

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



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

© 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.....	83
	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:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	223
Afdelingens svarprocent:	56%

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.¹

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).

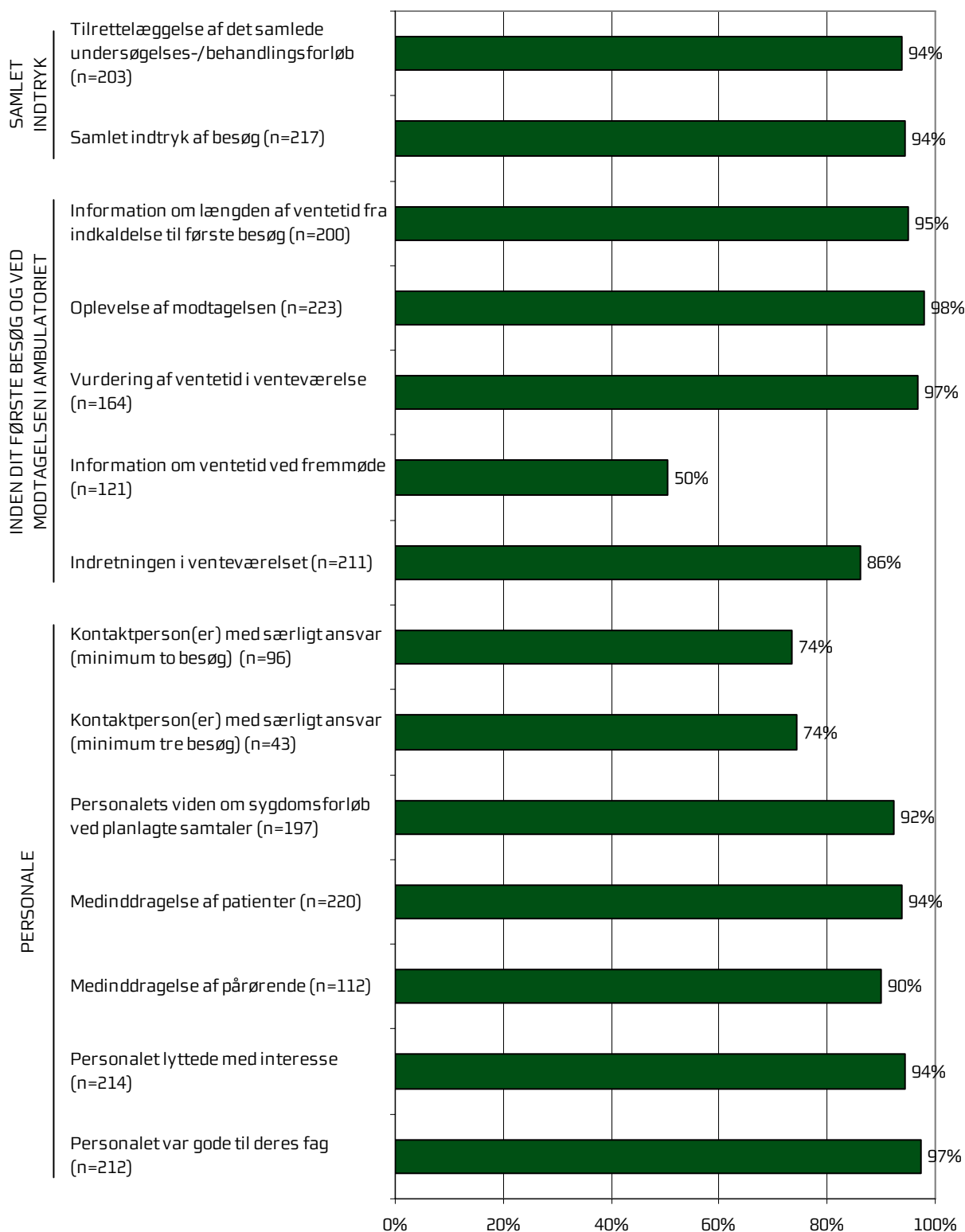
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

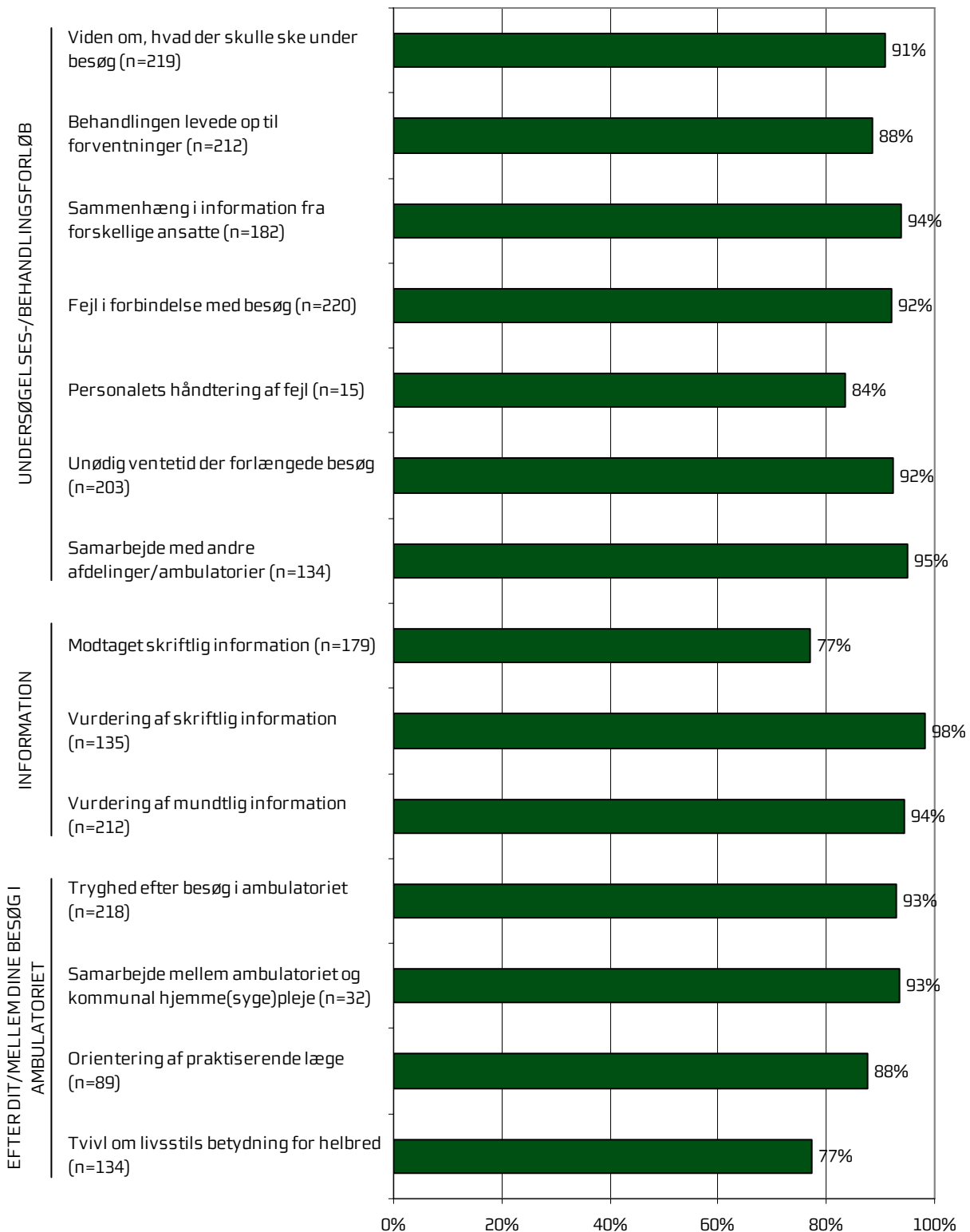
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

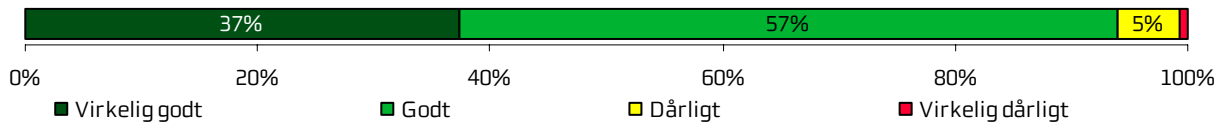
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

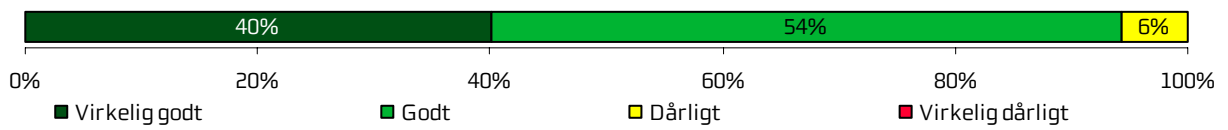
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=203)



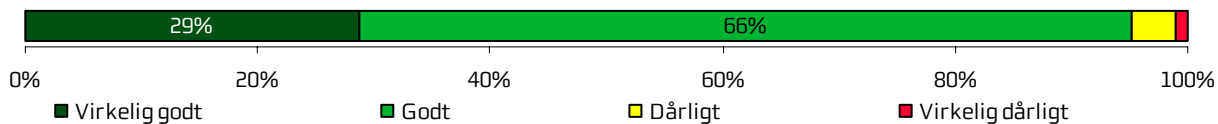
Samlet indtryk af besøg (n=217)



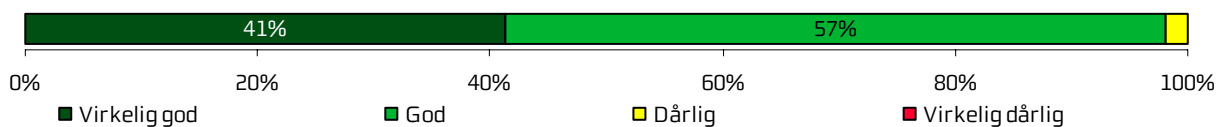
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	95 %	97 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	97 %	98 %	96 %	97 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

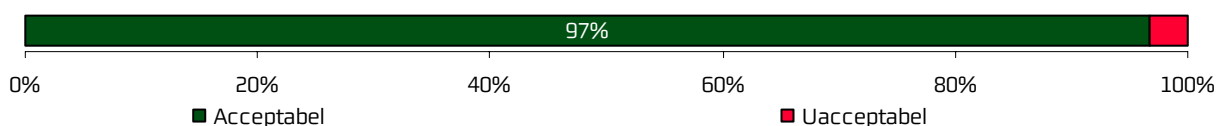
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=200)



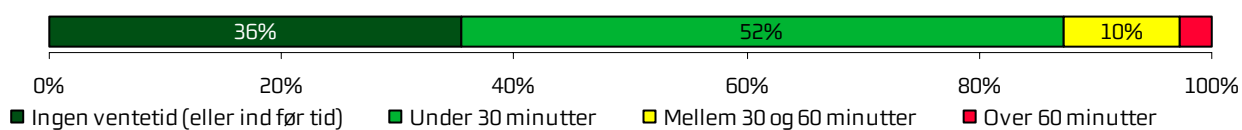
Oplevelse af modtagelsen (n=223)



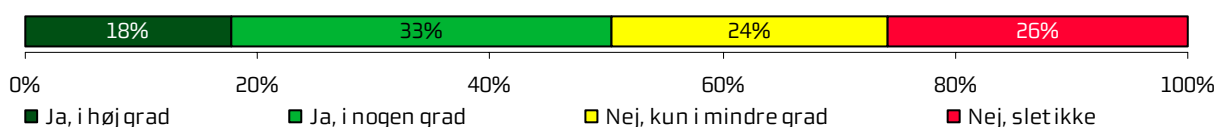
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



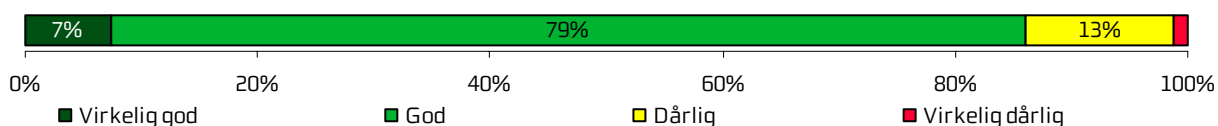
Længde af ventetid i venteværelse (n=208)



Information om ventetid ved fremmøde (n=121)



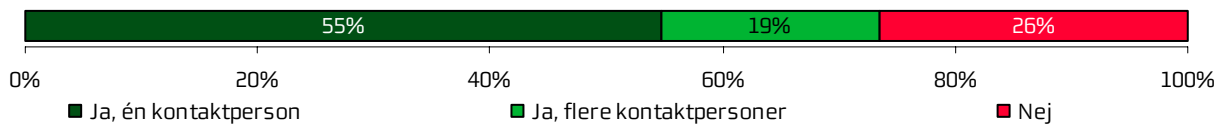
Indretningen i venteværelset (n=211)



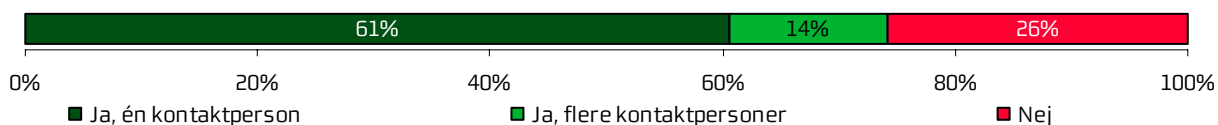
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	96 %	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		97 %	-	97 %	91 %	93 %
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?		50 %	59 %	61 % *	39 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	90 %	96 % *	81 %	87 %

Personale

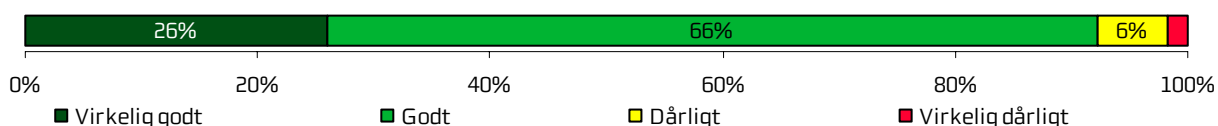
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=96)



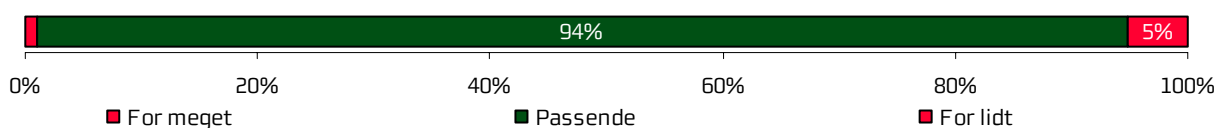
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=43)



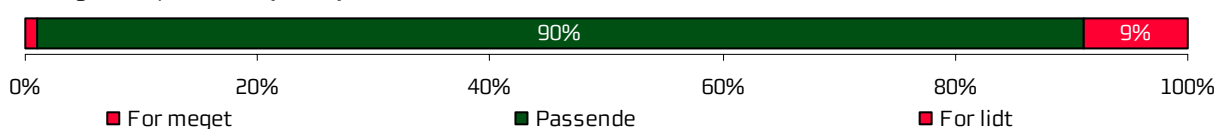
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=197)



Medinddragelse af patienter (n=220)



Medinddragelse af pårørende (n=112)



Personalet lyttede med interesse (n=214)



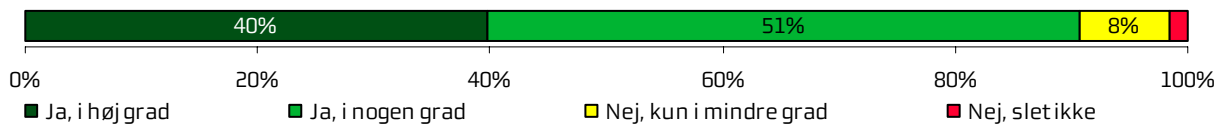
Personalet var gode til deres fag (n=212)



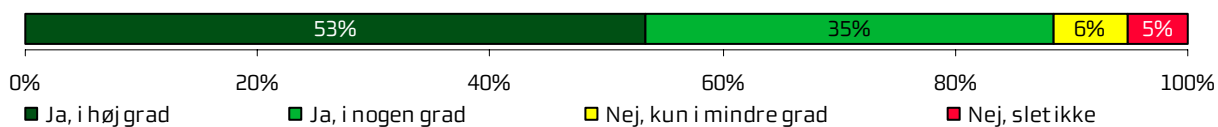
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		74 %	83 % *	87 % *	73 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		74 %	-	88 % *	71 %	79 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	96 %	96 % *	93 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	97 %	95 %	89 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	92 %	96 %	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		94 %	97 %	98 % *	94 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	99 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

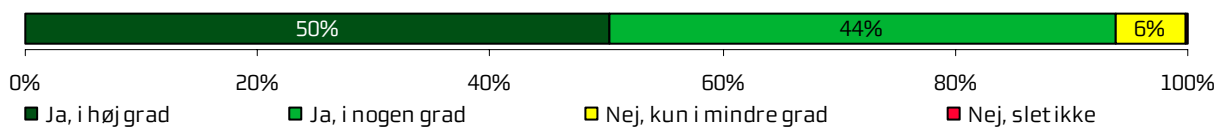
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=219)



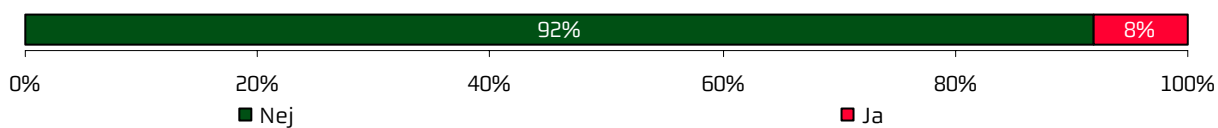
Behandlingen levede op til forventninger (n=212)



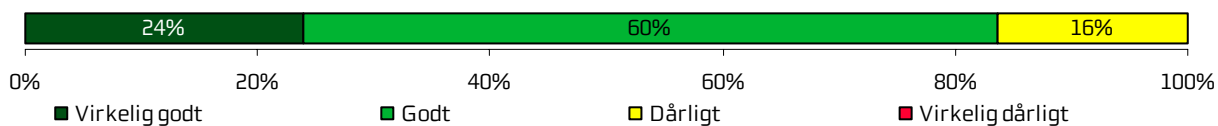
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=182)



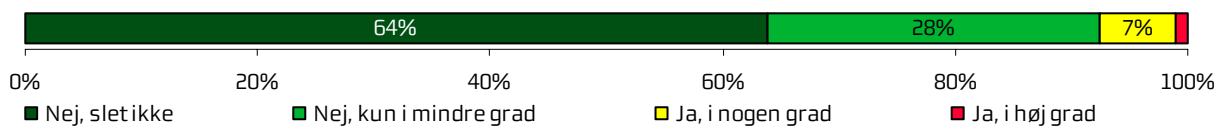
Fejl i forbindelse med besøg (n=220)



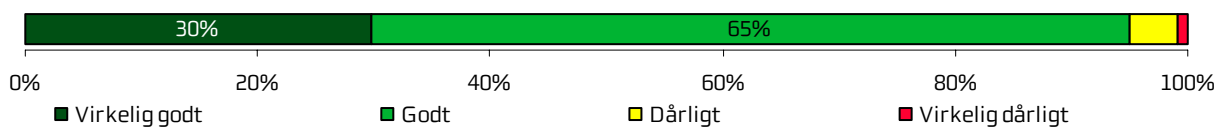
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=203)



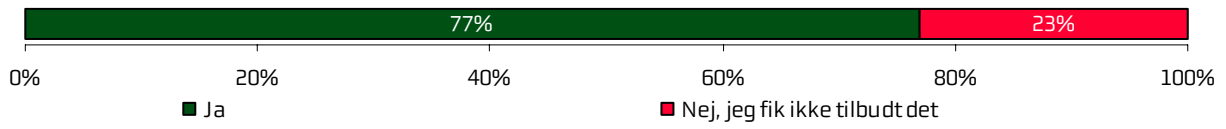
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=134)



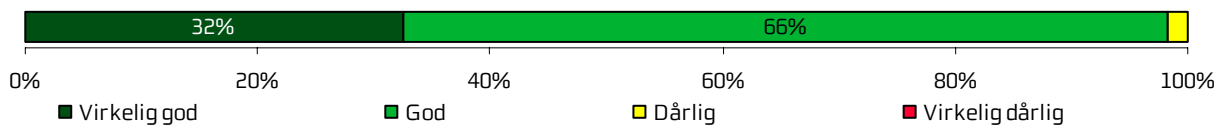
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	90 %	97 % *	88 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	91 %	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	96 %	97 %	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	93 %	89 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		84 %	-	79 %	62 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		92 %	90 %	90 %	87 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	93 %	88 %	91 %

Information

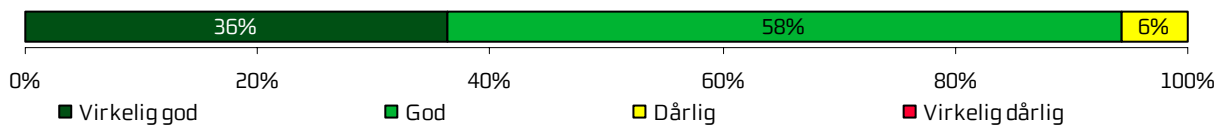
Modtaget skriftlig information (n=179)



Vurdering af skriftlig information (n=135)



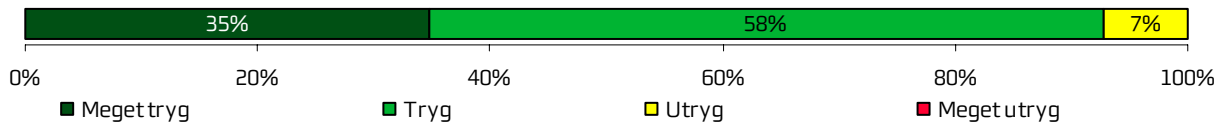
Vurdering af mundtlig information (n=212)



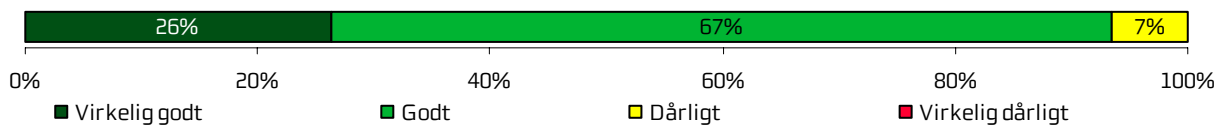
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	86 % *	61 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	96 %	98 % *	96 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

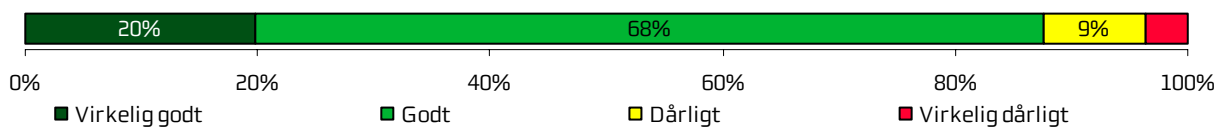
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=218)



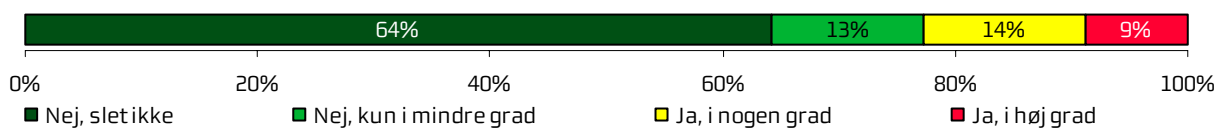
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=89)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=134)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	95 %	98 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	89 %	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	91 %	91 %	72 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	75 %	82 %	67 %	76 %

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, 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 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. 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**

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.: >>lb0nr<<

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, 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. 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**

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) 56 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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	56%	100%
Køn		
Mand	40%	44%
Kvinde	60%	56%
Aldersgruppe		
0-19 år	13%	16%
20-39 år	17%	20%
40-59 år	35%	35%
60-79 år	31%	26%
80- år	4%	3%

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" ²
"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:

² 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	223		100%	
Køn				
Mand	89		40%	
Kvinde	134		60%	
Aldersgruppe				
0-19 år	29		13%	
20-39 år	37		17%	
40-59 år	79		35%	
60-79 år	70		31%	
80- år	8		4%	
Skema udfyldt af				
Patienten	204		93%	
Pårørende	15		7%	
Modersmål				
Dansk	210		95%	
Ikke dansk	11		5%	
Diagnose				
Di70.2	0		0%	
Dm16.9	6		23%	
Dm17.9	20		77%	
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi, Horsens	31		14%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	170		76%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22		10%	

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	37	57	5	1	203	14
Køn						
Mand	31	63	5	0	83	5
Kvinde	42	52	6	1	120	9
Aldersgruppe						
0-19 år	31	64	5	0	27	2
20-39 år	37	57	7	0	35	2
40-59 år	42	51	6	1	71	7
60-79 år	35	61	3	0	64	2
80- år	33	50	17	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	38	57	5	1	186	13
Pårørende	34	58	8	0	14	1
Modersmål						
Dansk	38	56	6	1	194	11
Ikke dansk	28	72	0	0	8	3
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	33	67	0	0	6	0
Dm17.9	36	64	0	0	20	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	50	43	7	0	30	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	35	59	5	1	152	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	52	5	5	21	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	54	6	0	217
Køn					
Mand	36	63	1	0	87
Kvinde	43	48	9	0	130
Aldersgruppe					
0-19 år	30	62	8	0	28
20-39 år	42	52	6	0	36
40-59 år	40	53	7	0	78
60-79 år	44	54	2	0	68
80- år	29	57	14	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	41	54	5	0	200
Pårørende	31	61	8	0	14
Modersmål					
Dansk	41	53	5	0	205
Ikke dansk	20	70	10	0	11
Diagnose					
Di70.2	-	-	-	-	0
Dm16.9	33	67	0	0	6
Dm17.9	36	64	0	0	20
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi, Horsens	58	42	0	0	31
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	37	57	7	0	166
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	50	5	0	20

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	66	4	1	200	19
Køn						
Mand	32	62	4	3	83	5
Kvinde	27	70	4	0	117	14
Aldersgruppe						
0-19 år	24	75	1	0	24	3
20-39 år	17	73	7	3	34	3
40-59 år	24	72	4	0	74	5
60-79 år	42	55	2	2	62	6
80- år	33	50	17	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	4	1	186	16
Pårørende	19	81	0	0	11	2
Modersmål						
Dansk	29	66	4	1	191	16
Ikke dansk	25	75	0	0	8	3
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	40	60	0	0	5	1
Dm17.9	33	67	0	0	18	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	40	57	3	0	30	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	26	68	4	1	155	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	53	7	0	15	6

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	2	0	223
Køn					
Mand	42	56	1	0	89
Kvinde	41	57	2	0	134
Aldersgruppe					
0-19 år	32	64	4	0	29
20-39 år	37	59	3	0	37
40-59 år	36	63	1	0	79
60-79 år	54	46	0	0	70
80- år	38	50	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	42	56	2	0	204
Pårørende	30	70	0	0	15
Modersmål					
Dansk	43	55	2	0	210
Ikke dansk	22	78	0	0	11
Diagnose					
Di70.2	-	-	-	-	0
Dm16.9	50	50	0	0	6
Dm17.9	47	53	0	0	20
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi, Horsens	42	55	3	0	31
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	41	57	2	0	170
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	22

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	164	58
Køn				
Mand	98	2	70	18
Kvinde	95	5	94	40
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	20	9
20-39 år	97	3	31	6
40-59 år	95	5	59	20
60-79 år	100	0	47	22
80- år	86	14	7	1
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	151	52
Pårørende	100	0	9	6
Modersmål				
Dansk	97	3	154	55
Ikke dansk	88	12	9	2
Diagnose				
Di70.2	-	-	0	0
Dm16.9	100	0	5	1
Dm17.9	100	0	14	6
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi, Horsens	100	0	23	8
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	96	4	126	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	15	6

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	36	52	10	3	208	5
Køn						
Mand	31	52	14	3	83	1
Kvinde	39	51	7	3	125	4
Aldersgruppe						
0-19 år	40	55	5	0	27	2
20-39 år	21	51	22	6	35	0
40-59 år	34	54	9	3	74	3
60-79 år	44	47	8	0	66	0
80-år	17	67	0	17	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	52	10	2	190	4
Pårørende	49	43	8	0	14	1
Modersmål						
Dansk	35	52	9	3	197	4
Ikke dansk	34	44	22	0	9	1
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	40	60	0	0	5	0
Dm17.9	37	57	6	0	17	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	30	50	10	10	30	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	36	52	10	1	159	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	47	5	11	19	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	18	33	24	26	121	22
Køn						
Mand	17	46	15	23	52	9
Kvinde	18	23	31	28	69	13
Aldersgruppe						
0-19 år	12	34	17	37	15	4
20-39 år	9	30	26	35	25	3
40-59 år	19	40	27	14	44	9
60-79 år	28	28	21	23	33	5
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	19	33	24	24	112	18
Pårørende	4	22	47	27	6	3
Modersmål						
Dansk	18	31	24	27	116	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	-	-	-	-	3	0
Dm17.9	24	24	24	27	9	4
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	25	31	19	25	16	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	16	34	25	25	92	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	8	8	62	13	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	7	79	13	1	211	9
Køn						
Mand	6	82	10	1	85	2
Kvinde	8	77	14	1	126	7
Aldersgruppe						
0-19 år	4	82	13	0	27	1
20-39 år	9	72	16	3	37	0
40-59 år	6	79	15	0	72	6
60-79 år	9	83	8	0	68	2
80- år	14	57	14	14	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	78	13	1	193	9
Pårørende	0	92	8	0	14	0
Modersmål						
Dansk	7	79	12	1	199	8
Ikke dansk	11	67	21	0	10	1
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	0	83	17	0	6	0
Dm17.9	5	79	16	0	20	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	13	73	13	0	30	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	6	80	13	1	160	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	62	19	5	21	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	55	19	26	96
Køn				
Mand	57	19	24	36
Kvinde	54	19	28	60
Aldersgruppe				
0-19 år	44	16	40	15
20-39 år	49	20	30	19
40-59 år	44	25	31	34
60-79 år	77	9	14	24
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	54	19	27	88
Pårørende	67	0	33	6
Modersmål				
Dansk	54	20	26	90
Ikke dansk	80	0	20	5
Diagnose				
Di70.2	-	-	-	0
Dm16.9	-	-	-	3
Dm17.9	63	12	24	9
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	54	19	27	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	11

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	61	14	26	43
Køn				
Mand	73	8	20	17
Kvinde	52	18	30	26
Aldersgruppe				
0-19 år	76	0	24	5
20-39 år	32	14	54	11
40-59 år	50	25	25	12
60-79 år	82	9	9	13
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	58	16	27	38
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	60	15	25	40
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
Di70.2	-	-	-	0
Dm16.9	-	-	-	1
Dm17.9	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	61	13	26	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	5

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	26	66	6	2	197	22
Køn						
Mand	14	81	4	0	77	11
Kvinde	34	56	7	3	120	11
Aldersgruppe						
0-19 år	33	62	5	0	23	5
20-39 år	32	54	13	0	34	2
40-59 år	29	64	4	3	73	6
60-79 år	17	80	4	0	60	8
80- år	29	43	14	14	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	67	6	1	182	19
Pårørende	34	66	0	0	11	3
Modersmål						
Dansk	26	67	6	2	187	20
Ikke dansk	39	49	12	0	9	2
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	17	83	0	0	6	0
Dm17.9	23	77	0	0	18	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	23	77	0	0	30	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	26	64	7	2	148	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	0	0	19	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	220
Køn				
Mand	0	96	4	89
Kvinde	2	92	6	131
Aldersgruppe				
0-19 år	4	92	4	28
20-39 år	3	85	12	37
40-59 år	0	97	3	79
60-79 år	0	96	4	68
80- år	0	88	13	8
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	201
Pårørende	8	92	0	15
Modersmål				
Dansk	1	94	5	207
Ikke dansk	0	100	0	11
Diagnose				
Di70.2	-	-	-	0
Dm16.9	0	100	0	6
Dm17.9	0	100	0	20
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi, Horsens	0	100	0	31
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	1	93	6	167
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	22

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	90	9	112	109
Køn					
Mand	0	90	10	49	40
Kvinde	2	90	9	63	69
Aldersgruppe					
0-19 år	4	91	4	27	2
20-39 år	0	82	18	13	24
40-59 år	0	88	12	25	54
60-79 år	0	91	9	40	28
80- år	0	100	0	7	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	95	107
Pårørende	9	91	0	13	2
Modersmål					
Dansk	1	91	8	106	102
Ikke dansk	-	-	-	4	7
Diagnose					
Di70.2	-	-	-	0	0
Dm16.9	0	100	0	5	1
Dm17.9	0	83	17	13	7
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi, Horsens	0	86	14	14	17
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	1	91	8	86	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12	10

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	62	32	5	1	214	8
Køn						
Mand	54	42	4	0	85	4
Kvinde	68	25	6	1	129	4
Aldersgruppe						
0-19 år	52	39	9	0	26	2
20-39 år	59	28	9	3	37	0
40-59 år	61	34	6	0	77	2
60-79 år	69	31	0	0	66	4
80- år	63	25	13	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	31	5	1	195	8
Pårørende	61	39	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	64	31	4	1	202	7
Ikke dansk	45	33	22	0	10	1
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	67	33	0	0	6	0
Dm17.9	73	27	0	0	20	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	67	33	0	0	30	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	61	32	6	1	163	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	21	1

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	75	22	3	0	212	10
Køn						
Mand	73	27	0	0	85	4
Kvinde	77	19	4	0	127	6
Aldersgruppe						
0-19 år	53	43	5	0	26	2
20-39 år	76	24	0	0	35	2
40-59 år	74	24	3	0	76	3
60-79 år	83	15	2	0	68	2
80- år	86	0	14	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	2	0	194	9
Pårørende	58	42	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	76	21	3	0	199	10
Ikke dansk	61	39	0	0	11	0
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	83	17	0	0	6	0
Dm17.9	73	27	0	0	20	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	80	20	0	0	30	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	75	22	3	0	161	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	21	1

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	40	51	8	2	219	2
Køn						
Mand	31	62	7	1	88	1
Kvinde	46	44	9	2	131	1
Aldersgruppe						
0-19 år	41	48	6	4	29	0
20-39 år	25	65	6	3	36	0
40-59 år	46	49	4	1	77	2
60-79 år	40	52	8	0	69	0
80- år	38	13	50	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	52	7	2	200	2
Pårørende	37	53	10	0	15	0
Modersmål						
Dansk	40	51	8	2	206	2
Ikke dansk	40	50	10	0	11	0
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	33	67	0	0	6	0
Dm17.9	47	53	0	0	20	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	52	45	3	0	31	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	37	52	8	2	166	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	36	14	0	22	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	53	35	6	5	212	9
Køn						
Mand	42	47	6	4	86	3
Kvinde	61	26	6	6	126	6
Aldersgruppe						
0-19 år	50	34	1	14	25	4
20-39 år	51	36	3	9	36	1
40-59 år	52	35	12	0	77	2
60-79 år	58	33	4	5	67	2
80- år	43	43	0	14	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	34	7	5	194	8
Pårørende	58	42	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	54	35	6	6	199	9
Ikke dansk	40	41	19	0	11	0
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	83	17	0	0	6	0
Dm17.9	63	32	0	5	19	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	58	29	10	3	31	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	53	36	6	6	160	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	10	5	21	1

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	50	44	6	0	182	32
Køn						
Mand	37	59	4	0	78	9
Kvinde	61	32	7	0	104	23
Aldersgruppe						
0-19 år	36	52	12	0	22	6
20-39 år	38	54	8	0	31	5
40-59 år	57	38	5	0	66	12
60-79 år	55	40	6	0	57	8
80- år	33	67	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	43	5	0	166	29
Pårørende	40	41	19	0	12	3
Modersmål						
Dansk	50	43	7	0	170	31
Ikke dansk	55	45	0	0	10	1
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	80	20	0	0	5	1
Dm17.9	44	56	0	0	19	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	68	29	4	0	28	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	47	47	7	0	137	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	35	6	6	17	5

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	92	8	220
Køn			
Mand	89	11	89
Kvinde	94	6	131
Aldersgruppe			
0-19 år	92	8	29
20-39 år	94	6	37
40-59 år	89	11	78
60-79 år	95	5	69
80- år	86	14	7
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	201
Pårørende	92	8	15
Modersmål			
Dansk	92	8	207
Ikke dansk	90	10	11
Diagnose			
Di70.2	-	-	0
Dm16.9	100	0	6
Dm17.9	90	10	20
Afsnitsnavn			
Dagkirurgi, Horsens	90	10	31
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	92	8	167
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	22

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	24	60	16	0	15	1
Køn						
Mand	37	49	14	0	9	1
Kvinde	3	77	20	0	6	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	17	55	28	0	8	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	52	19	0	13	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	24	60	16	0	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	-	-	-	-	0	0
Dm17.9	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	-	2	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	27	55	18	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	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	64	28	7	1	203	11
Køn						
Mand	64	33	3	0	86	2
Kvinde	64	25	10	2	117	9
Aldersgruppe						
0-19 år	66	24	9	0	26	3
20-39 år	73	27	0	0	34	2
40-59 år	67	20	10	3	73	2
60-79 år	57	38	5	0	64	3
80- år	50	50	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	29	7	1	185	11
Pårørende	76	16	8	0	15	0
Modersmål						
Dansk	64	29	6	1	191	10
Ikke dansk	56	22	11	11	10	1
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	83	17	0	0	6	0
Dm17.9	43	57	0	0	17	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	83	17	0	0	29	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	60	31	8	1	153	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	21	1

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	30	65	4	1	134	44
Køn						
Mand	17	81	2	0	60	11
Kvinde	40	52	6	2	74	33
Aldersgruppe						
0-19 år	47	52	1	0	16	6
20-39 år	14	76	9	0	23	7
40-59 år	28	66	4	2	48	17
60-79 år	35	62	2	0	43	12
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	65	4	1	125	40
Pårørende	48	52	0	0	7	3
Modersmål						
Dansk	29	66	4	1	129	40
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	-	-	-	-	4	1
Dm17.9	33	67	0	0	15	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	12	88	0	0	17	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	32	62	5	1	105	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12	7

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	77	23	179	34
Køn				
Mand	77	23	77	11
Kvinde	77	23	102	23
Aldersgruppe				
0-19 år	72	28	22	6
20-39 år	69	31	30	6
40-59 år	80	20	69	8
60-79 år	81	19	53	13
80- år	60	40	5	1
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	165	29
Pårørende	57	43	11	4
Modersmål				
Dansk	77	23	168	32
Ikke dansk	88	12	9	2
Diagnose				
Di70.2	-	-	0	0
Dm16.9	100	0	6	0
Dm17.9	100	0	17	1
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi, Horsens	100	0	30	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	72	28	130	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	19	2

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	32	66	2	0	135	0
Køn						
Mand	27	71	2	0	58	0
Kvinde	37	62	1	0	77	0
Aldersgruppe						
0-19 år	48	52	0	0	17	0
20-39 år	33	56	11	0	21	0
40-59 år	33	67	0	0	53	0
60-79 år	26	74	0	0	41	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	66	2	0	126	0
Pårørende	40	60	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	33	66	2	0	127	0
Ikke dansk	33	67	0	0	7	0
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	17	83	0	0	6	0
Dm17.9	32	68	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	41	59	0	0	29	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	29	69	2	0	89	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	17	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	36	58	6	0	212
Køn					
Mand	30	65	5	0	85
Kvinde	40	54	6	0	127
Aldersgruppe					
0-19 år	30	61	8	0	27
20-39 år	31	60	9	0	36
40-59 år	36	57	7	0	76
60-79 år	43	55	2	0	66
80- år	29	71	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	37	57	6	0	193
Pårørende	31	61	8	0	15
Modersmål					
Dansk	37	57	6	0	201
Ikke dansk	22	78	0	0	9
Diagnose					
Di70.2	-	-	-	-	0
Dm16.9	33	67	0	0	6
Dm17.9	31	69	0	0	20
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi, Horsens	48	52	0	0	31
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	34	59	7	0	161
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	20

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	35	58	7	0	218
Køn					
Mand	31	65	4	0	88
Kvinde	38	53	9	0	130
Aldersgruppe					
0-19 år	47	43	10	0	26
20-39 år	34	57	9	0	37
40-59 år	32	60	8	0	78
60-79 år	36	61	3	0	70
80- år	14	71	14	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	35	58	7	0	200
Pårørende	42	49	10	0	14
Modersmål					
Dansk	35	58	7	0	205
Ikke dansk	30	50	20	0	11
Diagnose					
Di70.2	-	-	-	-	0
Dm16.9	17	83	0	0	6
Dm17.9	31	69	0	0	20
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi, Horsens	48	48	3	0	31
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	32	60	8	0	165
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	50	9	0	22

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	26	67	7	0	32	9	177
Køn							
Mand	27	73	0	0	12	5	71
Kvinde	26	64	10	0	20	4	106
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	3	23
20-39 år	23	77	0	0	6	0	30
40-59 år	50	50	0	0	10	3	65
60-79 år	20	70	10	0	10	3	55
80- år	-	-	-	-	4	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	30	66	4	0	28	7	164
Pårørende	-	-	-	-	0	2	13
Modersmål							
Dansk	27	66	8	0	27	8	170
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	6
Diagnose							
Di70.2	-	-	-	-	0	0	0
Dm16.9	-	-	-	-	3	1	2
Dm17.9	-	-	-	-	3	0	17
Afsnitsnavn							
Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	-	3	1	27
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	26	67	7	0	27	7	131
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1	19

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	68	9	4	89	131
Køn						
Mand	16	76	5	3	39	49
Kvinde	23	61	12	4	50	82
Aldersgruppe						
0-19 år	14	73	14	0	9	20
20-39 år	21	71	8	0	18	18
40-59 år	23	58	12	8	26	53
60-79 år	19	72	6	3	34	35
80- år	-	-	-	-	2	5
Skema udfyldt af						
Patienten	21	68	8	4	86	115
Pårørende	-	-	-	-	1	14
Modersmål						
Dansk	20	67	9	4	83	124
Ikke dansk	28	72	0	0	5	6
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	-	-	-	-	4	2
Dm17.9	17	83	0	0	6	14
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	33	56	0	11	9	22
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	18	69	10	3	72	95
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	0	8	14

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	14	9	134	81
Køn						
Mand	72	6	15	7	58	29
Kvinde	58	19	13	10	76	52
Aldersgruppe						
0-19 år	88	12	0	0	13	16
20-39 år	71	19	1	10	22	15
40-59 år	66	12	14	9	46	31
60-79 år	54	11	25	9	47	18
80- år	67	17	0	17	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	13	15	9	126	71
Pårørende	76	24	0	0	5	10
Modersmål						
Dansk	64	13	14	9	127	76
Ikke dansk	67	17	17	0	6	5
Diagnose						
Di70.2	-	-	-	-	0	0
Dm16.9	40	0	40	20	5	1
Dm17.9	64	7	22	7	15	4
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi, Horsens	53	11	26	11	19	12
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	66	14	12	9	103	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	8	17	0	12	9

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 Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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





ID	Kommentarer - Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
1	Lægen NN var meget flink. Det var sygeplejersken også.	Virkelig godt
3	Jeg synes, der var god sammenhæng i hele forløbet. Stor ros til lægen og det øvrige personale.	Virkelig godt
4	Godt: Venlig, informativ velkomst. Fin pleje under opholdet. Minus: Et par misforståelser ved indkaldelsen og efter besøg på røntgen INDEN operation. Trækker "lidt ned".	Godt
6	Jeg mener, det er spild af ressourcer, når man kommer med en klar og rigtig diagnose, ganske vist fra et hospital i udlandet. Man kunne da i det mindste have læst erklæringen frem for at stille en anden og forkert diagnose. Dermed kunne man havde undgået at have spildt et halvt år, inden man fandt ud af, hvad problemet var. Dog vil jeg gerne rose læge NN, som siden blev forelagt problemet og straks vidste, hvad der var galt, nemlig den samme diagnose som [i udlandet]. Herefter gik alt hurtigt med behandling. Dog må jeg indrømme, at jeg fortsat har problemer med at bøje den behandlede finger.	Dårligt
8	Meget hurtig til at finde tid, så der ikke var tid til at gå og blive nervøs for indgrebet. [Få dage] fra undersøgelse til indgreb.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
3	Jeg synes ikke, der skal laves noget om.	Virkelig godt
7	De kan ikke gøre mere, end de gør, de har kun to hænder.	Godt
8	Se det hele menneske. Ikke kun vurdere operation eller ikke (der er andre muligheder). Modtagelsen var helt okay.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Helt igennem været en meget positiv oplevelse at komme på Horsens sygehus. Både ved indlæggelse, røntgen og i ambulatoriet. Det kan ikke gøres bedre!	Virkelig godt
10	Alt i alt har jeg været rigtig godt tilfreds!	Det kan jeg ikke vurdere
12	Personalet var meget hjælpsomme og positive.	Virkelig godt
15	Information vedrørende behandlingstid halter fælt. Først får vi at vide, at behandlingstiden er tre til fire uger. Ved kontrolbesøg uge tre får vi at vide, at vores søn [skal ligge yderligere 14 dage]. Det var virkeligt et hak i tuden, da vi regnede med, at han [snart var "på benene igen"]. At han skulle ligge længere pga. behandlingen er OK. Informationen skal blot være mere direkte og uden omsvøb. At få stillet noget i udsigt som slet ikke holder er rigtig surt. Transport til og fra hospitalet: (Dette er måske ikke jeres bord, men I kan måske give det videre). Ventetid på liggende transport kunne være meget bedre. Vi oplevede at vente fra om morgenen til om eftermiddagen på en trans-	Godt

port. Nu vel, vi sad varmt og trygt, men det burde virkelig kunne gøres bedre. Ingen gange er vi blevet hentet inden for den lovede tid. Man kunne evt. blot skrive i indkaldelsesbrevet, at man skal sætte hele dagen af. Så kan man få pakket tøj, legesager og bleer med. Vi havde jo ikke nok med til at passe et sengeliggende barn en hel dag.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 16 | For mig betød det meget, at jeg fik en kontaktperson, jeg kunne ringe til. På forhånd vidste hun, at jeg havde fået et nyt knæ, og det spurgte hun ind til. Det synes jeg vidner om interesse for "hele" patienten, og ikke kun det der var henvist til behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Overholde indkaldelsestidspunktet. Sørge for forståelige læger (kunne dansk). At en kontaktperson ER kontaktperson og ikke fem forskellige. Så hellere INGEN kontaktperson, når der alligevel er mange forskellige. | Dårligt |
| ✎ | 21 | Mangler læsestof i venteværelset. | Godt |
| ✎ | 24 | Jeg kan kun sige, at jeg har været meget tilfreds og positivt overrasket over, hvor godt jeg er blevet behandlet på ambulatoriet. Har intet at udsætte på dette :-). | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Ambulatoriet blev det sted, der skulle samle op på noget, jeg mener skulle være varetaget af skadestuen. Derfor bliver den samlede oplevelse ikke særlig god. | Dårligt |
| ✎ | 30 | En venlig og god tone fra informationen og til samtale med lægen. Ingen fornemmelser af at være fortravlet. | Godt |
| ✎ | 31 | Det her er en []skade. Hvis lægen eller sygeplejersken ringede til vedkommende inden besøget kunne man have sparet masser af tid og misforståelser. Man vil kunne spare penge og tid, både for sygehuset OG patienten. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 32 | I kunne have sendt mig ind til læge NN fra starten af, som var ham, der kunne hjælpe mig. Information fra ham før og efter operationen var rigtig god. Desuden var den korte ventetid fra min samtale med ham til operationen særdeles tilfredsstillende. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Jeg blev særdeles godt behandlet, både af læger og sygeplejerske. Efter tre besøg i ambulatoriet blev jeg henvist til et andet center. | Godt |
| ✎ | 36 | Gjorde noget særlig godt, da de ringede efter en taxa, hvor jeg fik besked på, hvornår den ville komme ([] vi aftalte, at jeg var i forhallen). | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Min datter var et barn ved undersøgelsen, og jeg synes rigtig godt om, at det var hende de talte til og henvendte sig til, så hun følte sig tryk ved situationen. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Jeg er ikke blevet klogere på min sygdomstilstand efter undersøgelserne. Er blot blevet sendt tilbage til fysioterapeuten, som i første gang henviste mig, da han ikke kunne hjælpe mig. - Og det kan han stadig ikke. | Dårligt |
| ✎ | 43 | "Jeg har ikke været ret meget på sygehus i mit liv". Men det jeg har oplevet på Odder/Horsens sygehuse har været så professionelt som noget kan være og samtidig utroligt imødekommende personale. Altid smil og alle virker som om, at de har tid til en (selvom man jo godt ved, at alle har travlt). | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Jeg har fået en enestående god og omsorgsfuld behandling hos jer, der gør, at jeg fremover, hvis | Virkelig godt |








Bilag 5

jeg har behov for behandling, vil henvises til jer. Også under operationen [] var jeres omsorg og venlighed af stor betydning for mig.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 51 | Min oplevelse i Horsens har været LANGT bedre end de, jeg har haft tidligere []. Tak. | Godt |
|  | 53 | Ventetiden på undersøgelsen var meget lang, derfor tog jeg til [et sygehus], hvor ventetiden var mindre, men blev så sendt tilbage til [et andet sygehus] til scanning. Her var ventetiden fem måneder. Så jeg bad om at komme ind på et afbud og det lykkedes. Konklusion: For LANG ventetid, selv om det kun drejer sig om et fodled. | Intet svar |
|  | 54 | Jeg har en kommentar til, hvordan lægen burde tiltale/snakke til én, når han ringer hjem til én med diagnose på det, man fejler. Han behøver ikke at snakke i tredjeperson [flertal], så som: "Vi ved godt, at det gør ondt", "Vi ved godt, at det kan tage lang tid" osv. osv. Det er lidt ubehageligt. | Godt |
|  | 55 | På intet tidspunkt var vi i tvivl om, at man ville os det bedste, og alle var venlige og imødekommende. Overordnet set har vi nok bare følt os "overinvolverede". | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk










- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 2 | Jeg er rigtig glad for læge NN. Jeg synes, at han har gjort alt det, han kunne, og mere til. En stor tak til ham! Hvis jeg skal skrive noget med, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, så er det med ventetiden til behandling. Jeg synes, den er meget lang, og den har påvirket også min psykiske tilstand. PS: Jeg ved, at det ikke er lægens skyld (det er systemets). | Godt |
|  | 3 | To en halv time i venteværelset er lang tid. | Virkelig dårligt |
|  | 5 | For lang ventetid til ortopædisk hospital Århus fra [efterår] 2010 til [vinter] 2011. | Intet svar |
|  | 6 | SUPERGODT med visitkort - så man kan huske navne og se numre, når man kommer hjem!! | Godt |
|  | 7 | Virkelig god behandling på ambulatoriet. Virkelig DÅRLIG behandling på skadestuen. Parkeringsforhold er alt, alt for ringe. | Godt |
|  | 9 | Sende mail i stedet for at ringe. | Dårligt |
|  | 10 | Sidste gang, jeg var der, var alle mine undersøgelser med hånd og skulder samlet på én dag, og det var dejligt. Fire forskellige []. | Godt |

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
8	God information med brevet til indkaldelse og oplysning om ventetiden.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens		Samlet indtryk
3	God information. Ingen ventetid. Venligt personale.	Virkelig godt
5	Jeg fik tiden efter en operation, så jeg var selv med til at bestemme datoen.	Virkelig godt
6	Det er altså svært at huske mere end et år tilbage, i særdeleshed fordi jeg inden for det sidste års tid har været "storforbruger" af sygehuset!	Det kan jeg ikke vurdere
13	De glemte mig, og det resulterede i, at jeg selv måtte gøre dem opmærksom på, at jeg stadig ventede.	Virkelig godt
16	Der var lang tid imellem, jeg blev røntgenfotograferet på det ene sygehus, til jeg blev indkaldt til undersøgelse på det andet sygehus.	Virkelig godt
19	Kom ind før den aftalte tid.	Godt
25	Ingen, fordi alle var perfekte.	Virkelig godt
26	Ikke andet end at der var omhyggeligt informeret om både hvornår og hvor, man skulle henvende sig, og i modsat fald, hvis man var/blev forhindret, hvortil man så kunne ringe.	Virkelig godt
27	Lidt lang ventetid med at få en ny tid.	Godt
29	Besøget er på baggrund af et skadestuebesøg, hvor vi informeres om, at min søns røntgen er i orden. 1½ uge EFTER skadestuebesøget bliver vi ringet op [], hvor en læge fortæller, at det ikke kan udelukkes, at min søn har et brud []. Jeg kontakter selv sygehuset [senere] for at høre nærmere.	Dårligt
35	Hun kom akut. Havde været hos egen læge om formiddagen, som ringede ind og fik en tid om eftermiddagen; derfor fik vi ikke nogen information.	Godt
41	Efter henvisning fra min læge til røntgenundersøgelse, AKUT hurtigt derfra til skadestuen. Det var en dårlig oplevelse. Skadestuen var rent ud sagt møgbeskidt. Der var ikke plads, så man måtte stå op. Fik ingen forklaring på, at man skulle være der i fire timer med et brækket ben, før jeg blev kontaktet af en læge.	Godt
44	Kort ventetid.	Godt
45	Alle er meget venlige.	Virkelig godt

Bilag 5

	48	Havde fået en fast tid i ambulatoriet, skulle derfor ikke informeres om ventetid - bare møde op og tage det derfra.	Godt
	49	Der var lang ventetid, inden jeg kunne komme til mit første besøg. Da jeg ringede for at spørge om muligheden for at benytte et andet sygehus, blev jeg imidlertid tilbudt en tidligere tid.	Det kan jeg ikke vurdere
	52	Jeg kom selv akut til ambulatoriet, fordi en gips generede.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Nej, det var fint, og jeg blev godt informeret.	Godt
	4	Jeg kan ikke huske, at der blev givet nogen information.	Virkelig godt
	6	DET VAR SKADESTUEN! Forstår ikke spørgsmål.	Godt
	7	Jeg modtog et brev og derudover ingen information.	Godt
	8	Kom igennem efter tre minutter.	Virkelig godt
	9	For dårlig person betjening!	Dårligt




Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
2	Nej men kun på grund af, at jeg skulle vente tre timer, fordi den forrige operation trak ud, men det er der jo ikke nogen, der kunne gøre ved.	Godt
8	Venlige og imødekommende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
3	Rigtig god behandling, sødt og venligt personale.	Virkelig godt
4	Meget venligt og imødekommende personale, der udviste interesse og omsorg!	Godt
5	Søde og kompetente piger, der tager imod.	Virkelig godt
7	Jeg blev modtaget med et smil og et "godmorgen".	Godt
14	Mødte venlighed og forståelse.	Intet svar
16	Der var så godt som ingen ventetid, og personen, der modtog mig, præsenterede sig og gav mig sit visitkort.	Virkelig godt
18	Mit første besøg i ambulatoriet var hos en læge, som virkede meget uinteresseret. Han sad mere og kiggede ud af vinduet end kiggede på mig, når han sagde noget. Virkede meget provokerende på mig. De andre gange jeg har været i ambulatoriet, har det været kompetente læger, jeg har talt med, som har forklaret mig tingene på en god og meget forstående måde.	Godt
22	Meget venlige sygeplejersker der dog ser ud til at have al for travlt.	Dårligt
23	Virkelig venlig modtagelse.	Virkelig godt
25	Ingen, fordi alle var super gode.	Virkelig godt
26	Smilende og venlig sekretær og en behagelig atmosfære i venteværelset.	Virkelig godt
28	Oplevede en rigtig god stemning hos personalet.	Virkelig godt
31	God professionel behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Modtagelsen var egentlig fin, og folkene var søde. Dog har jeg lidt kritik til mit første besøg i ambulatoriet. I indkaldelsesbrevet blev jeg gjort opmærksom på, at jeg evt. skulle opereres, samt at jeg skulle snakke med en narkosesygeplejerske, hvis dette var tilfældet. På mit første besøg blev jeg sendt ind til en læge, der ikke kunne operere mig, og derfor ikke var til nogen gavn for mig. Det	Virkelig godt

Bilag 5

eneste hun kunne gøre var at give mig en tid hos sin kollega, som kunne operere mig. Dette besøg kunne jeg godt have været foruden.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 33 | Jeg fik hjælp fra "en af de frivillige" i forhallen til at finde ambulatoriet. | Godt |
|  | 37 | Flere sygeplejersker i miniskørter. | Godt |
|  | 43 | Super. Mødt med venlighed. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|----------------------------|---------|
|  | 9 | Vi kom ikke til til tiden. | Dårligt |
|---|---|----------------------------|---------|

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi, Horsens	Håndtering af fejl
4	Misforståelser om operationens art (hvor på kroppen). Højre eller venstre. MISFORSTÅELSER efter besøg på [afdelingen]. Blev ringet op om forestående [scanning af en helt anden kropsdel end den der skulle opereres]	Godt
5	Fik for lidt bedøvelse.	Godt
6	I forbindelse med første besøg i [starten af 2010], blev der stillet en forkert diagnose. Dette på tros af, at jeg medbragte en erklæring fra en undersøgelse på et hospital [i udlandet], hvor den rigtige diagnose var stillet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Håndtering af fejl
2	Jeg blev indkaldt til samme undersøgelse på to forskellige dage.	Godt
7	Ingen.	Intet svar
8	Røntgendamen syntes ikke, det var nødvendigt at tage de billeder, der var anvist. Så hun tog kun hoften, ikke [anden kropsdel]. Mener ikke, at hun er den rette til at bestemme.	Intet svar
11	De lavede ikke det konkrete i forbindelse med en [] operation. Skaden var der fortsat bagefter, så jeg skulle gennem samme operation af [] [flere måneder efter] på grund af smerter.	Godt
13	Havde fået en tid, der ikke svarede til den tid, sygehuset havde.	Virkelig godt
17	Min skulder var brækket, men det blev ikke opdaget, da røntgenbilledet ikke dækkede hele skulderpartiet. Først [få uger] senere blev det taget om, trods to henvendelser.	Godt
20	Min skulder skulle røntgenfotograferes. Men i stedet blev den anden skulder undersøgt. Det blev da opdaget, da jeg var på vej ud igen. Ved mit første besøg fik jeg en blokade, som ikke hjalp.	Virkelig godt
29	At jeg selv skulle iværksætte besøget, for at blive informeret om det eventuelle brud, man så halvanden uge efter [] optagelsen fandt sted.	Godt
31	Det var spild af tid, at jeg skulle til forundersøgelse. Det havde jeg været på privathospital!!! Jeg troede, jeg selv havde lavet en MR-scanning!!!	Virkelig godt
39	De glemte at nævne, at min scanning faktisk fortalte, at jeg også have en menisk fejl.	Intet svar
42	Jeg fik en knæskade [i sommers], men jeg fik først en kikkertundersøgelse [i efteråret]. Det er alt for lang tid at gå med en [skadet menisk]. Det var først, da læge NN så på mit knæ, at der skete noget.	Godt

 46 Læge var ikke forberedt. En af gangene virkede EDB ikke med at få vist billeder. Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Håndtering
af fejl**

 3 Ved første besøg i efteråret, viste undersøgelsen at det var nødvendigt med en operation i skulderen. Dette sagde jeg ja til, og vi blev enige om, at operationen skulle finde sted senere på efteråret. Den dag tog min kone en fridag fra arbejdet, da vi gik ud fra at jeg skulle opereres og ikke var i stand til at køre hjem. Vi kommer til ambulatoriet en time før aftalt, da vi er afhængige af færgetider, og ved receptionen får vi at vide, at lægen var 1,5 time forsinket. God start. Et par timer senere bliver jeg kaldt ind, og det viser sig, at jeg "bare" skulle til en ny samtale, som tog ca. 10 min. som gik ud på, om jeg nu var sikker på, at jeg ville opereres. Dette gjorde jeg ellers meget tydelig opmærksom på, at jeg ville ved første samtale. Ved første konsultation mente lægen, at det var meget nødvendigt med en operation, men ved anden konsultation var det pludselig ikke sikkert, at det var nødvendigt, det ville måske alligevel ikke hjælpe på situationen? Jeg lider dagligt af smerter i skulderen og mit bevægemønster er stærkt begrænset. Hvad skal jeg tro på? At bruge en hel dag på at tale med lægen i 10 min. er efter min mening spild af alles tid, og vores udgifter i denne sag, står slet ikke mål med resultatet. Telefonen er opfundet. Det kan forhåbentligt ikke overraske at vi kommer fra Samsø, hvilket jo gør det lidt mere "besværligt". Jeg er stadig åben for at finde en løsning på mit "problem", hvis det er muligt. Dårligt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
1	En forsinkelse i røntgen afdelingen gjorde, at jeg blev en halv time forsinket og derved kom for sent til den aftalte tid hos lægen, hvilket de håndterede uden yderligere gener for mig.	Virkelig godt
5	Den længste ventetid er altid, fra man har været hos lægen, til man kan komme til at tale med narkose afdelingen.	Virkelig godt
6	Som skrevet tidligere, så er det svært så lang tid efter at vurdere om det ene eller det andet, men gennemgående har jeg været ganske tilfreds!	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg skulle have taget [prøver]. Jeg fik et kort i hånden, så jeg ikke skulle indgå i den rækkefølge, der var på laboratoriet. Det betød ingen ventetid.	Virkelig godt
20	Da jeg havde fået et guldkort, gik det hurtigt med at gå igennem undersøgelserne.	Godt
22	Der gik alt for lang tid med svar på MR-scanning fra privathospital Mølholm.	Dårligt
25	Nej, fordi alle var super gode/perfekte.	Virkelig godt
26	Jeg vil gerne tilføje, at mine besøg på/kontakter til ortopædkirurgisk ambulatorium, HS var yderste positive og alt virkede utroligt godt veltilrettelagt. Omkring selve endagsindlæggelsen var såvel jeg, min mand som mine døtre imponerede over, hvor effektivt og velfungerende det hele forekom. Ikke noget med spildtid nogen steder og overalt et venligt og velforberedt personale. Stor ros til afdelingen lige fra chef til øvrigt personale.	Virkelig godt
27	Er lidt træt af, at jeg stadigvæk har ondt!	Godt
30	Der manglede en undersøgelse, som kunne be- eller afkræfte en diagnose.	Godt
31	God professionel behandling af lægen NN. Hurtig rettelse af fejlen.	Det kan jeg ikke vurdere
37	Ikke nok stole og borde.	Godt
43	Jeg var yderst tilfreds.	Virkelig godt
47	Efter en skulderoperation var der genoptræning i sygehusets terapi. Her var der godt tværfagligt samarbejde mellem lægen NN, som opererede mig og fulgte mig til ende, samt med fysioterapeuterne. Noget jeg virkelig kunne mærke.	Virkelig godt
49	Var meget overrasket over at møde en læge, som ikke så mig i øjnene, når han talte til mig, og som ikke lyttede til det, jeg sagde.	Det kan jeg ikke vurdere
55	Det var problematisk, at man overfor patient og pårørende udtrykte tvivl om, hvorvidt man magte-	Det kan jeg


Bilag 5

de opgaven på hospital 1. Havde man holdt den diskussion internt, havde vi ikke haft grund til at tvivle på kompetencerne, og alt var formentlig forløbet uden komplikationer. Vi følte os dog nødsaget til at reagere på den tvivl, vi oplevede og endte med at bede hospital 2 om at overtage sagen. Vi vil også gerne opfordre til, at man tænker sig rigtigt godt om inden man bringer "cancer" ind i samtalen med patient/pårørende. Det er fint, at man ønsker at holde et højt informationsniveau, men man bør nøje overveje, hvad der er relevant at sige højt, og hvornår i forløbet, det skal siges.

ikke vurdere

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk



- | | | |
|--|--|------|
|  10 | Har været i Horsens både med skulder og hånd. Efter håndoperation skulle jeg have ny henvisning fra egen læge, da jeg havde spørgsmål angående [komplikation] kun to måneder efter. Det var ikke korrekt, synes jeg. Har aldrig snakket med læge, der opererede. | Godt |
|--|--|------|

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
3	Jeg blev kontaktet af en fysioterapeut dagen efter operationen som telefonisk gennemgik et træningsprogram. Det kunne være ønskeligt, at man måske efter nogle uger kunne komme på ambulatoriet og mødes med fysioterapeuten omkring videre genoptræning.	Virkelig godt
7	Blevet rigtig godt informeret og behandlet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
3	Venlige og søde personaler.	Virkelig godt
7	Nej, det er bare OK.	Godt
8	Personalet så kun den enkelte opgave, ikke det hele menneske og hørte ikke, hvad jeg sagde (gav i hvert fald ikke udtryk for det). Meget stift system. De kunne ud fra røntgenbillede se, hvordan jeg havde det, så der var ingen grund til at høre på mig.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg gik fortsat rundt med store smerter i [mange] måneder efter endt behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Er spændt på, om bruddet vokser sammen [min høje alder] taget i betragtning og osteoporose.	Intet svar
16	Jeg blev orienteret om, at det var vigtigt at holde mine muskler i benet i god form. I en pjece blev det beskrevet, hvilken kost der var vigtig før og efter operationen (proteinrig). Jeg er ikke-ryger og nyder sjældent alkohol.	Virkelig godt
22	Manglede helt klar en plan form hvad der skulle ske. Virker meget tilfældigt, hvad der er sket af undersøgelser.	Dårligt
25	Nej slet ikke, fordi alle var, som de skal være.	Virkelig godt
30	Nej, jeg vidste, hvad jeg skulle til efter endt undersøgelse. Den manglende undersøgelse fik jeg ganske vist efter længere ventetid tilsendt resultat af, men det ændrede ikke på den videre behandling.	Godt
49	Efter behandling/besøg har jeg haft ringet, idet jeg havde nogle spørgsmål. Sygeplejens håndtering heraf rigtig godt :)	Det kan jeg ikke vurdere
56	Det har været meget positivt, var fri for smerter og kunne sove om natten igen. Men er desværre begyndt med smerter igen i [efteråret], det gælder også nattesøvnen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 9 | Jeg blev glemt i systemet, så der gik lang tid mellem besøgene. | Dårligt |
|  | 10 | Oplevede at lægen til min [undersøgelse] var meget arrogant og umulig at have en dialog med. Det slog mig helt ud ved første besøg. | 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.³ 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.

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