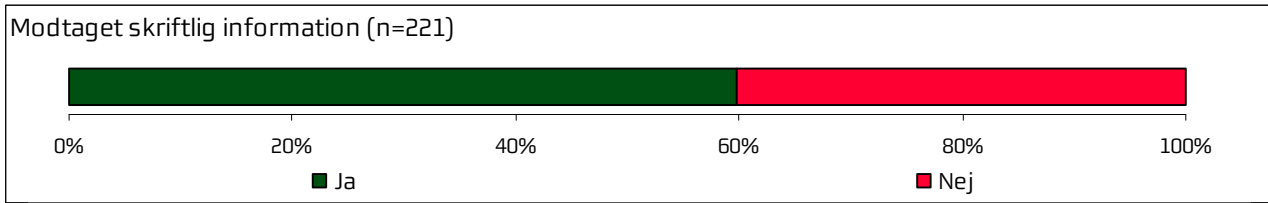
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	83%	-	-	92%*	81%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86%	-	-	96%*	89%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92%	-	-	96%	91%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	93%	85%	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	87%	59%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	94%*	88%	91%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	93%	86%	90%

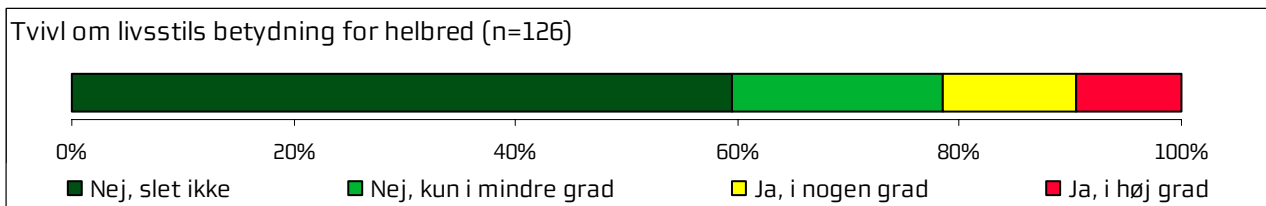
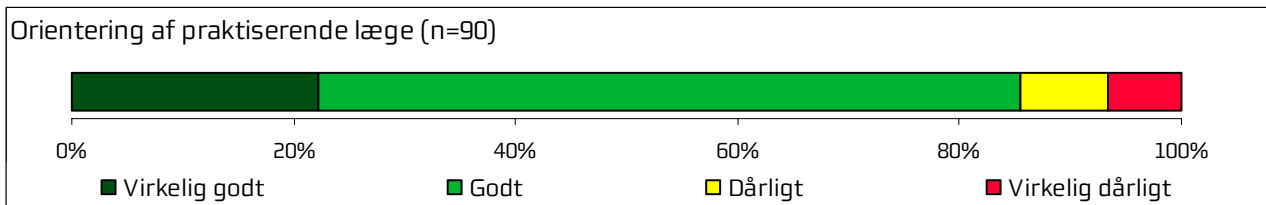
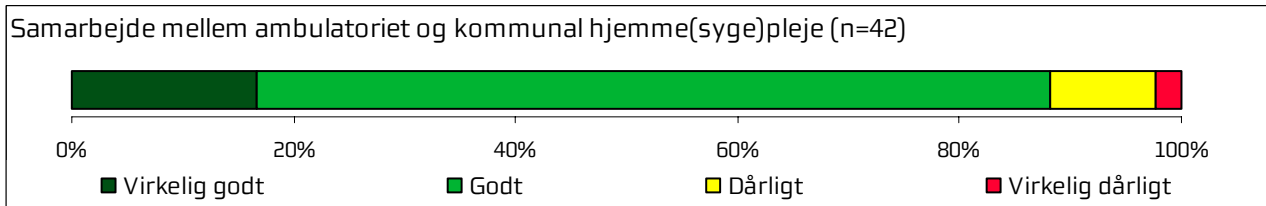
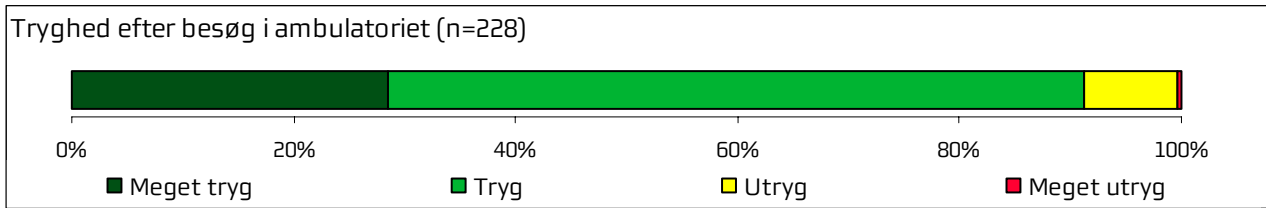
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	60%	-	-	71%*	39%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	94%	95%

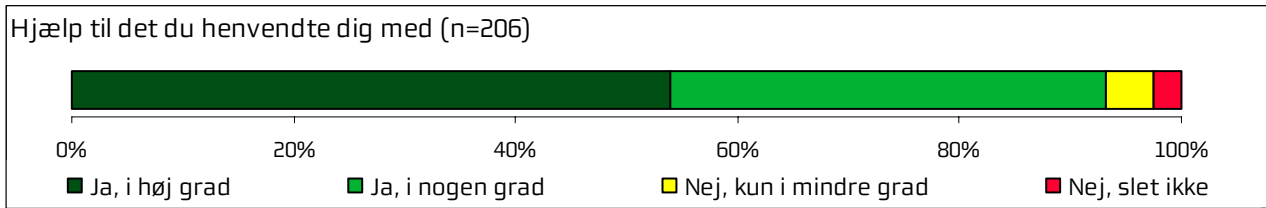
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	91%	-	-	96%*	92%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	98%	84%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	93%	79%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79%	-	-	83%	65%*	74%

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?	93%	-	-	98%*	94%	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
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.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit modersmål?	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.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 50 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

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

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

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		236	472
Køn	Mand	44%	50%
	Kvinde	56%	50%
Alder	0-19 år	13%	17%
	20-39 år	11%	20%
	40-59 år	35%	36%
	60-79 år	35%	23%
	80 år eller derover	6%	4%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

"**Ja**" og "Nej"⁷

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		236	100
Alder	0-19	31	13%
	20-39	25	11%
	40-59	83	35%
	60-79	82	35%
	80-	15	6%
Køn	Mand	104	44%
	Kvinde	132	56%
Skema udfyldt af	Patienten	210	91%
	Pårørende	21	9%
Modersmål	Dansk	224	97%
	Ikke dansk	8	3%
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	15	6%
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	146	62%
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	27	11%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	20%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		23	72	3	2	214	15	
Alder	0-19	15	73	8	4	26	2	
	20-39	9	91	0	0	22	2	
	40-59	21	73	4	3	78	5	
	60-79	30	66	3	1	76	5	
	80-	33	67	0	0	12	1	
Køn	Mand	23	75	2	0	92	8	
	Kvinde	23	70	4	3	122	7	
Skema udfyldt af	Patienten	23	72	4	2	193	13	
	Pårørende	22	78	0	0	18	2	
Modersmål	Dansk	23	72	3	2	205	14	
	Ikke dansk	14	86	0	0	7	1	
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	21	79	0	0	14	0	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	24	71	4	1	131	11	
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	23	69	8	0	26	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	74	0	7	43	4	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		24	72	3	0	228
Alder	0-19	18	82	0	0	28
	20-39	14	77	9	0	22
	40-59	26	68	5	1	81
	60-79	29	70	1	0	82
	80-	13	87	0	0	15
Køn	Mand	21	75	3	1	100
	Kvinde	27	70	3	0	128
Skema udfyldt af	Patienten	24	72	3	0	205
	Pårørende	25	75	0	0	20
Modersmål	Dansk	24	72	3	0	218
	Ikke dansk	13	75	13	0	8
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	27	73	0	0	15
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	25	71	4	1	140
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	23	73	4	0	26
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	77	2	0	47

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		21	67	9	3	212	21	
Alder	0-19	13	63	10	13	30	1	
	20-39	20	65	15	0	20	4	
	40-59	18	70	11	1	73	10	
	60-79	28	65	5	1	75	5	
	80-	21	71	7	0	14	1	
Køn	Mand	21	66	9	4	97	6	
	Kvinde	22	68	9	2	115	15	
Skema udfyldt af	Patienten	21	68	10	2	189	19	
	Pårørende	25	55	5	15	20	1	
Modersmål	Dansk	20	67	9	3	202	20	
	Ikke dansk	43	57	0	0	7	1	
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	21	71	7	0	14	1	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	22	67	8	4	130	14	
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	25	58	17	0	24	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	70	9	2	44	4	

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		29	67	3	0	232	0
Alder	0-19	10	84	6	0	31	0
	20-39	17	83	0	0	24	0
	40-59	32	64	4	0	81	0
	60-79	38	58	4	0	81	0
	80-	27	73	0	0	15	0
Køn	Mand	29	68	3	0	103	0
	Kvinde	29	67	4	0	129	0
Skema udfyldt af	Patienten	30	67	3	0	207	0
	Pårørende	29	67	5	0	21	0
Modersmål	Dansk	28	68	4	0	221	0
	Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	40	60	0	0	15	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	30	67	3	0	145	0
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	38	54	8	0	24	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	77	2	0	48	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		26	57	17	231	0
Alder	0-19	19	58	23	31	0
	20-39	17	67	17	24	0
	40-59	26	58	16	81	0
	60-79	36	48	16	81	0
	80-	0	79	21	14	0
Køn	Mand	28	55	17	102	0
	Kvinde	24	58	18	129	0
Skema udfyldt af	Patienten	27	54	18	206	0
	Pårørende	14	81	5	21	0
Modersmål	Dansk	27	56	17	220	0
	Ikke dansk	0	88	13	8	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	36	43	21	14	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	24	58	18	143	0
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	27	54	19	26	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	58	13	48	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		65	27	8	143	3
Alder	0-19	63	29	8	24	1
	20-39	67	22	11	18	0
	40-59	61	30	9	54	1
	60-79	68	24	8	38	1
	80-	78	22	0	9	0
Køn	Mand	72	20	8	64	1
	Kvinde	59	32	9	79	2
Skema udfyldt af	Patienten	64	26	10	125	3
	Pårørende	69	31	0	16	0
Modersmål	Dansk	65	26	9	136	3
	Ikke dansk	67	33	0	6	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	50	38	13	8	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	63	28	9	89	1
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	65	24	12	17	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	21	3	29	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	26	15	40	136	11	
Alder	0-19	9	36	18	36	22	2	
	20-39	0	26	5	68	19	1	
	40-59	22	18	12	49	51	5	
	60-79	28	36	19	17	36	3	
	80-	25	13	38	25	8	0	
Køn	Mand	20	25	20	35	60	3	
	Kvinde	17	28	12	43	76	8	
Skema udfyldt af	Patienten	19	25	14	42	118	11	
	Pårørende	13	31	31	25	16	0	
Modersmål	Dansk	17	25	15	43	127	11	
	Ikke dansk	38	38	25	0	8	0	
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	0	13	38	50	8	0	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	21	31	11	38	85	6	
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	13	13	13	63	16	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	26	26	30	27	2	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		8	80	10	2	226	3	
Alder	0-19	3	79	17	0	29	2	
	20-39	0	83	13	4	23	1	
	40-59	9	77	13	1	82	0	
	60-79	11	81	5	3	79	0	
	80-	15	85	0	0	13	0	
Køn	Mand	4	83	11	2	100	0	
	Kvinde	12	77	10	2	126	3	
Skema udfyldt af	Patienten	8	80	10	2	201	3	
	Pårørende	14	71	14	0	21	0	
Modersmål	Dansk	8	80	11	2	215	3	
	Ikke dansk	25	75	0	0	8	0	
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	13	87	0	0	15	0	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	8	80	9	3	140	2	
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	12	72	16	0	25	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	80	13	0	46	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		50	22	28	76
Alder	0-19	17	50	33	6
	20-39	33	22	44	9
	40-59	60	20	20	25
	60-79	52	19	29	31
	80-	60	20	20	5
Køn	Mand	42	29	29	38
	Kvinde	58	16	26	38
Skema udfyldt af	Patienten	49	22	29	69
	Pårørende	-	-	-	4
Modersmål	Dansk	48	23	29	73
	Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	-	-	-	4
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	49	22	29	59
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	-	-	-	0
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	46	23	31	13

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		21	65	10	3	191	37	
Alder	0-19	15	69	15	0	26	5	
	20-39	17	61	17	6	18	5	
	40-59	23	63	11	3	64	17	
	60-79	24	68	7	1	72	9	
	80-	18	64	9	9	11	1	
Køn	Mand	18	71	9	2	85	16	
	Kvinde	25	61	11	3	106	21	
Skema udfyldt af	Patienten	23	63	11	3	167	36	
	Pårørende	10	80	10	0	20	1	
Modersmål	Dansk	22	65	11	3	181	36	
	Ikke dansk	14	86	0	0	7	1	
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	36	50	14	0	14	0	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	23	63	13	3	120	22	
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	24	62	10	5	21	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	83	3	3	36	10	

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	91	9	227
Alder	0-19	0	90	10	31
	20-39	0	92	8	24
	40-59	0	90	10	80
	60-79	1	91	7	81
	80-	0	91	9	11
Køn	Mand	0	92	8	99
	Kvinde	1	90	9	128
Skema udfyldt af	Patienten	0	92	7	204
	Pårørende	0	80	20	20
Modersmål	Dansk	0	92	8	217
	Ikke dansk	0	63	38	8
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	0	86	14	14
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	1	90	9	141
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	0	100	0	25
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	0	89	11	47

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	88	12	111	117
Alder	0-19	0	93	7	29	1
	20-39	0	100	0	10	14
	40-59	0	88	12	34	48
	60-79	0	84	16	31	49
	80-	0	71	29	7	5
Køn	Mand	0	94	6	53	47
	Kvinde	0	83	17	58	70
Skema udfyldt af	Patienten	0	88	12	89	115
	Pårørende	0	90	10	20	1
Modersmål	Dansk	0	88	12	102	116
	Ikke dansk	0	88	13	8	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	0	83	17	6	8
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	0	87	13	70	70
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	0	100	0	11	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	24	24

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		55	41	3	1	216	15
Alder	0-19	61	39	0	0	28	2
	20-39	33	57	10	0	21	3
	40-59	62	35	1	3	78	5
	60-79	54	42	4	0	76	5
	80-	46	46	8	0	13	0
Køn	Mand	49	46	3	1	95	6
	Kvinde	60	36	3	1	121	9
Skema udfyldt af	Patienten	54	41	4	1	191	15
	Pårørende	67	33	0	0	21	0
Modersmål	Dansk	54	42	3	1	205	15
	Ikke dansk	63	25	13	0	8	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	67	33	0	0	12	2
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	52	43	3	1	134	9
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	58	42	0	0	24	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	35	7	0	46	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		71	25	3	1	213	18
Alder	0-19	63	30	3	3	30	1
	20-39	58	32	11	0	19	3
	40-59	75	19	4	1	77	5
	60-79	77	23	0	0	74	8
	80-	46	54	0	0	13	1
Køn	Mand	71	23	4	2	92	9
	Kvinde	71	27	2	0	121	9
Skema udfyldt af	Patienten	70	26	3	1	188	18
	Pårørende	76	19	5	0	21	0
Modersmål	Dansk	70	27	2	1	203	17
	Ikke dansk	86	0	14	0	7	1
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	92	8	0	0	12	2
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	68	27	4	1	136	10
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	78	22	0	0	23	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	26	2	0	42	4

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		29	54	14	3	229	3	
Alder	0-19	29	42	26	3	31	0	
	20-39	9	64	18	9	22	0	
	40-59	26	59	12	2	81	2	
	60-79	37	51	10	2	82	0	
	80-	38	46	8	8	13	1	
Køn	Mand	30	54	11	5	101	1	
	Kvinde	29	53	16	2	128	2	
Skema udfyldt af	Patienten	27	55	13	4	204	3	
	Pårørende	43	43	14	0	21	0	
Modersmål	Dansk	29	54	14	4	219	2	
	Ikke dansk	14	71	14	0	7	1	
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	20	53	13	13	15	0	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	27	55	15	3	143	2	
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	42	38	12	8	26	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	9	0	45	1	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		51	36	10	4	222	9
Alder	0-19	45	38	17	0	29	1
	20-39	39	48	4	9	23	1
	40-59	48	36	14	3	80	3
	60-79	63	28	6	3	78	3
	80-	33	50	0	17	12	1
Køn	Mand	52	32	10	5	96	6
	Kvinde	50	38	10	2	126	3
Skema udfyldt af	Patienten	50	36	11	4	197	9
	Pårørende	52	43	5	0	21	0
Modersmål	Dansk	51	35	9	4	212	8
	Ikke dansk	14	57	29	0	7	1
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	50	36	14	0	14	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	51	36	9	4	137	7
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	46	38	8	8	26	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	33	11	2	45	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		51	41	6	2	162	62
Alder	0-19	50	33	13	4	24	7
	20-39	33	67	0	0	9	15
	40-59	52	42	5	2	62	17
	60-79	54	37	5	3	59	20
	80-	38	63	0	0	8	3
Køn	Mand	51	44	4	1	71	29
	Kvinde	51	40	7	3	91	33
Skema udfyldt af	Patienten	51	40	6	3	142	58
	Pårørende	44	50	6	0	18	3
Modersmål	Dansk	51	41	5	3	153	61
	Ikke dansk	38	50	13	0	8	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	18	82	0	0	11	3
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	51	42	4	3	100	36
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	56	39	6	0	18	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	27	12	3	33	15

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		99	1	105	113
Alder	0-19	100	0	14	17
	20-39	100	0	6	17
	40-59	100	0	36	43
	60-79	98	2	41	32
	80-	100	0	8	4
Køn	Mand	98	2	42	56
	Kvinde	100	0	63	57
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	93	103
	Pårørende	100	0	12	7
Modersmål	Dansk	99	1	99	109
	Ikke dansk	100	0	6	2
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	100	0	9	6
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	98	2	62	71
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	100	0	15	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	19	25

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		98	2	199
Alder	0-19	100	0	30
	20-39	100	0	23
	40-59	99	1	70
	60-79	97	3	66
	80-	100	0	10
Køn	Mand	99	1	90
	Kvinde	98	2	109
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	179
	Pårørende	100	0	18
Modersmål	Dansk	98	2	190
	Ikke dansk	100	0	8
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	100	0	14
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	97	3	118
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	100	0	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	42

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	199
Alder	0-19	100	0	30
	20-39	87	13	23
	40-59	93	7	71
	60-79	95	5	65
	80-	90	10	10
Køn	Mand	93	7	91
	Kvinde	94	6	108
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	179
	Pårørende	100	0	18
Modersmål	Dansk	94	6	190
	Ikke dansk	88	13	8
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	93	7	14
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	94	6	117
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	96	4	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	43

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	124
Alder	0-19	89	11	19
	20-39	94	6	16
	40-59	90	10	50
	60-79	97	3	35
	80-	-	-	4
Køn	Mand	97	3	59
	Kvinde	89	11	65
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	111
	Pårørende	85	15	13
Modersmål	Dansk	93	7	116
	Ikke dansk	86	14	7
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	90	10	10
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	95	5	75
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	92	8	12
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	27

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		6	69	19	6	16	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	14	57	14	14	7	1
	60-79	-	-	-	-	4	0
	80-	-	-	-	-	0	1
Køn	Mand	0	67	17	17	6	0
	Kvinde	10	70	20	0	10	3
Skema udfyldt af	Patienten	0	73	20	7	15	2
	Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål	Dansk	0	71	21	7	14	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	-	-	-	-	1	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	10	60	20	10	10	0
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	-	-	-	-	1	1
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	0	75	25	0	4	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		60	25	7	7	188	21
Alder	0-19	48	30	4	19	27	2
	20-39	72	6	11	11	18	5
	40-59	54	29	12	6	69	9
	60-79	69	22	5	5	64	5
	80-	60	40	0	0	10	0
Køn	Mand	57	29	9	4	89	7
	Kvinde	63	21	6	10	99	14
Skema udfyldt af	Patienten	60	24	7	8	168	20
	Pårørende	56	33	11	0	18	0
Modersmål	Dansk	61	25	6	8	180	20
	Ikke dansk	17	33	50	0	6	1
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	42	25	25	8	12	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	66	21	5	7	112	13
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	48	26	9	17	23	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	34	7	2	41	5

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		21	68	10	2	126	33	53
Alder	0-19	22	72	6	0	18	1	10
	20-39	21	43	36	0	14	6	3
	40-59	21	72	7	0	43	15	21
	60-79	20	74	4	2	46	9	17
	80-	20	40	20	20	5	2	2
Køn	Mand	17	69	13	0	52	18	25
	Kvinde	23	68	7	3	74	15	28
Skema udfyldt af	Patienten	19	69	10	2	114	32	46
	Pårørende	30	60	10	0	10	1	6
Modersmål	Dansk	19	69	10	2	119	32	52
	Ikke dansk	33	67	0	0	6	1	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	25	50	25	0	12	1	1
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	21	68	10	1	71	21	35
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	43	50	7	0	14	8	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	86	3	3	29	3	13

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		60	40	221
Alder	0-19	58	42	31
	20-39	48	52	23
	40-59	59	41	80
	60-79	67	33	76
	80-	45	55	11
Køn	Mand	58	42	99
	Kvinde	61	39	122
Skema udfyldt af	Patienten	63	37	196
	Pårørende	38	62	21
Modersmål	Dansk	60	40	210
	Ikke dansk	50	50	8
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	21	79	14
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	64	36	136
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	79	21	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	51	47

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		29	69	1	2	125	2
Alder	0-19	31	63	0	6	16	2
	20-39	9	91	0	0	11	0
	40-59	28	67	2	2	46	0
	60-79	35	65	0	0	48	0
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	15	83	2	0	53	1
	Kvinde	39	58	0	3	72	1
Skema udfyldt af	Patienten	29	68	1	2	117	2
	Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål	Dansk	29	68	1	2	120	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	-	-	-	-	3	0
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	25	72	1	2	81	2
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	37	63	0	0	19	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	22	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		29	67	4	1	221
Alder	0-19	26	71	3	0	31
	20-39	9	82	9	0	22
	40-59	32	63	3	3	79
	60-79	32	64	4	0	77
	80-	25	75	0	0	12
Køn	Mand	25	70	3	2	97
	Kvinde	31	65	4	0	124
Skema udfyldt af	Patienten	28	67	4	1	197
	Pårørende	35	65	0	0	20
Modersmål	Dansk	28	67	4	1	210
	Ikke dansk	38	63	0	0	8
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	54	31	15	0	13
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	28	68	4	1	137
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	20	80	0	0	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	2	2	46

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		29	63	8	0	228
Alder	0-19	43	53	3	0	30
	20-39	21	71	8	0	24
	40-59	26	62	12	0	81
	60-79	29	62	7	1	82
	80-	18	82	0	0	11
Køn	Mand	26	66	8	0	100
	Kvinde	30	60	9	1	128
Skema udfyldt af	Patienten	28	63	9	0	203
	Pårørende	38	62	0	0	21
Modersmål	Dansk	29	62	8	0	217
	Ikke dansk	13	75	13	0	8
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	21	57	21	0	14
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	28	63	8	1	142
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	32	60	8	0	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	64	6	0	47

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig	
		%	%	%	%	n	n	n	
Alle		17	71	10	2	42	16	164	
Alder	0-19	0	83	17	0	6	2	22	
	20-39	50	50	0	0	2	0	22	
	40-59	0	89	11	0	9	9	65	
	60-79	23	64	9	5	22	3	51	
	80-	33	67	0	0	3	2	4	
Køn	Mand	15	75	5	5	20	7	70	
	Kvinde	18	68	14	0	22	9	94	
Skema udfyldt af	Patienten	17	71	9	3	35	16	149	
	Pårørende	20	80	0	0	5	0	14	
Modersmål	Dansk	19	72	6	3	36	15	161	
	Ikke dansk	0	80	20	0	5	1	2	
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	0	100	0	0	2	1	11	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	16	74	10	0	31	11	94	
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	0	100	0	0	2	2	22	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	14	14	7	2	37	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		22	63	8	7	90	136	
Alder	0-19	25	25	38	13	8	22	
	20-39	13	63	13	13	8	16	
	40-59	15	65	8	12	26	56	
	60-79	31	69	0	0	39	40	
	80-	11	67	11	11	9	2	
Køn	Mand	28	58	8	6	36	64	
	Kvinde	19	67	7	7	54	72	
Skema udfyldt af	Patienten	22	65	6	6	78	123	
	Pårørende	33	56	0	11	9	12	
Modersmål	Dansk	22	66	6	6	82	133	
	Ikke dansk	20	60	0	20	5	3	
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	29	43	0	29	7	7	
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	14	73	9	4	56	82	
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	36	45	18	0	11	15	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	0	13	16	32	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		60	19	12	10	126	103
Alder	0-19	57	21	14	7	14	17
	20-39	43	36	21	0	14	10
	40-59	67	19	5	10	42	41
	60-79	58	17	15	10	48	30
	80-	63	0	13	25	8	5
Køn	Mand	61	24	10	5	59	44
	Kvinde	58	15	13	13	67	59
Skema udfyldt af	Patienten	58	20	12	9	113	91
	Pårørende	73	9	9	9	11	10
Modersmål	Dansk	60	19	12	9	118	100
	Ikke dansk	50	33	17	0	6	2
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	29	29	14	29	7	8
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	59	20	12	8	83	57
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	55	36	9	0	11	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	4	12	12	25	23

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?							
		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		54	39	4	2	206	21
Alder	0-19	39	50	7	4	28	0
	20-39	40	50	0	10	20	4
	40-59	55	39	6	0	77	5
	60-79	67	29	1	3	69	11
	80-	33	58	8	0	12	1
Køn	Mand	48	47	1	4	85	15
	Kvinde	58	34	7	2	121	6
Skema udfyldt af	Patienten	56	38	4	2	183	21
	Pårørende	35	55	5	5	20	0
Modersmål	Dansk	55	39	4	3	196	21
	Ikke dansk	38	50	13	0	8	0
Afsnit	Neurokirurgisk Funktion, Viborg	33	67	0	0	12	2
	Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg	54	38	5	4	127	13
	Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	77	23	0	0	22	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	44	7	0	45	2


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.



Neurokirurgisk Funktion, Viborg

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
	6	Det var svært, da de to typer medicin havde andre navne end angivet fra sygehuset.	Godt



Neurokirurgisk Funktion, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Overlægen var meget nærværende og til stede. Meget positiv.	Virkelig godt
	6 Ventetiden maj til februar var meget lang og pinefuld. En lang ferie (planlagt) gjorde, at jeg ikke kunne søge alternativt hospital og ferien blev ødelagt. Behandlingen var ½ time og effektiv, så jeg kunne være sluppet for 10 måneders pine.	Godt

Neurokirurgisk Funktion, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Måtte selv ringe om tid til efterbehandling.	Godt
	4	Fik anvist seng ved dagsundersøgelse.	Godt



Neurokirurgisk Funktion, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 3	Jeg kunne godt tænke mig, at den læge, som fortalte mig, at han ikke kunne gøre noget for mig, men han syntes, at jeg skulle få min skulder undersøgt. Da jeg kom til egen læge, stod der ikke noget om det i rapporten, og nu er der gået over 3/4 år. Jeg skal på ambulatoriet i Silkeborg til efteråret. Det kan gøres bedre, hvis den læge NN havde henvist mig, tror jeg, men hvem ved. For lang tid at vente, der er mange systemer.	Godt
✎ 5	Jeg var ikke i behandling, blot indkaldt for at få at vide, at der intet var at gøre på grund af alder.	Godt
✎ 6	Jeg er dybt taknemmelig for at lægen, udover at behandle mig, viste mig videre til neurolog.	Godt

Neurokirurgisk Funktion, Viborg

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















		Patientens samlede indtryk	
	ID Kommentar		
3	Ikke andet end at den læge, som sagde, at han ikke kunne hjælpe, godt kunne hjælpe mig videre i systemet, hvilket han ikke gjorde. Ikke engang i rapporten til egen læge. Jeg tilhører godt nok en anden region - hvilket jeg også fik at vide af lægen. Kan de ikke klare det der?	Godt	
	6	Jeg har haft problemer med vagtlægen, som jeg skulle kontakte, hvis der var behov for smertestillende medicin efter en operation. Han nægtede at sende recept til mit apotek i ALMINDELIG åbningstid (lørdag). Medicin skulle afhentes i en by langt væk ifølge hans anvisninger. Mit apotek oplyser, at de normalt modtager recepter fra vagtlægen.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det skulle ikke være nødvendigt at rykke selv for at få at vide, at man kan tage til Skive næste dag for at få taget et røntgenbillede, selv efter en telefonopringning fik jeg at vide, der var tre måneders ventetid, når det var en fejl. Lægen fortalte mig senere, at han havde tider til sine patienter, dem skulle jeg have haft en af. Det var for dårligt.	Godt
3	Nej, det var udmærket, for forstod jeg ikke, hvad de sagde, bad jeg om at gentage det.	Godt
5	Jeg er generelt glad og positiv overfor behandlingen.	Virkelig godt
6	Efterfølgende kontrolbesøg efter operationen oplevede jeg som forhastet. Der stod på indkaldelsen, at jeg skulle forvente, at det ville tage ½-3/4 time, men det tog ca. ti min. Det undrede mig, der kunne være nogle spørgsmål, som jeg ikke fik besvaret.	Godt
8	Var meget i tvivl, da jeg ankom til undersøgelse/behandling - måske skulle der være en person der modtog og orienterede. Ellers var alt PERFEKT.	Virkelig godt
9	Alt i alt var de gode sidste gang end før, især ventetiden. Ellers gør de altid deres bedste, tror jeg.	Godt
11	Har d.d. IKKE fået svar på MR-scanning på henvisning fra ortopædisk ambulatorium for flere måneder siden. Spurgte sekretæren, hvem der skulle give svar. Det skulle ortopædisk ambulatorium, da det var dem, der henviste. IKKE svar ved egen læge.	Virkelig godt
13	Jeg var meget tryk under hele forløbet. Alle var venlige og ville forklare og hjælpe.	Godt
16	Super dygtig læge med stor kompetence og empati. Nedbringe ventetiden på ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Alt har været som lovet, når der har været andre involveret. Første besøg blev ringet op hjemme om datoer for undersøgelse, meget hurtigere end de fire uger, der stod. Dagen efter brev med datoer. Hurtigt og effektivt.	Godt
20	Formindsk ventetiden.	Godt
21	Det er fint, det er udenlandske læger, MEN så må det øvrige personale (danske) sørge for, at patienten har forstået det. Endvidere var jeg udsat for at lægen slet ikke kendte det rigtige behandlingsforløb, og jeg selv skulle gøre opmærksom på, at jeg troede det ikke var den rigtige behandling. Det viste sig også, jeg havde ret. Lægen var godt på vej til at fejlbehandle mig.	Virkelig dårligt
23	Da jeg er kommet en del på ambulatoriet, kan jeg kun sige, stor cadeau til personalet, altid har de behandlet mig godt, stor tak for det.	Godt
24	Vi er altid blevet behandlet godt.	Godt

Bilag 5





	26	Personalet var rigtig venligt og hjælpsomt.	Godt
	27	Ambulatoriet gjorde tingene ok - det var ikke dér, kæden hoppede af.	Godt
	28	Samlet indtryk af sidste besøg er godt. Tiden og egen indsats virker forhåbentligt.	Godt
	29	Lidt mere læsestof. Ellers er der god timing.	Virkelig godt
	31	Jeg var til ultralydsscanning, men hverken lægen eller sygeplejersken kunne finde ud af at bestyre maskinen, og jeg måtte hjælpe dem. Det lykkedes dog til sidst. De har desværre ikke fundet ud af, hvad der er galt.	Intet svar
	33	Godt at der ikke er ventetid, når man har et mødetidspunkt.	Godt
	36	Jeg synes at ambulatoriet levede helt op til mine forventninger.	Virkelig godt
	37	Har kun rosende ord til ambulatoriet. Har haft samme læge under hele forløbet, hvilket giver tryk- hed, og fået svar på alle mine spørgsmål. Min kritik går på VENTETID, hvilket næsten taget livet af en.	Godt
	38	Synes, det var godt at fysioterapeut blev sat på med vejledning. Fx besøg hos speciallæge som indimellem er på afdelingen.	Virkelig godt
	40	Mindre ventetid og ikke glemme patienterne.	Godt
	41	Der er behov for mere patienttid ved hver enkelt undersøgelse. Men ud fra given tid kunne det ikke være meget bedre, dog indtryk af at lægen kun lige havde nået at skimme journal.	Godt
	43	Ventetiden i lokalet var for lang.	Godt
	44	Det er lidt kedelige lokaler. Kunne man ikke få nogle unge i forbindelse med en uddannelse til at dekorere lokalerne, få en til at passe blomsterne? Det behøver ikke at koste så meget.	Virkelig godt
	45	Kortere ventetid og bedre information.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetiden var cirka tre timer pga. af billeder ikke var kommet frem.	Virkelig godt
2	Der var slet ingen ventetid; jeg var færdig ½ time før, jeg skulle have været der!	Godt
3	Der er en del ventetid - mere eller mindre.	Godt
5	Alt, bortset fra "ventelisten", har været meget positivt.	Virkelig godt
10	God behandling i hele forløbet.	Virkelig godt
13	Meget tilfreds. Så gerne, der var lidt drikkeligt.	Godt
14	Jeg gik med skinne på mit ben og kunne godt have brug for, at der var en fodskammel, benet kunne være lagt på som støtte. Toilettet var så langt nede i enden af gangen, at jeg ikke orkede at gå dermed med krykker, skinne og det hele. Der kunne godt have været et toilet tættere på.	Godt
15	Ventetid fra henvisning til indkaldelse ni måneder senere er utilfredsstillende.	Godt
17	Meget effektiv. Holder tider. OBS: To gange ind til lægen før fastsat tid.	Godt
18	Alt var ok. Kun positivt.	Virkelig godt
19	Har en udmærket positiv oplevelse generelt.	Virkelig godt
23	Jeg er altid blevet pænt modtaget - og kun enkle gange har der været ventetid - men fik besked på længden - dog aldrig over 30 minutter. I det hele taget en god oplevelse.	Godt
27	Ambulatoriebesøg var kontrolbesøg efter to operationer - dels i foregående forår og dels i efteråret. Min skade bliver aldrig helt god igen ifølge ortopædkirurgisk læge NN og fysioterapeut. Førstnævnte udtaler endvidere, at havde læge NN, som udførte første operation, gjort sit arbejde rigtigt og fundet de skader, der reelt var på det tidspunkt, så havde mit forløb været noget anderledes og det andet indgreb, som pga. første indgrebs manglende professionalitet var nødvendigt, var aldrig blevet så omfattende, som tilfældet er. Alt andet lige, så medførte første mangelfulde operation, at der opstod større skader, som måtte rettes op ved reoperation. Min skade kunne have været væsentligt bedre i dag, hvorfor jeg p.t. overvejer klagesag.	Godt
32	Det var et kedeligt venteværelse med meget lidt at bruge tiden på.	Virkelig godt
33	Egen læge kunne ikke svare på spørgsmål angående ventetid. Han havde selv ingen bud på det.	Godt
34	I indkaldelsesbrevet var der informeret om, at evt. ventetid kunne forekomme - samt hvor lang tid selve forundersøgelserne ville vare - så det er OK.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 37 | Ventetid i et ambulatorium til røntgen. Derefter ventetid i et andet ambulatorium til lægesamtale. | Godt |
|  | 38 | Venteværelse: Lidt kedeligt når det ses med et barns øjne. Lang gang med stole. Og gamle Anders And blade. | Virkelig godt |
|  | 43 | Blade til børn manglede. | Godt |
|  | 45 | Efter ventetiden var der overhovedet ikke noget at klage over. | Godt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Mangler fotos.	Virkelig godt
2	Forkert besked til røntgenafdeling.	Godt
7	Fejl i IT, CD'rom kunne ikke aflæses fra MK- scannerne.	Intet svar
9	Mangel af information om mit helbred.	Godt
19	Blev hevet i stingene, da der ikke lige var kendskab til, hvordan det skulle gøres - ikke rart. Der blev dog tilkaldt en mere, så det blev klaret.	Virkelig godt
21	Der var forskellig mening om det videre forløb.	Virkelig dårligt
27	Det skal understreges, at det er mit indtryk, at den ortopædkirurgiske læge NN opererede efter bedste skøn, hvorimod den yngre læge, som foretog første indgreb, ikke - endnu - burde tillades at have ansvar for operationer af denne karakter. Ifølge lægen NN forstår han ikke, hvorledes den første læge kunne overse skaderne.	Godt
31	Grundig undersøgelse.	Intet svar
37	Blokade lagt forkert.	Godt
41	For kort tid til undersøgelse og samtale efterfølgende, f.eks. eventuelt et andet behandlingsfor-slag.	Godt
42	Vi oplevede ingen fejl.	Godt
44	Der var fundet en journal, hvor man spurgte, om jeg stadig brugte en bestemt medicin. Så fandt jeg selv ud af, at det var en gammel journal. Jeg kunne næsten ikke huske, at jeg havde fået den på-gældende medicin.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Efter jeg satte et læserbrev i avisen, gik det hele som smurt. Den behandling, jeg herefter fik, var helt i top.	Godt
3	Den var god, for lægerne fandt ud af, at jeg ikke måtte få en slags medicin sammen med det andet medicin, men det var min egen læge, der havde givet mig det.	Godt
4	Det er nu et ½ år siden jeg blev opereret (ny hofte), og jeg går endnu ikke særlig godt - kan med nød og næppe undvære stok.	Godt
5	Overraskende positivt.	Virkelig godt
7	Cd'er fra MR-scanningen var defekt, så resultatet af scanning ikke kunne ses. Jeg ville få yderligere besked pr. brev, men efter tre uger var intet sket. Efter henvendelse til afdelingen sendte de besked til egen læge.	Intet svar
12	Jeg fik en henvisning til jer, et halvt års ventetid (fint, bare jeg fik løst problemet), men jeg blev klogere. Dagen oprandt, og jeg kom ind til lægen, han trykkede og sendte mig hjem med besked om at lave nogle strækøvelser (hvilket jeg også har prøvet). Jeg havde håbet på, at når jeg kom på hospitalet, så blev jeg taget alvorligt, men jeg føler det lige modsatte. Jeg er jo ikke læge, men hvad med: røntgen, kikkert, indsprøjtning eller andet?	Dårligt
17	Alt har fungeret godt og hurtigt.	Godt
19	Rigtig godt at min opererende læge følger mig - det skaber tryghed og tillid. Da mine sting skulle tages, var det ikke ham og så opstod usikkerheden, og det følte som om, der ikke var helt styr på proceduren - både hvordan stingene så ud, og hvordan de skulle tages ud - men også at jeg skulle videre til fysioterapeuterne til genoptræning.	Virkelig godt
21	Jeg finder det forkasteligt, at jeg, som patient, skal gøre en læge opmærksom på, at han sætter det forkerte behandlingsforløb i gang. Jeg var tilsyneladende klogere end lægen, for jeg havde ret og lægen måtte indrømme.	Virkelig dårligt
22	Har kun oplevet fin, fin behandling og information fra alle personaler, jeg har været i forbindelse med.	Virkelig godt
23	Har altid fået en meget fin behandling. ROS TIL PERSONALET.	Godt
25	Under forløbet gik min skinne i stykker, og der oplevede jeg lang ventetid. Føler nærmest, at jeg blev glemt, da jeg skulle ind efter en ny. Havde ringet i forvejen og fik at vide, at jeg bare skulle komme derind.	Godt
27	Som allerede nævnt overvejes en klagesag - anbefaling og støtte i den henseende er velkommen.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 30 Har været meget ærgerlig over, at der skulle gå fem uger fra scanning til svar! | Intet svar |
| ✎ | 31 Blev henvist til at møde til billedtagning lørdag, men da jeg mødte op, havde afdelingen til billedtagning lørdagslukket! | Intet svar |
| ✎ | 33 Jeg var i ambulatoriet en weekenddag for at afhjælpe de lange ventelister. God idé. | Godt |
| ✎ | 34 Jeg kan sige, at som jeg har oplevet mit hændelsesforløb, er det kørt glat igennem det hele. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Både sygeplejerske og læge var kompetente og smilende og førte en god og forståelig samtale, hvilket er betegnende for Regionssygehuset i Viborg. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Jeg er fuldt ud tilfreds med mit undersøgelses-/behandlingsforløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Bliver indlagt akut. Faster fra midnat til operation, bliver først opereret sent på aftenen dagen efter - mange timer at faste! Første møde i ambulatoriet til kontrol, hvor man konstaterer, at det ikke heler, og ny operation aftales. VENTETID. Først over en måned senere bliver jeg opereret ambulat på Kjellerup Hospital. Blokade lagt forkert og meget smertefuld opvågning. I øvrigt mange smerter i ventetiden. | Godt |
| ✎ | 39 Jeg synes, at personalet alt i alt yder en god og fin behandling. | Godt |
| ✎ | 41 Der var generelt alt for kort tid til samtale og undersøgelse, da der i et tilfælde overhovedet ikke blev undersøgt/set på det pågældende problem. Kun ud fra et kort skøn blev der sagt ok for forløbet. | Godt |
| ✎ | 44 Bortset fra den "gamle journal" fik jeg en tip-top behandling. Det både af læge og sygepersonalet. Man føler sig så tryk, når der vises omsorg. Selvom jeg kunne se, der var travlhed, lod de det ikke gå ud over mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 Det var meget tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ | 46 Ved operationen havde lægen ikke læst, at jeg havde pacemaker, hvilket en sygeplejerske nåede at gøre opmærksom på ved blokade af skulder inden operation. | Godt |
| ✎ | 48 Jeg synes, der var alt for lang ventetid, fra brevet kom, til den tid, hvor man skulle komme. | Godt |

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 3	Det var udmærket, for forstod jeg ikke, hvad de sagde, bad jeg dem at uddybe det igen.	Godt
✎ 21	De gange jeg har været i ambulatoriet, har jeg været tilset af en udenlandsk læge, og det har været helt uforståeligt, det han har sagt. Han og det andet personale har ikke givet sig tid til at gøre det forståeligt. Det har været MEGET utilfredsstillende. Har søgt informationer andre steder.	Virkelig dårligt
✎ 27	Trods utilfredshed med behandlingsforløbet følte jeg mig tryk ved professionel information fra læge NN - skønt informationen ikke var specielt positiv, og jeg stadig har daglige smerter - smerter som ifølge lægen ikke kan fjernes.	Godt
✎ 37	Mange smerter og uvished omkring ny operation.	Godt
✎ 44	Læger og sygepersonalet er søde og imødekommende. Stiller man et spørgsmål, får man altid et høflig svar.	Virkelig godt
✎ 47	Jeg er træt af, at personalet SKAL irettesatte mig om, hvad der er godt for mig. Jeg er gammel nok til selv at vurdere det. Jeg håber ikke at blive syg igen, for det der næsten fylder mest i den situation er, at jeg så skal høre på, hvad der er godt for mig. Det ved kun jeg selv.	Godt




Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det var særligt godt, at vi fik udskrivningspapiret med hjem med det samme, det var effektivt med et godt personale!	Virkelig godt
4	Det vil virke mere overbevisende, hvis modtagelseskontoret er bemanded!	Godt
5	De var meget omsorgsfulde.	Virkelig godt
8	Jeg mødte ind fastende i Kjellerup om morgenen og blev først opereret ved middagstid. Det var rigtig træls at vente så længe.	Godt
9	Der var intet spiseligt at købe i Kjellerup Hospital til dem, der ventede på patienterne, imens de blev behandlet. Dette kan jo tage timer, og man møder som oftest tidligt til operation osv.	Godt
10	Hvis man har taget en time fri fra arbejde, er det frustrerende, at ventetiden er så lang, især at der ikke løbende bliver informeret om, hvor lang tid, man stadig skal sidde. Også utilfredsstillende, at ens opererende læge ikke er den, der forestår kontrollen.	Godt
11	Hvis en patient har været i ambulatoriet tidligere, bør lægen være orienteret, før samtalen finder sted. Det virker mærkeligt på en patient, der kommer til kontrol at få spørgsmålet: "Har du været her før?".	Godt
12	Fin velkomst.	Virkelig godt


Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Det var udmærket.	Godt
	4	Der var ikke bemanning af modtagelsen i ambulatoriet. Jeg gik derfor direkte til venteværelset, hvor jeg blev kontaktet af personalet.	Godt
	12	Jeg kom ind fem minutter før tidspunktet.	Virkelig godt







Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Der stod i brevet, at jeg skulle møde i Viborg, men havde fået en tid på et andet sygehus, og kom derfor for sent til en undersøgelse.	Godt



Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	4	Den opererende læge var særdeles kompetent, informerende og vedrørende og informerende om, hvad og hvor jeg kunne kontakte hende, hvis operationen heller ikke denne gang fungerede.	Godt
	6	Ja, fra første besøg på ambulatoriet til næste besøg skulle der gå tre uger. Jeg blev "glemt" i systemet og kontaktede så ambulatoriet (og de indrømmede fejlen) efter ti uger.	Dårligt
	7	Meget lang ventetid fra jeg blev modtaget til operationen startede. Blev ikke informeret under ventetiden.	Godt
	11	Ved et kontrolbesøg spurgte lægen, om jeg havde været der før, så han måtte ikke have været orienteret om mit tidligere besøg. Først efter en tid fandt han min journal frem på skærmen. Jeg mener lægen bør sætte sig ind i den patients situation, han skal tale med.	Godt
	12	Positiv og god undersøgelse.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Mangler lidt information om, hvordan jeg kan genoptræne efter operationen.	Godt
	12	God besked om operationen som skulle foregå.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg føler, at der er gået alt for lang tid, fra jeg kom til skade, til der er fundet en diagnose. Jeg kom til skade, og diagnosen kan først stilles til en samtale tre måneder senere. Og den scanning, som en anden læge sagde, jeg skulle have, blev først foretaget to måneder senere. Jeg har også fået forskellige ting at vide, der var galt med mit knæ, men intet endeligt svar.	Godt
2	Jeg fik mulighed for at komme til et ekstra tjek ved en læge, da jeg var utryk ved den udvikling, som mit sygdomsforløb tog. Det var meget positivt.	Godt
4	Bedre information. Mundtlig: Det ville være fint med uddybende forklaring. Skriftlig: Det, der kommer, er direkte uforståeligt.	Godt
5	Jeg er kun 13 år, og min læge NN var rigtig sød og venlig.	Godt
8	Søde mennesker, der gerne ville hjælpe, men hvad kan de hjælpe med - et glas vand - en hjemtransport. Fint.	Godt
9	Vi synes, at man burde informere patienter om, at henvisningen er modtaget og/eller evt. ventetid før mødeindkaldelse og dette max. to uger efter modtagelsen af henvisningen fra praktiserende læge. Dette fik vi oplyst IKKE var praksis. Vi var særligt glade for den faglige kompetence under selve besøget.	Virkelig godt
10	Min ventetid blev forlænget, da de pludselig manglede to hjerteundersøgelser inden min knæoperation.	Godt
14	Venligt personale, meget behjælpomt.	Godt
15	Jeg har været til flere samtaler, før jeg blev scannet i nakken og venter på at få svar.	Godt
18	Rigtig fin behandling!	Virkelig godt
19	Tonen mellem læge og sygeplejerske bemærkede jeg var meget ordentlig.	Virkelig godt
20	Det har fungeret fint for mig.	Virkelig godt






Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Modtagelsen var venlig og kompetent. Ventetiden ikke mere end forventet. Venteværelset bar præg af at være gennemgangsrum, men gav på den anden side også indtryk af, at der skete noget.	Virkelig godt
9	Ventetiden fra henvisningstidspunktet fra egen læge til indkaldelsesbrevet var ca. 1/2 år. Vi måtte selv ringe til ambulatoriet og rykke, hvor det viste sig, at vores henvisning var bortkommet. Herefter var ventetiden tilfredsstillende. Vi savnede information om, hvorvidt/hvor lang ventetid vi skulle forvente i venteværelset.	Virkelig godt
12	Alt var O.K.	Godt
13	Mine besøg starter altid med, at jeg skal i røntgen og derfra i ambulatoriet. Tidligere besøg har betydet lang ventetid (ca. en time) efter røntgen, før jeg er blevet kaldt ind på ambulatoriet. Men ved mit sidste besøg var der så godt som ingen ventetid. Dejligt.	Godt
15	Det har været fint nok.	Godt
19	Blev set af tre læger i skadestuen over en periode på ca. fem dage. Skaden kunne være ordnet ved første besøg. Behandlingen på ambulatoriet var effektiv og virkningsfuld.	Virkelig godt
20	Utroligt sødt og imødekommende personale.	Virkelig godt








Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Forkert diagnose.	Godt
	2	Manglende information.	Godt
	11	Manglende information om genoptræning efter operation.	Godt
	16	Usikkerhed om mødested - blev afvist i ambulatoriet 3. sal, men det var her vi skulle møde.	Godt
	17	Fik at vide, det var Kjellerup, men da jeg kom til Kjellerup, var det Viborg i stedet for.	Godt





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Jeg synes ikke at det er særligt betryggende, at den samme læge, som undersøgte mig og som skal operere mig, også arbejder på et privathospital - gælder 11-timersreglen ikke for læger? Eller kan man vælge at komme under kniven først på dagen, inden lægen er træt og eventuelt overgår til arbejde på privathospital eller lignende, eller kan han have arbejdet hele natten på privathospital, inden han starter om morgenen på Viborg Sygehus? Svar udbedes.	Godt
	4 Jeg synes ikke, at lægen forklarede betydningen af scanningen godt (korsbånd). Jeg er bare blevet overført til genoptræning, som var nødvendigt for den første læge sagde, at jeg ikke måtte bruge benet.	Godt
	9 Vi oplevede en meget kompetent og børnekyndig læge.	Virkelig godt
	13 Jeg synes, at der er blevet bedre samarbejde mellem afdelingen for røntgen og ortopædkirurgisk ambulatorium. Ventetiden var så godt som væk, sidst jeg var der.	Godt
	15 Der gik to måneder, før jeg fik svar på min scanning af min nakke.	Godt
	17 Den sidste læge, jeg var hos, var ikke særlig god til at lytte, var meget negativ. Håber aldrig jeg skal ind til ham igen.	Godt
	19 Effektiv og virkningsfuld. Absolut tilfreds.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	1	Jeg har følt nogen forvirring omkring anvendelse af hjælpemidler (skinner, krykker osv.) samt genoptræningsforløb. Denne forvirring mener jeg kunne være undgået, hvis MR-scanning havde været udført fra starten som anbefalet af læge på ulykkesstedet.	Godt
	7	Der gik 14 dage mellem udskrivningen fra hospitalet til starten på genoptræningen. Bureaukratisk træghed!	Godt
	8		Godt

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

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

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

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

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

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

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

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

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