

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium  
Friklinikken Brædstrup**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	280
Afdelingens svarprocent:	70%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

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

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.



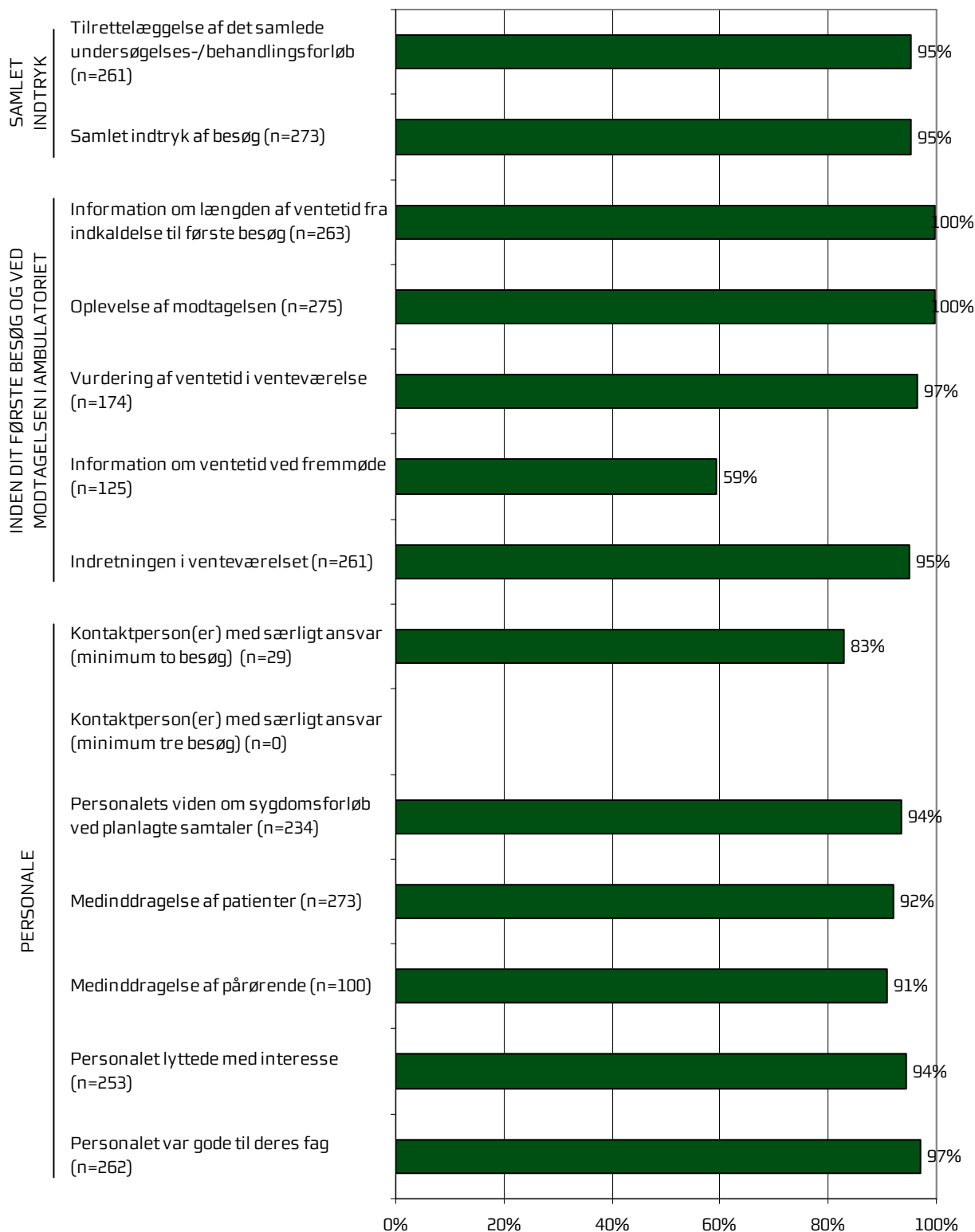


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

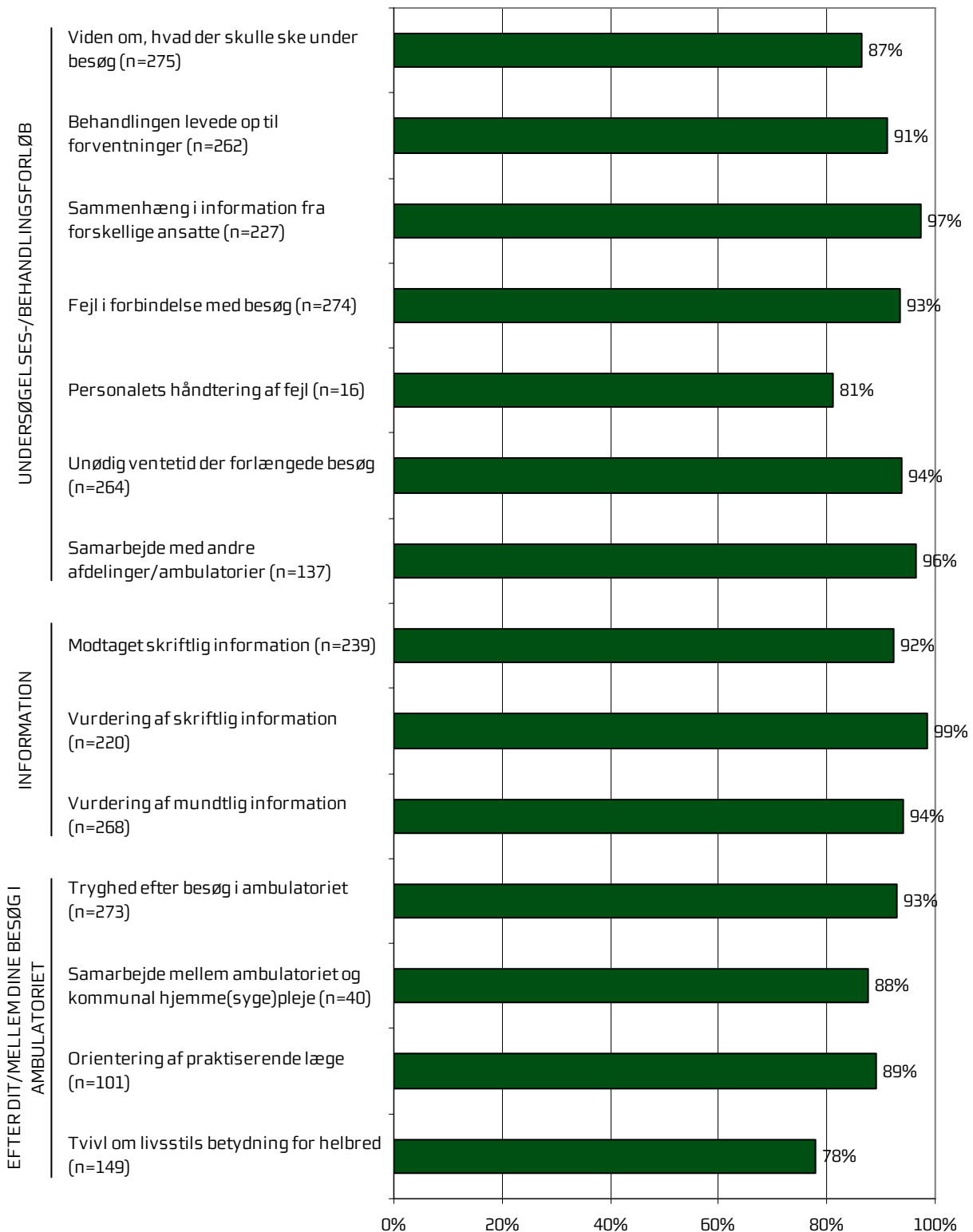
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ortopædkirurgisk Ambulatorium

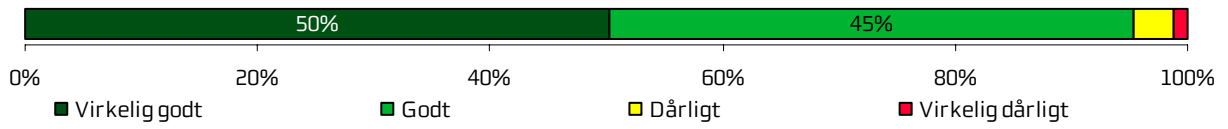
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

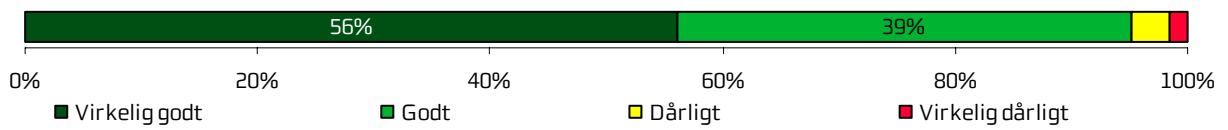
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=261)



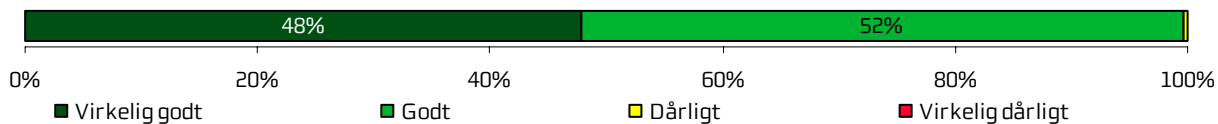
Samlet indtryk af besøg (n=273)



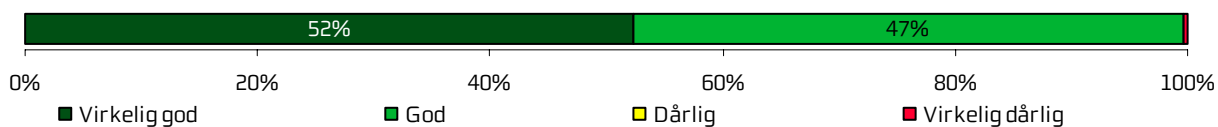
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	98 %	-	-	99 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	99 %	-	-	99 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

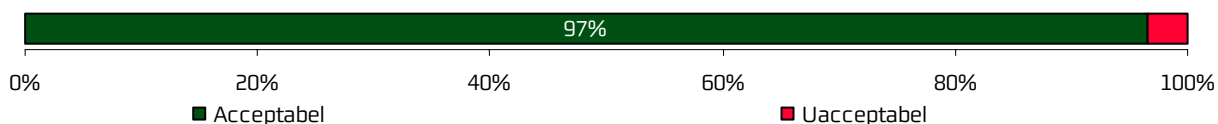
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=263)



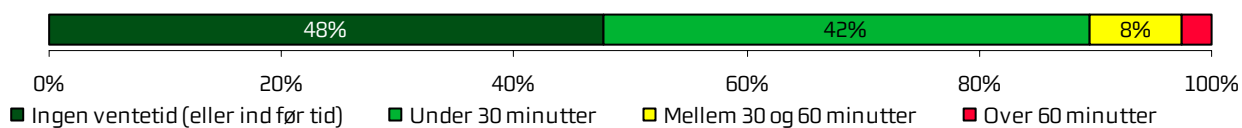
Oplevelse af modtagelsen (n=275)



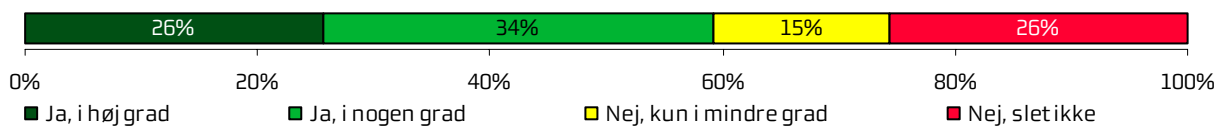
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=174)



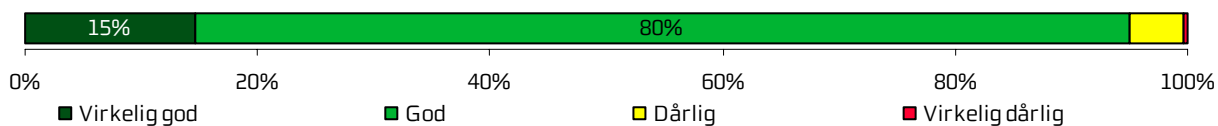
Længde af ventetid i venteværelse (n=268)



Information om ventetid ved fremmøde (n=125)



Indretningen i venteværelset (n=261)

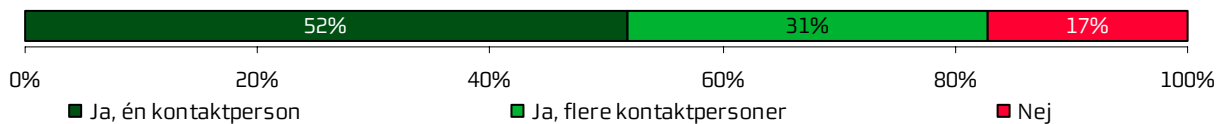




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		100 %	-	-	-	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	-	-	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		97 %	-	-	-	96 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		59 %	53 %	-	-	78 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		95 %	95 %	-	-	89 %

## Personale

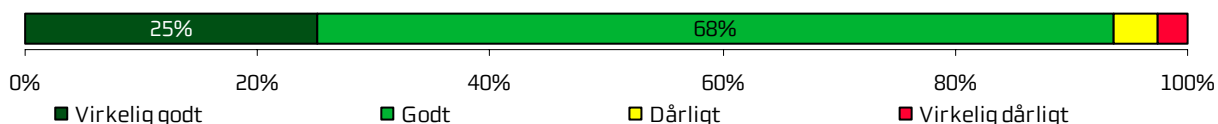
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=29)



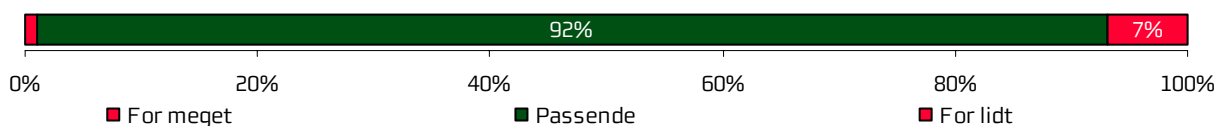
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



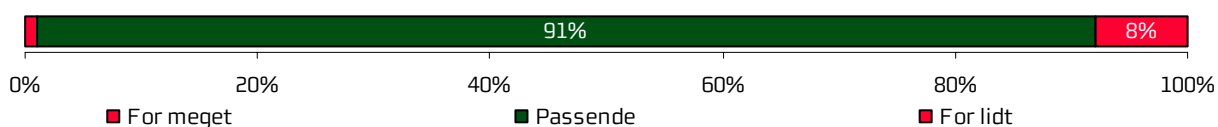
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=234)



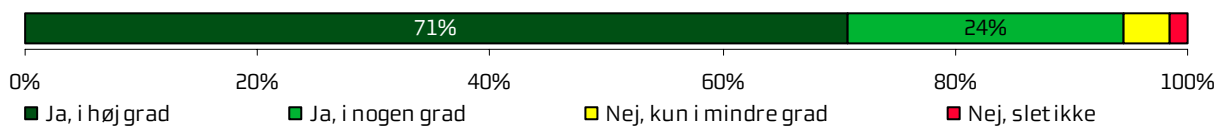
Medinddragelse af patienter (n=273)



Medinddragelse af pårørende (n=100)



Personalet lyttede med interesse (n=253)



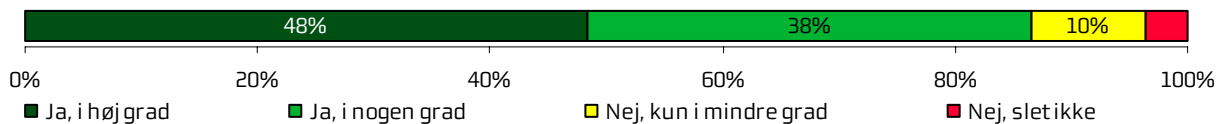
Personalet var gode til deres fag (n=262)



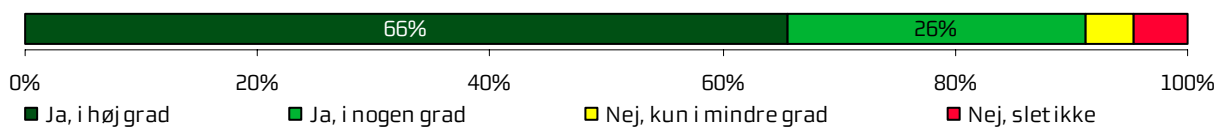
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		83 %	81 %	-	-	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		-	-	-	-	84 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	97 %	-	-	98 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	96 %	-	-	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	93 %	-	-	97 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		94 %	97 %	-	-	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	99 %	-	-	100 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

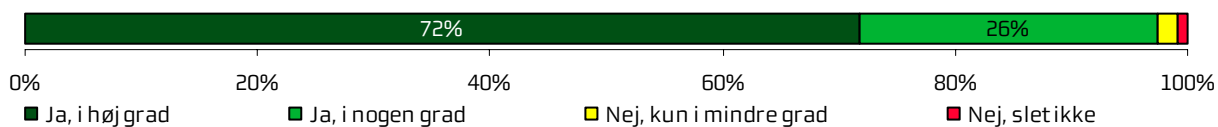
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=275)



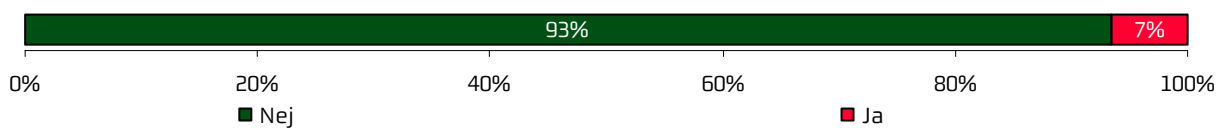
Behandlingen levede op til forventninger (n=262)



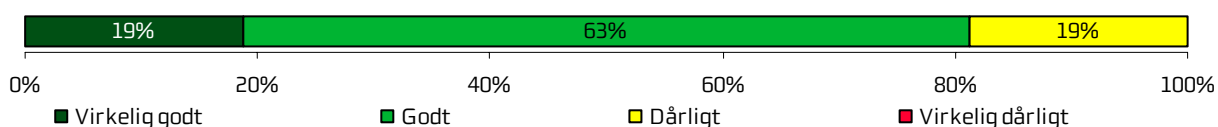
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=227)



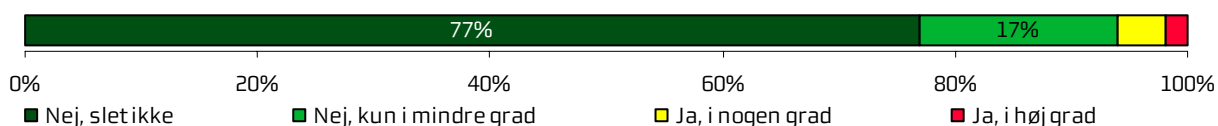
Fejl i forbindelse med besøg (n=274)



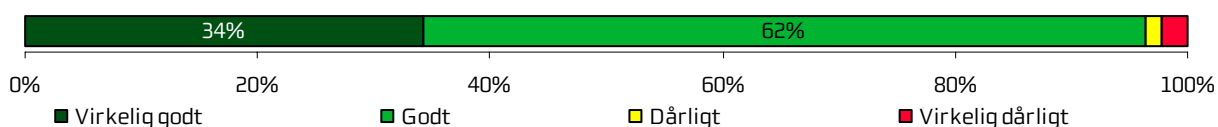
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=264)



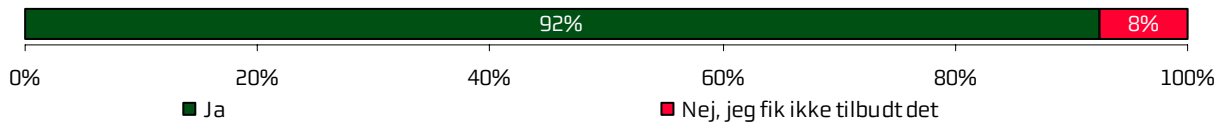
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=137)



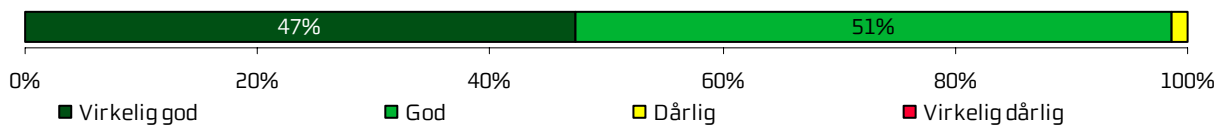
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	93 % *	-	-	96 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	95 %	-	-	96 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	96 %	-	-	98 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	-	-	96 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		81 %	-	-	-	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		94 %	92 %	-	-	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	96 %	-	-	97 %

## Information

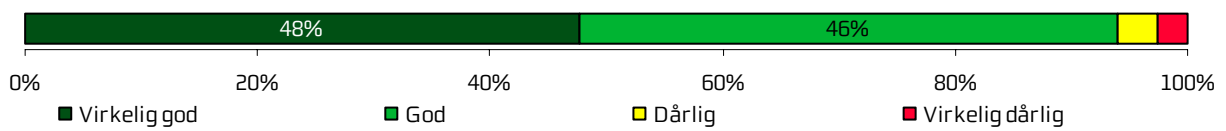
Modtaget skriftlig information (n=239)



Vurdering af skriftlig information (n=220)



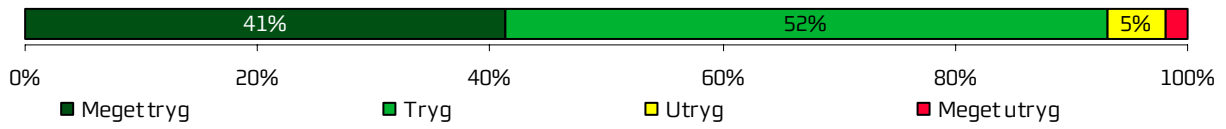
Vurdering af mundtlig information (n=268)



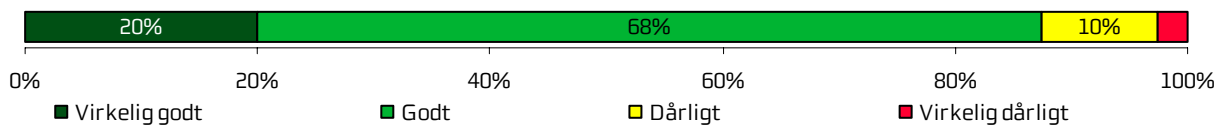
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		92 %	-	-	-	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	99 %	-	-	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	97 %	-	-	98 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

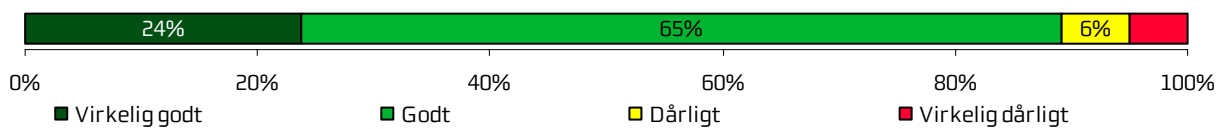
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=273)



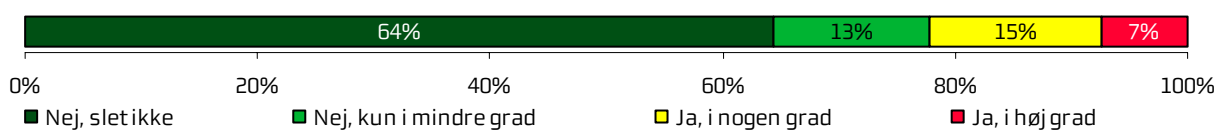
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=101)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=149)





	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	97 %	-	-	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	94 %	-	-	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	89 %	-	-	93 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	74 %	-	-	82 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lbm<<

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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lb0nr&lt;&lt;

### INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

### EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

32. Hvordan vurderer du, 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"/>
33. 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"/>	
34. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

35. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
36. 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.: >>løbenummer<<

8. december 2010

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 70 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	70%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	33%	35%
Kvinde	68%	65%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	15%	21%
40-59 år	44%	45%
60-79 år	36%	29%
80- år	2%	2%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige 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 svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

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

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling 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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	280		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	91		33%	
Kvinde	189		68%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	7		3%	
20-39 år	41		15%	
40-59 år	124		44%	
60-79 år	102		36%	
80- år	6		2%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	271		98%	
Pårørende	6		2%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	267		96%	
Ikke dansk	10		4%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	45	3	1	261	13
<b>Køn</b>						
Mand	49	45	2	3	86	3
Kvinde	51	45	4	0	175	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	14	14	0	7	0
20-39 år	38	56	3	3	39	2
40-59 år	49	44	5	2	116	7
60-79 år	55	44	1	0	94	4
80- år	40	60	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	44	3	1	252	13
Pårørende	0	83	17	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	45	3	1	248	13
Ikke dansk	30	60	10	0	10	0

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	39	3	1	273
<b>Køn</b>					
Mand	56	40	1	3	90
Kvinde	56	39	4	1	183
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	71	14	14	0	7
20-39 år	41	49	5	5	41
40-59 år	57	38	3	2	121
60-79 år	61	37	2	0	99
80- år	40	60	0	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	57	39	3	2	264
Pårørende	0	67	33	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	39	3	2	260
Ikke dansk	40	40	20	0	10

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	52	0	0	263	10
<b>Køn</b>						
Mand	44	55	1	0	84	2
Kvinde	50	50	0	0	179	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	57	0	0	7	0
20-39 år	55	42	3	0	38	2
40-59 år	50	50	0	0	113	7
60-79 år	42	58	0	0	100	1
80- år	60	40	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	52	0	0	254	10
Pårørende	33	67	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	52	0	0	250	10
Ikke dansk	40	60	0	0	10	0

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	47	0	0	275
<b>Køn</b>					
Mand	49	49	0	1	87
Kvinde	54	46	0	0	188
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	43	57	0	0	7
20-39 år	51	49	0	0	39
40-59 år	50	49	0	1	123
60-79 år	56	44	0	0	101
80- år	40	60	0	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	47	0	0	266
Pårørende	17	83	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	48	0	0	262
Ikke dansk	50	50	0	0	10

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	97	3	174	100
<b>Køn</b>				
Mand	98	2	56	33
Kvinde	96	4	118	67
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	4	3
20-39 år	97	3	34	7
40-59 år	96	4	77	46
60-79 år	98	2	55	43
80- år	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	97	3	167	98
Pårørende	80	20	5	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97	3	164	97
Ikke dansk	88	13	8	2

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

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	42	8	3	268	1
<b>Køn</b>						
Mand	47	43	6	5	88	0
Kvinde	48	41	9	2	180	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	33	0	17	6	0
20-39 år	30	55	13	3	40	1
40-59 år	50	39	8	3	119	0
60-79 år	53	40	5	2	98	0
80- år	40	40	20	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	42	7	2	259	1
Pårørende	50	0	33	17	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	42	7	2	255	1
Ikke dansk	30	40	20	10	10	0



**Tabel 13. 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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	34	15	26	125	18
<b>Køn</b>						
Mand	26	30	12	33	43	3
Kvinde	26	35	17	22	82	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	33	19	11	37	27	2
40-59 år	24	39	14	24	51	11
60-79 år	22	39	20	20	41	4
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	33	16	25	122	16
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	32	15	26	117	17
Ikke dansk	14	43	14	29	7	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	80	5	0	261	11
<b>Køn</b>						
Mand	19	75	5	1	81	4
Kvinde	13	83	4	0	180	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	40	0	0	5	2
20-39 år	16	76	8	0	38	3
40-59 år	11	83	5	1	115	5
60-79 år	15	83	2	0	98	1
80- år	20	60	20	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	81	4	0	252	11
Pårørende	17	67	17	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	81	4	0	248	11
Ikke dansk	10	80	10	0	10	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	31	17	29
<b>Køn</b>				
Mand	50	25	25	12
Kvinde	53	35	12	17
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	60	20	20	10
60-79 år	40	40	20	15
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	31	17	29
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	31	17	29
Ikke dansk	-	-	-	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	-	-	-	0
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	-	-	-	0
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	-	0
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	-	-	-	0
Ikke dansk	-	-	-	0

**Tabel 17. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	68	4	3	234	41
<b>Køn</b>						
Mand	28	63	3	6	78	11
Kvinde	24	71	4	1	156	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	17	66	11	6	35	6
40-59 år	21	71	4	4	107	15
60-79 år	30	70	0	0	84	17
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	68	4	3	225	41
Pårørende	0	83	17	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	67	4	2	223	39
Ikke dansk	0	89	0	11	9	1

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	273
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	88
Kvinde	1	91	8	185
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	86	14	7
20-39 år	2	83	15	41
40-59 år	1	93	6	120
60-79 år	1	94	5	101
80- år	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	92	6	265
Pårørende	0	67	33	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	7	260
Ikke dansk	10	70	20	10

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	100	176
<b>Køn</b>					
Mand	0	97	3	29	60
Kvinde	1	89	10	71	116
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	83	17	6	1
20-39 år	0	94	6	16	25
40-59 år	0	92	8	36	87
60-79 år	0	92	8	39	61
80- år	-	-	-	3	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	7	94	173
Pårørende	0	80	20	5	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	91	8	91	172
Ikke dansk	0	89	11	9	1

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	24	4	2	253	22
<b>Køn</b>						
Mand	70	26	4	0	81	8
Kvinde	71	23	4	2	172	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	0	0	17	6	1
20-39 år	65	30	3	3	40	1
40-59 år	71	21	7	1	112	10
60-79 år	71	26	1	1	91	10
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	24	4	1	244	22
Pårørende	67	17	0	17	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	24	4	2	241	21
Ikke dansk	80	10	10	0	10	0



**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	15	2	2	262	12
<b>Køn</b>						
Mand	76	20	0	3	88	1
Kvinde	85	12	2	1	174	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	17	0	0	6	1
20-39 år	71	22	5	2	41	0
40-59 år	82	14	1	3	114	7
60-79 år	86	13	1	0	97	4
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	15	2	2	254	11
Pårørende	60	40	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	15	2	1	250	11
Ikke dansk	70	20	0	10	10	0

Tabel 22. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	38	10	4	275	0
<b>Køn</b>						
Mand	51	35	12	2	89	0
Kvinde	47	40	9	4	186	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	29	14	0	7	0
20-39 år	50	33	13	5	40	0
40-59 år	46	41	11	2	123	0
60-79 år	51	37	7	5	100	0
80- år	20	60	20	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	39	8	3	266	0
Pårørende	17	0	67	17	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	40	9	3	262	0
Ikke dansk	60	10	20	10	10	0

**Tabel 23. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	26	4	5	262	9
<b>Køn</b>						
Mand	64	29	4	4	83	3
Kvinde	66	24	4	5	179	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	29	14	0	7	0
20-39 år	54	33	5	8	39	1
40-59 år	68	24	4	3	115	7
60-79 år	70	23	2	5	96	1
80- år	40	40	20	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	25	4	5	254	8
Pårørende	0	60	40	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	25	4	4	251	7
Ikke dansk	50	38	0	13	8	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	1	227	45
<b>Køn</b>						
Mand	75	25	0	0	69	19
Kvinde	70	26	3	1	158	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	50	0	0	6	1
20-39 år	63	31	6	0	35	6
40-59 år	74	23	2	1	100	23
60-79 år	73	26	0	1	82	14
80- år	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	25	2	1	218	45
Pårørende	50	50	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	25	1	1	215	44
Ikke dansk	60	30	10	0	10	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	274
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	89
Kvinde	92	8	185
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	67	33	6
20-39 år	93	7	41
40-59 år	93	7	122
60-79 år	96	4	101
80- år	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	265
Pårørende	83	17	6
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	261
Ikke dansk	100	0	10

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	63	19	0	16	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	17	75	8	0	12	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	11	56	33	0	9	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	60	20	0	15	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	63	19	0	16	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	17	4	2	264	9
<b>Køn</b>						
Mand	78	17	3	1	86	3
Kvinde	76	17	4	2	178	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	14	0	14	7	0
20-39 år	69	26	5	0	39	2
40-59 år	77	18	3	2	118	4
60-79 år	80	13	5	2	98	1
80- år	-	-	-	-	2	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	17	4	2	256	8
Pårørende	60	20	0	20	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	15	4	2	252	9
Ikke dansk	44	56	0	0	9	0

**Tabel 28. 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	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	62	1	2	137	91
<b>Køn</b>						
Mand	38	57	2	2	47	25
Kvinde	32	64	1	2	90	66
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	29	65	6	0	17	13
40-59 år	38	59	2	2	63	40
60-79 år	29	67	0	4	52	34
80- år	-	-	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	61	1	2	132	88
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	61	1	2	129	89
Ikke dansk	14	71	14	0	7	1



**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	92	8	239	32
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	73	13
Kvinde	93	7	166	19
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	100	0	5	2
20-39 år	87	13	39	2
40-59 år	97	3	109	13
60-79 år	89	11	82	15
80- år	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	231	31
Pårørende	60	40	5	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	227	31
Ikke dansk	80	20	10	0

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	51	1	0	220	0
<b>Køn</b>						
Mand	43	54	3	0	67	0
Kvinde	49	50	1	0	153	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	44	56	0	0	34	0
40-59 år	47	50	3	0	106	0
60-79 år	51	49	0	0	72	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	51	1	0	214	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	52	1	0	210	0
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0

**Tabel 31. 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
	%	%	%	%	n
Alle	48	46	3	3	268
<b>Køn</b>					
Mand	47	47	3	3	86
Kvinde	48	46	3	2	182
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	57	0	14	7
20-39 år	38	50	8	5	40
40-59 år	53	42	3	3	118
60-79 år	47	50	2	1	98
80- år	60	40	0	0	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	47	3	2	259
Pårørende	50	17	17	17	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	47	3	2	255
Ikke dansk	50	30	10	10	10

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

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	52	5	2	273
<b>Køn</b>					
Mand	52	42	3	2	88
Kvinde	36	56	6	2	185
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	29	14	0	7
20-39 år	32	56	7	5	41
40-59 år	42	53	3	2	120
60-79 år	44	50	5	1	101
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	51	5	2	264
Pårørende	17	67	17	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	51	5	2	261
Ikke dansk	11	78	0	11	9

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	20	68	10	3	40	9	217
<b>Køn</b>							
Mand	28	61	6	6	18	4	63
Kvinde	14	73	14	0	22	5	154
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	6
20-39 år	22	56	22	0	9	2	28
40-59 år	20	67	7	7	15	4	102
60-79 år	14	86	0	0	14	3	78
80- år	-	-	-	-	1	0	3
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	67	8	3	36	9	212
Pårørende	-	-	-	-	3	0	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	22	68	8	3	37	8	208
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	6

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

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	65	6	5	101	169
<b>Køn</b>						
Mand	35	50	6	9	34	54
Kvinde	18	73	6	3	67	115
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	22	44	11	22	9	32
40-59 år	23	68	5	5	40	80
60-79 år	24	67	7	2	46	52
80- år	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	65	6	4	96	165
Pårørende	-	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	66	5	4	94	163
Ikke dansk	17	50	17	17	6	4

**Tabel 35. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	13	15	7	149	125
<b>Køn</b>						
Mand	59	10	20	10	49	40
Kvinde	67	15	12	6	100	85
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	6
20-39 år	55	20	15	10	20	20
40-59 år	71	13	12	4	68	56
60-79 år	62	12	16	10	58	40
80- år	-	-	-	-	2	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	12	15	8	144	122
Pårørende	-	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	12	14	6	140	122
Ikke dansk	14	29	43	14	7	3





## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Friklinikken Brædstrup

















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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Jeg blev opereret på et andet sygehus [for nogle år siden]. Da jeg vågnede fra bedøvelse, fik jeg ekstrem kvalme. Det fortalte jeg personalet, inden jeg blev bedøvet på Brædstrup Sygehus, så fik jeg en anden slags bedøvelse, og så fik jeg ikke kvalme, da jeg vågnede. DET VAR SÆRLIGT GODT :) !!!	Virkelig godt
6	Jeg følte, det var spild af tid at køre [mange] kilometer, for at få konstateret, [at jeg var for gammel til at cykle så meget]. Fik at vide, at jeg skulle spise nogle piller, hvis det gjorde ondt i mit knæ. Havde forventet noget mere af undersøgelsen, da min egen læge var mere grundig.	Virkelig dårligt
7	Jeg var helt tryk både før, under og efter operationen.	Virkelig godt
8	Det er meget vigtigt, at læger m.m. kan tale dansk, så man kan forstå det. Samt selv forstå, hvad vi siger.	Dårligt
9	Jeg forstod ikke, hvad lægen sagde. Han havde slet ikke sat sig ind i min sag, og jeg havde forstået på min læge, at nu ville jeg få professionel hjælp og få stillet en diagnose. Intet skete, og han undersøgte mig kun meget lidt, og kun fordi jeg ikke var tilfreds med hans vurdering :(	Dårligt
10	Det er dejligt, at der er så meget nærvær.	Virkelig godt
13	Jeg oplevede ingen ventetid. Ved tvivlsspørgsmål blev der omgående ringet til min egen læge, mens jeg ventede. Alle har været meget søde og venlige.	Virkelig godt
14	Man bliver behandlet fantastisk godt og i øjenhøjde, uanset om det var læger, sygeplejersker eller andre. Det faglige resultat har været helt perfekt og uden nogen form for unødige gener. Den forudgående "knæskole" er en rigtig god ting, idet man har større overskud til at sætte sig ind i behandlingssituationen og træningsøvelser inden selve operationen. Som borger er det fantastisk at se den effektivitet, der er i ambulatoriet. Det kan umiddelbart virke lidt samlebåndsagtig, men man har altid mulighed for at snakke med en sygeplejerske, og jeg har været glad for den fyldige og velskrevne journal, jeg fik med hjem. Alt i alt en rigtig god oplevelse, og mit knæ virker perfekt igen. Kunne gøres anderledes: Jeg fik før operationen at vide, at jeg ville komme til at snakke med lægen efter operationen. Men da jeg var klar til at tage hjem, opererede lægen stadig, hvorfor jeg måske skulle vente ret længe for at komme til at tale med ham. For mig var det ikke det store problem ikke at få talt med ham, idet han havde beskrevet indgrebet rigtig godt i journalen, men jeg synes, man skal gøre patienterne opmærksom på, at det kan give ekstra ventetid, hvis de ønsker at tale med lægen. For nogle patienter betyder det rigtig meget at få snakket med lægen efter indgrebet.	Virkelig godt
15	Jeg har været dybt imponeret over, hvor let hele forløbet er foregået. Det overstiger alle mine forventninger.	Virkelig godt
16	De var alle virkelig søde og meget imødekommende. En god oplevelse for mig, som aldrig før har været i narkose.	Virkelig godt

✎	17 Jeg har fået en fin behandling, og er godt tilfreds med resultatet, men havde en dårlig oplevelse ved [en bedøvelse], der skulle flere forsøg til, før man ramte rigtigt.	Godt
✎	18 Synes, I gjorde det virkelig godt. Helt sikkert vil jeg anbefale og er ikke et sekund i tvivl om, hvor jeg skal hen til behandling, hvis det skulle opstå en anden gang. Genoptræningen har I nok ikke så meget at sige til, men i mit tilfælde er det alt for tidligt, men måske meget forskelligt fra patient til patient.	Godt
✎	19 Jeg synes, at jeg er blevet behandlet virkelig godt. Eneste lille svipser er skiltningen i Brædstrup.	Virkelig godt
✎	22 Man følte sig helt tryk, og alle var søde hjælpsomme og smilende.	Virkelig godt
✎	24 Jeg fik en super behandling.	Virkelig godt
✎	25 Det blev aftalt, at efter første besøg blev jeg indkaldt efter [cirka halvanden måned]. Måtte selv pr. mail rykke for dato. Måtte selv pr. mail spørge til kørselsseddel.	Intet svar
✎	26 Dejligt sted at være. Man føler sig godt behandlet, har anbefalet jer til andre.	Virkelig godt
✎	27 Jeg har været yderst tilfreds med min behandling.	Virkelig godt
✎	29 Udenlandsk læge som man ikke forstod. Han sagde bare, vi kan og vil ikke gøre noget nu, vent [ca. et halvt år] og se, om det ikke går over. Har var hård ved min skulder, da han vred den i forskellige retninger, så jeg måtte holde en pause inden hjemturen, samt have smertestillende tabletter ved hjemkomst. Har d.d. stadigvæk smerte og er søvnløs [].	Virkelig dårligt
✎	32 Positiv oplevelse - personalet er flinke, og imødekommende læge, der under undersøgelse var lidt fåmælt, men dygtig. Blev opereret for åreknuder og fik fyldestgørende materiale med hjem. Forklaring på forbindingsskift var næsten for udførlig.	Virkelig godt
✎	35 Jeg synes, det er virkelig godt, at jeg i løbet af mit besøg i ambulatoriet både blev undersøgt, talte med anæstesen og fik dato for min operation, uden der var nævneværdig ventetid. Det var også en fordel for mig, at min røntgenundersøgelse kunne foretages i forbindelse med det ambulante besøg (inden).	Virkelig godt
✎	36 Jeg var nede og få foretaget en []operation, og der skal nok lægges (for mit vedkommende) mere vægt på smerterne. Jeg havde fået at vide (med et smil), at jeg kunne løbe dagen efter.	Godt
✎	39 Jeg synes, at arbejdstiden for den pågældende læge var for lang, da han ikke havde interesse for mig og mit problem og virkede træt. Han var meget svær at forstå [] og virkede ligeglad.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	43 Meget gode til at informere mig under hele forløbet. Stor sikkerhed før operationen. Spurgte hele tiden ind til min person, cpr.nummer, hvilket ben der skulle opereres mm., det gav mig ro og tillid til deres arbejde. Meget venligt personale i hele forløbet. Rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
✎	44 Når man møder til den første operation, og af nervøsiteten har en god portion, så er det skønt at blive mødt med varme smil. Tak til alle dem, der gav mig omsorg i allerkærligste stil.	Virkelig godt
✎	45 Den læge, der undersøgte mig, var ikke nem at komme i kontakt med.	Godt
✎	47 Personalet var meget professionelle, relevante spørgsmål blev stillet, og der var mulighed for at	Virkelig godt

## Bilag 5

snakke operationen og den efterfølgende behandling igennem. Jeg var imponeret over den behagelige og omsorgsfulde tone, jeg mødte hos alle i ambulatoriet.















- |                                                                                     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|    | 48 | Det var ønskeligt med en halvårs kontrol af operationerne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Godt          |
|    | 50 | Have ansat læger, som er der hele tiden - Man fik det indtryk, at han havde mange forskellige arbejdspladser. Da jeg skulle have svar på MR-scanning, kunne jeg ikke træffe lægen. Have et HELHEDSSYN på sygdommen. Jeg synes egentlig, at jeg selv skulle tage stilling til min "behandling". Operation eller ej. MR-scanning eller ej. Næste gang vælger jeg et andet sygehus, selvom der er længere ventetid - Det bliver forhåbentlig ikke aktuelt!! | Dårligt       |
|    | 52 | Her er ingen klager, kun roser, med et stort TAK.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Virkelig godt |
|    | 53 | Søde og venlige. Top pro'er. Kommer der gerne igen, hvis det bliver aktuelt. Tak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Virkelig godt |
|    | 54 | De var generelt meget professionelle og evnede, trods en givetvis noget rutinepræget tilgang til mit forløb, at få mig til at føle mig i gode kompetente hænder.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Godt          |
|    | 56 | Alt fungerede perfekt, og jeg blev taget godt imod, og fik en god behandling. At [behandlingen] ikke har hjulpet, er ikke jeres behandling, der er skyld i det, men at jeg har gået alt for længe inden jeg kom, og det fik jeg også forklaret.                                                                                                                                                                                                          | Virkelig godt |
|   | 59 | Jeg er særdeles godt tilfreds, jeg mødte kun venlighed og hjælpsomhed fra alle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Virkelig godt |
|  | 60 | Tjek på patienterne i venterummet! Lægen [] talte "hen over hovedet" på patienten og "ned" til den pårørende. Lægen gjorde sig ikke umage med at tale forståeligt og var ikke interesseret i at lytte på spørgsmål.                                                                                                                                                                                                                                      | Dårligt       |
|  | 62 | Jeg har kun mødt søde mennesker OVERALT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg synes, der er en meget venlig og god ånd på sygehuset. Og desuden syntes jeg, at personalet var særdeles effektivt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Virkelig godt |
|  | 65 | Det er super godt og flot med den korte ventetid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Godt          |
|  | 66 | Følelsen af at være et helt menneske var lidt truet. Effektivitet var tydeligt i højsædet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Godt          |
|  | 67 | Det har været dejligt og trygt, at jeg efter min operation har kunnet ringe (med spørgsmål, der kom efterfølgende). Både fysioterapeut plus lægen, der opererede, ydede den fine service at ringe mig op og besvare mine spørgsmål. Fik også efterfølgende en akut tid, da [min situation forværredes]. Alt i alt en meget fin service, de yder i Brædstrup.                                                                                             | Godt          |
|  | 68 | Særligt godt: Afslappet atmosfære, personligt engagement, fornemmelse af "goodwill".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Virkelig godt |
|  | 70 | Alle har været utroligt søde under opholdet, men efter operation skulle jeg have en "gå-hjem"-samtale med en sygeplejerske. Den var meget mangelfuld, så jeg tog usikker hjem. Det handlede både om alt det smertestillende medicin og diverse forbindinger. Men det var blot [en negativ oplevelse af én sygeplejerske] ud af et fantastisk hold. :)                                                                                                    | Virkelig godt |
|  | 72 | Jeg synes, det er meget underligt, at jeg ikke skal til kontrol efter min operationen. Det synes min fysioterapeut også. Hun siger, de modtager patienter fra mange forskellige sygehuse, og det er                                                                                                                                                                                                                                                      | Godt          |

meget forskelligt, hvilken vejledning patienterne får med derfra til genoptræning. Det virker underligt, at man med den samme operation kan have så forskellige vejledninger for, hvad der er godt for genoptræning.

- |   |    |                                                                                                                                                                                                                                               |               |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 73 | Jeg har været særdeles tilfreds med mødet på De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup. Venlig og hjælpsomt personale.                                                                                                                            | Godt          |
| ✎ | 76 | Forundersøgelsen foregik på et sygehus. Operationen foregik på andet sygehus. Jeg kunne godt have spist en sandwich mere efter operationen.                                                                                                   | Godt          |
| ✎ | 77 | OK.                                                                                                                                                                                                                                           | Virkelig godt |
| ✎ | 79 | Den var både menneskeligt og personligt meget god, den behandling jeg fik, og jeg glæder mig, til jeg igen skal til kontrol.                                                                                                                  | Virkelig godt |
| ✎ | 80 | Det jeg først bed mærke i var den ro og professionelle optræden hele personalet optrådte med. Der var ro og engagement. Jeg følte mig hele tiden tryk og følte, at det var mig, der var i centrum.                                            | Virkelig godt |
| ✎ | 81 | Der en tyk, hyggelig atmosfære. Dejlig afslappende.                                                                                                                                                                                           | Godt          |
| ✎ | 83 | Al kontakt med fagpersonalet har været i første klasse. Absolut første klasse.                                                                                                                                                                | Virkelig godt |
| ✎ | 84 | Evt. flytte køleskab/mad fra venteværelse. Meget frustrerende, når man skal møde som fastende patient, og først kan blive behandlet over middag. Og så et behageligt personale, alle venlige og smilende - trods travlhed.                    | Virkelig godt |
| ✎ | 85 | Jeg har kun oplevet glæde i samarbejdet med jer, og det skal I have stor tak for. Godt gået!!!                                                                                                                                                | Virkelig godt |
| ✎ | 86 | Kunne godt ønske mig bedre skriftligt materiale inden indlæggelsen.                                                                                                                                                                           | Godt          |
| ✎ | 87 | Er meget tilfreds med den behandling jeg modtog i forbindelse med knæoperation, tog ikke genoptræningen helt så alvorligt, som jeg blev opfordret til - kun min egen skyld.                                                                   | Virkelig godt |
| ✎ | 88 | Havde et meget positivt forløb.                                                                                                                                                                                                               | Virkelig godt |
| ✎ | 89 | Få lægen til at smile - bare lidt! Ellers er I utrolig imødekommende alle sammen.                                                                                                                                                             | Intet svar    |
| ✎ | 91 | Jeg har indtryk af, at de er meget dygtige til deres arbejde.                                                                                                                                                                                 | Godt          |
| ✎ | 93 | Forretningsgangene i ambulatoriet virkede meget professionelle. Det virkede som om, at medarbejderne vidste, hvad der var deres arbejdsopgaver og var ansvarsbevidste herom.                                                                  | Virkelig godt |
| ✎ | 95 | Sygeplejerske NN gjorde virkelig noget ud af at forklare, hvad der skal ske.                                                                                                                                                                  | Godt          |
| ✎ | 96 | Jeg havde en rigtig god oplevelse med hele forløbet. Jeg blev rigtig godt behandlet.                                                                                                                                                          | Virkelig godt |
| ✎ | 97 | Det ville være rart, hvis den læge man modtages af, kunne vise blot en lille interesse for patienten og ikke blot ville være færdig så hurtigt som muligt. Damen ved skranken og den jeg talte i telefon med, var både højlige og hjælpsomme. | Intet svar    |
| ✎ | 98 | Da det er første gang, jeg var i Brædstrup, har jeg ikke noget at klage over, alt var helt i top, både                                                                                                                                        | Virkelig godt |

## Bilag 5

personale og læger, og operationen er gået rigtig godt, og jeg glæder mig til at komme til kontrol [til vinter].





- |                                                                                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|    | 99  | Jeg beundrer de sygeplejersker, der arbejder med os, fordi de er utrolige venlige, omsorgsfulde. Også fordi de måske også kan se, at det nok for nogen kan være svært, at forløbet skal gøres på kort tid. Og selvfølgelig er jeg godt klar over, at det er fakta, som vi nok ikke kan gøre noget ved, fordi der er ventetid og så videre, der skal tages hensyn til og penge i disse krisetider for vort land. Så stor respekt for alle på afdelingen samt lægerne, eller skulle jeg sige lægen, der behandle mig. Lægen var i hvert fald til stor hjælp for mig, da han lige vidste, hvad der skulle gøres efter flere forsøg hos andre læger. | Virkelig godt |
|    | 100 | Personalet er rolige og behagelige at være hos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Virkelig godt |
|    | 101 | Jeg oplevede desværre ventetid fra min forundersøgelse og frem, til jeg skulle scannes. Jeg havde fået af vide, at der ingen ventetid var, men ventede 2 1/2 uge. Efterfølgende måtte jeg ringe efter svar fra min scanning, da der var gået næsten 2 uger.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Godt          |
|    | 102 | Mit besøg i ambulatoriet, samt [klinikken] fungerede meget fint. Desværre er resultatet meget skuffende. Jeg havde det bedre før.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Intet svar    |
|    | 103 | En rigtig god oplevelse. Meget fagligt dygtigt personale. Gode til at forklare og skabe tryghed. Har varmt anbefalet Brædstrup til venner og bekendte, såfremt der skulle være brug for det. Håber at personalet bliver bekendt med dette.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Virkelig godt |
|  | 105 | Vi havde brug for skriftlig information fra lægen, i stedet for kun en mundtlig rapport.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Godt          |
|  | 107 | Det var utroligt betryggende, at der hele tiden var tid og mulighed for at stille spørgsmål. Dejligt at forløbet blev gennemgået grundigt inden indgrebet. Det gav større tryghed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Virkelig godt |
|  | 110 | Meget venlig og kompetent vejledning og rådgivning fra sygeplejersker især.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Virkelig godt |
|  | 111 | Det var en god og tryk atmosfære, meget omsorgsfuld personale. Tak for en god behandling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Virkelig godt |
|  | 112 | Jeg har talt med en læge, som IKKE [snakkede forståeligt], så jeg kunne ikke forstå, hvad der var galt med mig!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dårligt       |
|  | 113 | Professionelt team - god oplevelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Virkelig godt |
|  | 114 | Alt i alt er personalet venlige og imødekommende. Det har været en god oplevelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Godt          |
|  | 115 | Jeg synes, at der er en tendens blandt personalet, både sygeplejersker og læger, til at man betragter []operationer som en banalitet. Oplevelsen bliver lidt som at være på en fabrik. I nogle tilfælde synes jeg, at kommunikationen var direkte upersonlig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Godt          |
|  | 116 | Meget professionelle, søde og informative lægesekretærer og sygeplejersker, samt hende der informerede mig om operationen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Godt          |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Friklinikken Brædstrup

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Fin behandling - kun ganske kort ventetid. Dejligt, det kunne være en aftenkonsultation.	Godt
11	Hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
18	Kun positivt, glædeligt med den hurtige tidshorisont fra diagnose til behandling/operation. Tænker på, hvor meget jeg er trukket rundt i manegen, og så to uger og endelig opereret. 10 ud af 10 mulige.	Godt
19	Blev indkaldt samme uge, som jeg blev henvist. Derfor ingen information om ventetid.	Virkelig godt
32	Fik indkaldelse før end ventet.	Virkelig godt
35	Velinformeret både telefonisk og skriftligt inden.	Virkelig godt
38	Fik dato for operation med det samme.	Virkelig godt
47	Jeg var forbi ambulatoriet af to omgange. []. Begge besøg var meget positive.	Virkelig godt
49	Alt gik hurtigt og korrekt.	Godt
55	Jeg valgte Brædstrup på grund af meget kort ventetid.	Virkelig godt
57	RIGTIG GOD INFORMATION.	Godt
61	Synes, at det var rigtig godt, at der ikke var så lang tids ventetid på at få en tid til undersøgelse.	Virkelig godt
64	Ikke lang ventetid :)	Godt
65	Der var ingen ventetid, da jeg ved henvendelse [i efteråret] fik tilbud om operation dagen efter. Super godt.	Godt
69	Nej.	Godt
72	Jeg benyttede mig af det frie sygehusvalg og blev omvisiteret fra et sygehus til andet. På den måde kom jeg til forundersøgelse to måneder før end først tilbudt på første sygehus.	Godt
74	Kort ventetid fra henvisning fra egen læge til svar fra friklinikken.	Det kan jeg ikke vurdere
79	Jeg blev godt orienteret før den første undersøgelse.	Virkelig godt
86	Manglede information om indlæggelsens varighed.	Godt






















## Bilag 5

- |                                                                                   |     |                                                                                                                                                                                                                                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 88  | Var overrasket over den korte ventetid.                                                                                                                                                                                          | Virkelig godt |
|  | 91  | Jeg var blevet opereret [] på andet sygehus, men det var ikke gået helt godt. Jeg valgte Brædstrup pga. den lange ventetid på det andet sygehus. Det har jeg IKKE fortrudt - kort ventetid, og personale virker meget kompetent. | Godt          |
|  | 93  | Skønt at opleve at der ikke var ventetid ved den ambulante undersøgelse.                                                                                                                                                         | Virkelig godt |
|  | 109 | Jeg fik en virkelig god information (skriftligt).                                                                                                                                                                                | Virkelig godt |









## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Friklinikken Brædstrup

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	11	OK.	Virkelig godt
	12	Jeg er bare yderst tilfreds. Alle tiders oplevelse, som det nu er at blive opereret.	Virkelig godt
	18	10 af 10.	Godt
	19	Skiltning til modtagelser kunne være bedre.	Virkelig godt
	20	Jeg var tilsyneladende skrevet ud, før jeg var skrevet ind. Fik dog efter nogen ventetid lov til at blive konsulteret af læge, hvilket også var rimeligt, fordi jeg havde taget turen fra [anden by].	Virkelig dårligt
	31	Virkelig en meget positiv oplevelse, utroligt sødt og kompetent personale, der gjorde, at man kunne slappe af. Vil til en hver tid anbefale Brædstrup Klinik til andre personer.	Virkelig godt
	33	Stemningen var lidt hektisk, men med et præg af overskud.	Virkelig godt
	37	Rare og venlige.	Godt
	40	Den var ganske fin. Godt, der ikke var lang ventetid.	Godt
	43	Sødt og venligt personale. God kommunikation.	Virkelig godt
	44	Åben - varm - venlig.	Virkelig godt
	46	Kom ved et uheld en time for tidligt, men blev kort efter kaldt ind.	Virkelig godt
	49	Behagelige omgivelser.	Godt
	51	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
	53	Sød og venlig.	Virkelig godt
	60	Umiddelbart vanskeligt at finde ambulatoriet.	Dårligt
	61	Venligt personale!	Virkelig godt
	71	Alle arbejdede og kommunikerede med rettidig omhu.	Virkelig godt
	72	Der var kort ventetid, stor imødekommenhed og venlighed. Kort og god information.	Godt
	76	Jeg mødte tidligt.	Godt
	79	Både modtagelsen og det videre forløb var virkelig godt.	Virkelig godt

## Bilag 5

	80	Alle var flinke og venlige.	Virkelig godt
	84	Blev hentet på parkeringspladsen i bilen, hvor jeg sad og ventede, fordi der var tid til mig før den aftale tid. (Havde dog været inde og sige, at jeg var mødt).	Virkelig godt
	85	Jeg fik præcise oplysninger om ventetid og oplevede, at jeg var "kendt" (ikke bare et nummer).	Virkelig godt
	86	Tiderne blev overholdt, venligt personale.	Godt
	103	Meget venligt personale. Blev mødt med et "velkommen til Brædstrup", hvilket var med til at føle tryghed.	Virkelig godt
	109	Der var en dejlig atmosfære. Og en stor venlighed fra personalets side. Både vedrørende "bag skranken" og læger (diverse).	Virkelig godt







## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Friklinikken Brædstrup

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
1	Operationsstuen havde 'lagt an' til operation [af det ene ben], og sygeplejersken sagde at "vi er enige om, at det er [det ene ben] det drejer sig om", hvorefter vi fik korrigeret til [det andet ben]. Hun undskyldte meget :). OK.	Virkelig godt
2	Man skal være opmærksom på hvad patienten får af medicin []. Fik først at vide, ved en telefonsamtale angående noget andet, at jeg ville blive afvist hos jer.	Godt
5	Dog ikke menneskelige fejl. Computersystemet var nede, så røntgenbilleder ikke kunne sendes til den læge, jeg efterfølgende skulle tale med. Det medførte meget tidsspilde for alle - og først og fremmest at jeg dermed ikke selv fik set billederne, hvilket jeg er ked af.	Godt
8	Lægen måtte jeg rette tre gange, da han indtalte sin vurdering i diktafon. Fejlцитat af mine oplysninger.	Dårligt
20	At jeg ikke var skrevet [ind] og altså ikke var ventet, til trods for, at jeg havde en tid den pågældende dato, hvilket jeg dokumenterede med den medbragte indkaldelse.	Dårligt
25	Ved andet besøg havde jeg en helt klar fornemmelse af, at være blevet glemt. Jeg måtte hen og spørge, hvor længe jeg skulle vente endnu.	Dårligt
29	Der er ikke sendt en journal endnu efter [flere] måneder.	Intet svar
30	Nålen, der blev lagt til bedøvelse, blev lagt forkert og var meget smertefuld. Men fejlen blev hurtigt udbedret af en anden person.	Godt
39	Fik lagt en blokade uden information om hvorfor. Huden blev ikke sprittet af inden, og lægen var MEGET svær at forstå, og jeg følte, at han hurtigst muligt skulle videre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	At jeg ville få udskrift af mit besøg, hvad lægen havde skrevet, der skulle i min journal og sendes videre. Jeg bad om det, men der kom ikke noget, så jeg ringede efter det. Dagen efter havde jeg det med posten.	Godt
58	Skulle prøve at lægge blokade to gange. Den første gang gav reaktion ned i mit ene ben på grund af mine rygproblemer (var oplyst).	Godt
60	Fejlen bestod i, at de havde glemt os på trods af, at vi havde meldt vores ankomst.	Godt
61	Lægen, der undersøgte mig, virkede ikke som tilstedeværende, som den forrige. Den næste var SUPER!	Virkelig godt
67	En læge havde henvist mig til at blive opereret []. Da jeg mødte til operation, ville lægen, der skulle operere, ikke gøre det. Han var åbenbart uenig med den første læge. Han ville i stedet kigge ind i	Godt

## Bilag 5

knæet og forsøge at fjerne årsagen [til det problem jeg skulle have løst]. Det lød meget fornuftigt, og dette sagde jeg ja til.


















- |                                                                                   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | 72  | Lægen, der skulle operere mig, havde på et tidspunkt fået fat i den forkerte journal.                                                                                                                                                                                    | Godt                                 |
|  | 74  | Lægen startede, inden bedøvelsen virkede. Jeg kunne mærke, han skar i hånden. Jeg måtte stoppe ham, da det var en meget ubehagelig smerte. En meget ubehagelig oplevelse.                                                                                                | Godt                                 |
|  | 75  | Jeg har en [lidelse] i venstre fod. Jeg fik fortalt, at mine kramper ville forsvinde. Men har næsten konstant krampe i min højre fod.                                                                                                                                    | Intet svar                           |
|  | 76  | Det blev aftalt, at begge ben skulle opereres []. I journalen stod der, at det var det ene ben, der skulle opereres først, men jeg havde mest ondt i det andet.                                                                                                          | Godt                                 |
|  | 97  | Lægen brugte ca. 5 min. på at læse min henvisning, se på røntgenbilledet og undersøge min skulder. Stillede nogle få spørgsmål og sagde, at jeg skulle have en blokade, som jeg straks fik. Den tog smerterne i ca. en måned, men gav ikke bedre bevægelse af skulderen. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 104 | Jeg blev røntgenfotograferet i [to områder], men kun resultatet af [det ene område] nåede umiddelbart frem til lægens skærm. Lægen undersøgte sagen, og jeg fik en halv times ventetid.                                                                                  | Virkelig godt                        |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Friklinikken Brædstrup

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
18	Kun rosende, søde og hjælpsomme alle, jeg mødte.	Godt
20	Det var spild af tid at køre til undersøgelsen. Efter ventetiden blev jeg hentet ind af en arrogant læge, der efter to minutter sendte mig hjem med besked om, at jeg skulle røntgenfotoграфeres og scannes. Det var faktisk det, jeg troede, jeg skulle hos/på ambulatoriet.	Virkelig dårligt
21	Nej, faktisk ikke. Kun at de havde lovet, at jeg skulle være den første, der blev opereret. Da jeg har diabetes, men var nummer to og blev lidt dårlig, så de lagde drop.	Godt
23	Der var ingen fejl.	Godt
25	Havde ikke forventet, at der skulle ske lægeskift allerede efter første gang!	Intet svar
28	De er alle søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
29	Lægen viste mig ikke billeder. Jeg følte, det var spild af dagen at køre så langt for en besked om, at "du kan vente 6-8 måneder og se, om der sker ændringer til den tid", selvom jeg sagde mange gange, at jeg ikke sov på grund af uro/smerter [] (nogle gange kun tre timer pr. nat i op til flere uger).	Virkelig dårligt
31	Meget positiv oplevelse og behandling, ingen unødigt ventetid, og man var meget tryk. Jeg følte virkelig, at man var i gode hænder.	Virkelig godt
34	Forrige gang, jeg blev opereret hos jer, [for et par år siden], ventede jeg i fire timer fastende, og kom først hjem længe efter ambulatoriets lukketid!!	Godt
37	Jeg fik en god og omsorgfuld behandling.	Godt
39	Følte, det var meget useriøst, og at mit problem ikke interesserede lægen.	Det kan jeg ikke vurdere
42	Jeg har kun været til forundersøgelse, og det er en måned siden, så jeg husker ikke alle detaljer.	Godt
44	Blev mødt med ægte hjertevarme. Alle var utrolig søde.	Virkelig godt
48	Edb-platform er ubrugelig og gammeldags og kan ikke kommunikere med moderne Edb-platform.	Godt
50	Jeg fortrød helt klart, at jeg benyttede mig af frit sygehusordningen (for at komme hurtigere til). 1) Den læge, som jeg fik, var kun til stede [en hverdag om ugen]. Det betød unødigt ventetid ved andet besøg og svar på prøven. 2) Jeg var inde ved ham højst to gange fem minutter. Jeg blev uinteressant, da jeg ikke skulle opereres. Havde forventet [undersøgelse] ved [behandling].	Dårligt
52	Hurtigt, venligt, informativt og professionelt! :)	Virkelig godt

## Bilag 5

	61	Det var super!	Virkelig godt
	68	Brædstrup Sygehus var på alle måder og i alle henseender en positiv oplevelse. Længe leve lokal-sygehusene!	Virkelig godt
	69	[I sommer] til undersøgelse []. Lægen var [] og svær at tale med. Jeg blev sendt hjem og skulle bruge [hjælpemiddel]. Vendte tilbage [tre måneder senere] til ny undersøgelse og en læge man kunne snakke med. Fik besked om, at der ingen grund var til at operere, undersøgte mig med den besked, at jeg har gigt. [I efteråret] var jeg til undersøgelse på et andet hospital. [Senere på efteråret] hos min egen læge - alt var, som det skulle være, ingen [sygdom], så det er dårlig information at få fra jeres [].	Godt
	72	Jeg var imponeret over, hvor effektivt det var. Efter at have haft smerter i halvandet år blev jeg på kort tid undersøgt, fik dato til operation, og snakket med sygeplejerske om narkose samt andet.	Godt
	74	Meget dårlig og ubehagelig oplevelse angående bedøvelsen. Det er i tankerne endnu og har påvirket mig meget.	Det kan jeg ikke vurdere
	75	[Pga. (på forhånd informerede) bivirkninger ved operation] står jeg tilbage med et handicap, hvor jeg ikke kan køre langt i bil eller have et job, hvor jeg skal stå meget, uden at vide, hvad der kan gøres ved det.	Godt
	77	Ok.	Virkelig godt
	78	Jeg blev kun undersøgt.	Godt
	79	Ikke andet end at undersøgelse og behandlingsforløb forløb helt efter det, der var blevet sagt, dvs. professionelt.	Virkelig godt
	80	Har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
	81	Glemte at meddele, at jeg var kommet.	Godt
	82	Jeg går op til min læge, som tager røntgenbilleder og siger, der ikke er noget. Så skal jeg scannes. Så får jeg en tid ved friklinikken, hvor jeg venter en uge. Kommer derud og får at vide, at der måske er en overbelastning, men I bliver nok nødt til at scanne. Men der går 14 dage, inden jeg kan blive scannet. Jeg troede, jeg kom ud til jer for at blive scannet - lægen har jo undersøgt mig.	Godt
	85	Jeg har stor ros til jer. Jeg har fået en super behandling, og jeg anbefaler jer med glæde til andre.	Virkelig godt
	89	Det var en god oplevelse at møde jer. Det eneste jeg kan påpege er, at det ville være dejligt, hvis ikke læger hviskede, som om, man var en uvedkommende PERSON.	Intet svar
	94	Dette pga. at jeg senere [nogle dage] efter var ved min læge, og da havde de intet hørt fra sygehuset.	Dårligt
	95	Meget flink læge []. Lidt fortravlet og svært at forstå, men pjecen hjalp på [forståelsen] og de spørgsmål, jeg ikke helt forstod [at stille].	Godt
	97	NN sluttede af med at sige, at jeg skulle begynde med genoptræning ved en fysioterapeut, og at jeg skulle få min praktiserende læge til at skrive en henvisning. Jeg måtte så kontakte Friklinikken igen	Intet svar

for at få en sekretær til at fremskynde et udskrivningskort til min læge. Fysioterapeut fandt hurtigt ud af, at der er noget i stykker i min skulder, så jeg er nu startet forfra. En ny skulderspecialist, som mener, at der er noget galt med sener eller ledbånd og er nu henvist til MR-scanning og evt. operation.

- |   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |
|---|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 99  | Man kan godt få den følelse, at når man bliver opereret og skal hjem samme dag, at ens sjæl ikke kan følge med. Jeg kom på operationsbordet [over middag] og var ude igen [4½ time senere], og det, synes jeg nok, er belastende. Men det har selvfølgelig ikke noget med servicen og personalet at gøre, for det, syntes jeg, var helt i top. Jeg gik ned et par dage efter operationen og har nok følelsen, at det skyldes, at det er lidt for barsk, at det hele kun tager nogle få timer. | Virkelig godt |
| ✎ | 103 | Det var første gang, jeg skulle opereres. God information, meget venligt og forklarende personale. Følte meget tryghed. En rigtig god oplevelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Virkelig godt |
| ✎ | 106 | Besøget syntes at være spild af tid. Efter en samtale/undersøgelse, der tog mindre end 15 minutter, blev jeg henvist til MR-scanning. Føler, scanningen burde have været før undersøgelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dårligt       |
| ✎ | 108 | Der var én inde til operation, hvor der var sket komplikationer som gjorde, at der var ventetid. Men det er der jo forståelse for.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Virkelig godt |
| ✎ | 116 | Lægen der skulle operere foretog også forundersøgelsen - samt "satte streger" med tusch, hvor min åreknude skulle opereres. Jeg oplevede ham som arrogant - fortalte ikke hvad han gjorde/uddybede ikke. Jeg følte mig som "noget der skulle overstås" - ligesom på samlebånd. Og selvom han sikkert opererer mange, så var det en mærkelig førstegangsbegivenhed som patient til en operation.                                                                                               | Godt          |

## Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Friklinikken Brædstrup

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
18	Ved ikke rigtig, har snakket med en fra kommunen ang. genoptræning, men er alt for tidligt, er nu igen oppe på fuld pilledosis eller mere, men det er kommunale sparehensyn, og ikke patientens. Efter lidt genoptræning/gymnastik er jeg plaget af smerter flere dage efterfølgende. :-{	Godt
20	Efter besøget fravalgte jeg et hospital og blev behandlet på andet hospital. Jeg følte mig elendigt behandlet på et hospital og vil undgå at komme der igen nogensinde.	Virkelig dårligt
37	Da der gik lang tid fra undersøgelsen til operationen, kunne det være rart med en kort forklaring på, hvordan det skulle foregå. Men ellers en super god behandling.	Godt
44	Alt er gået fint.	Virkelig godt
48	Mangel på rådgivning om, hvordan man måtte belaste den behandlede legemsdel.	Godt
50	Lægen mener IKKE, det har betydning ([lidelse]). Det er jeg nok IKKE enig i.	Dårligt
61	Det var kanon godt. Har været igennem det samme før bare et andet sted, men har godt nok været glædest for De Vestdanske Friklinikker, Brændstrup.	Virkelig godt
66	Har endnu kun været til forundersøgelse. Operation er blevet udsat til [vinter].	Godt
72	Jeg synes, det virkede som et hurtigt og effektivt system.	Godt
74	Jeg er ked af, at oplevelsen med operation er den, der sidder i hukommelsen. Det var nemlig et utroligt rart sted at være og nogle utrolig rare og hjælpsomme sygeplejersker.	Det kan jeg ikke vurdere
79	Hvad er det man siger: Fuld tilfredshed eller pengene tilbage. Jeg skal i hvert fald INGEN penge have tilbage.	Virkelig godt
84	Overrasket over den korte tid. Var til undersøgelse [en ugedag] og blev sat til operation følgende [uge].	Virkelig godt
85	Jeg har kontaktet Jer efter operationen og fået rigtig god vejledning om noget, jeg var usikker på.	Virkelig godt
90	En god oplevelse. God tid, ingen ventetid.	Virkelig godt
92	Første besøg i forsommeren var bestemt en dårlig oplevelse. Jeg følte ikke, lægen overhovedet tog mig alvorligt og slet ikke ville forstå mit problem, så jeg måtte selv bede om en anden læge.	Virkelig godt
95	Jeg har på alle måder følt mig tryk.	Godt
97	Jeg valgte Friklinikken, fordi der var kortest ventetid, men det har jeg ikke vundet meget ved, da jeg stadig ikke ved, hvad der er galt og stadig har indskrænket bevægelighed og smerter.	Intet svar



- |   |                                                                                                                                                                                                         |               |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 99 Jeg synes, det har været mest positivt. Kun som før nævnt, at det er krævende for en syg, at det skal ordnes på en dag eller eftermiddag.                                                            | Virkelig godt |
| ✎ | 103 God skriftlig information omkring forløbet, herunder orientering om ventetid m.m.                                                                                                                   | Virkelig godt |
| ✎ | 104 To-tre uger efter undersøgelsen måtte jeg personligt tage kontakt til ambulatoriet, da min læge IKKE havde fået orientering. Det var gemt/glemt. Efter min kontakt blev min læge straks orienteret. | Godt          |
| ✎ | 116 Er i tvivl om det hele er fjernet, så det vil opfølgessamtalen om tre måneder vise.                                                                                                                 | 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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.