

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**



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
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	96
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	114
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	252
Afdelingens svarprocent:	63%

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).

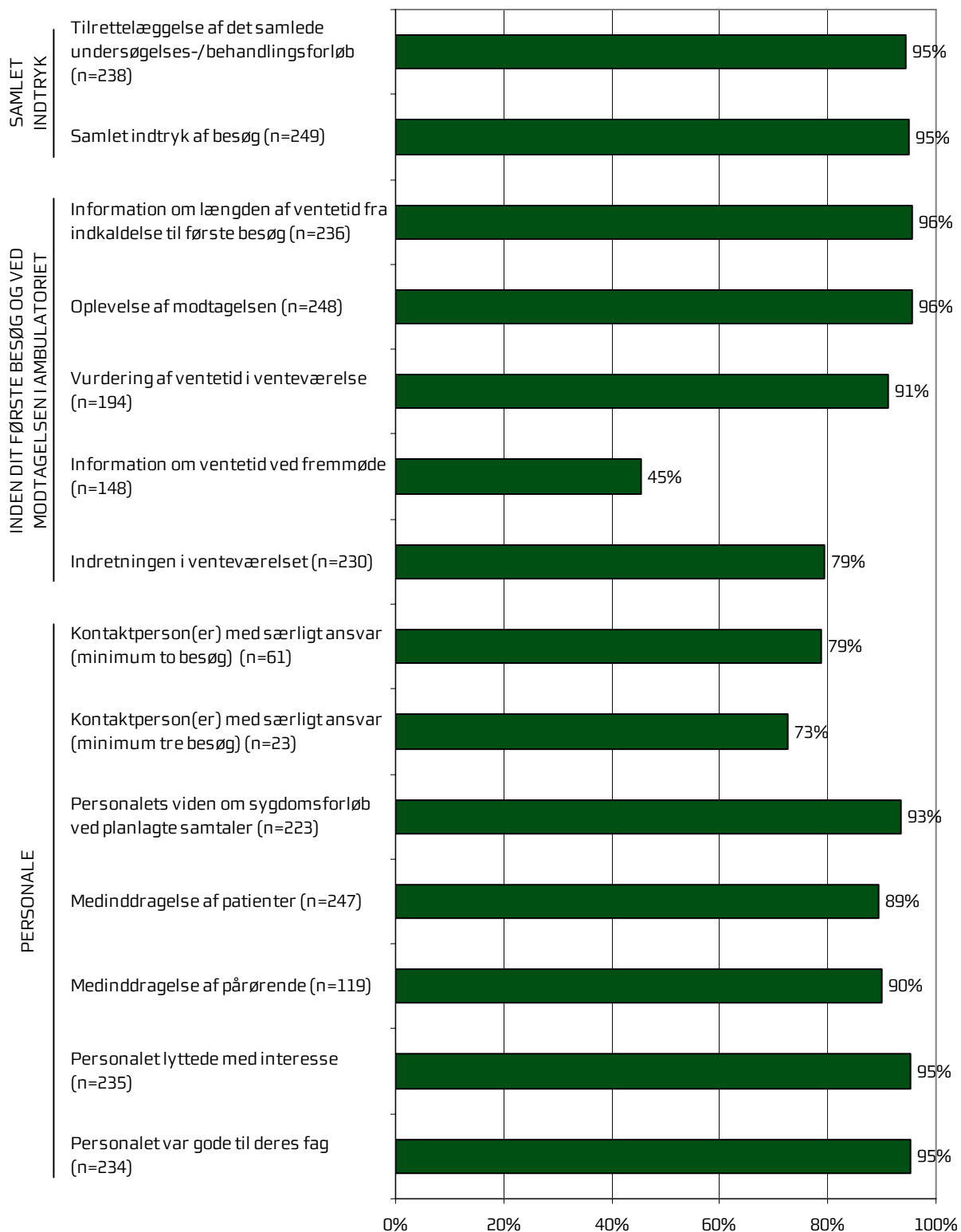
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

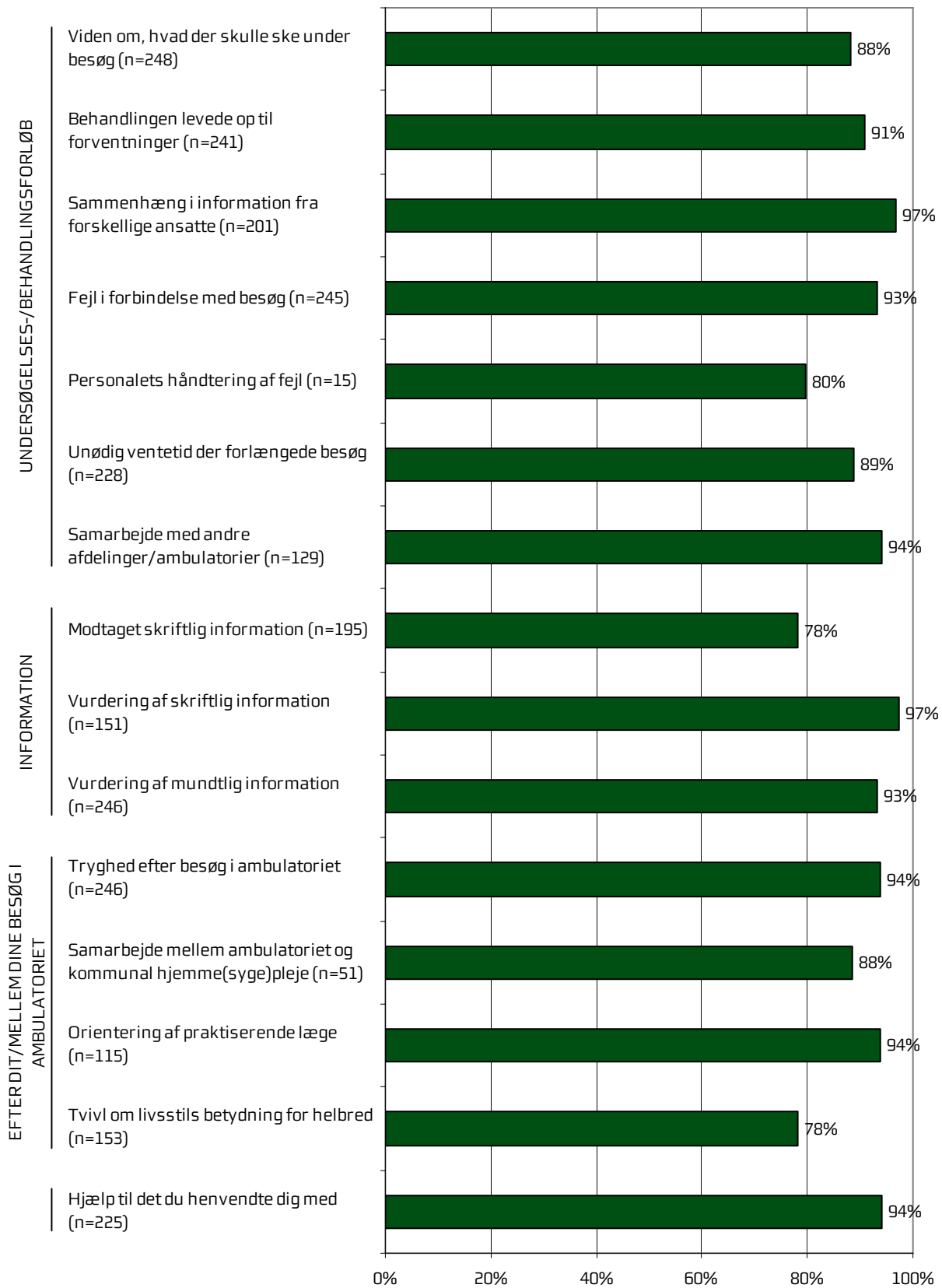
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

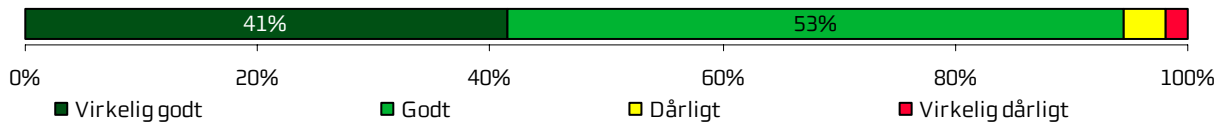
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

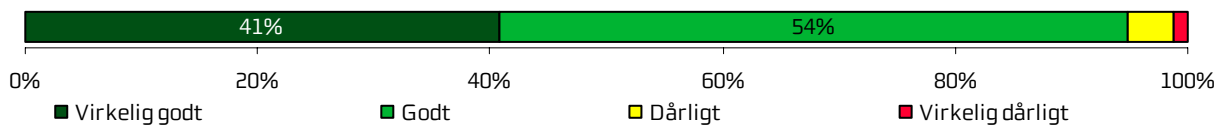
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=238)



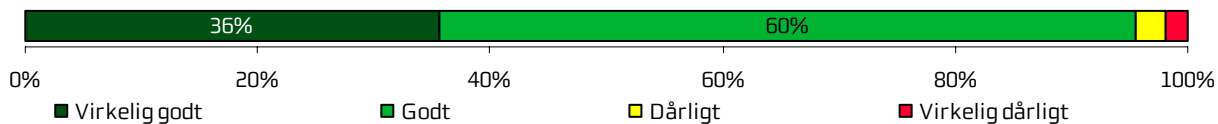
Samlet indtryk af besøg (n=249)



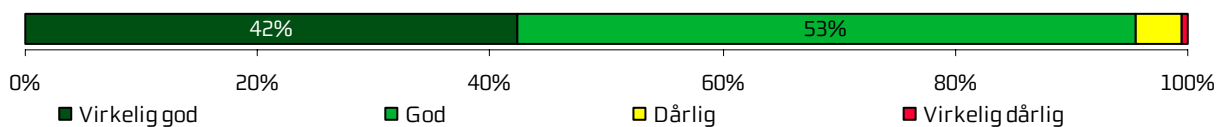
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	95 %	98 %	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	95 %	100 %	97 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

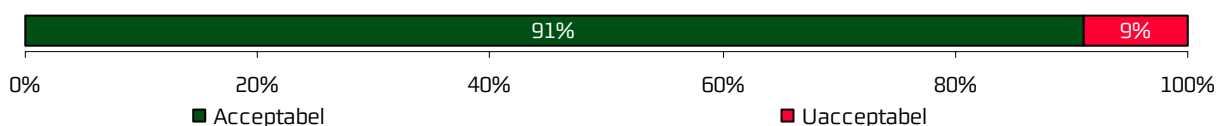
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=236)



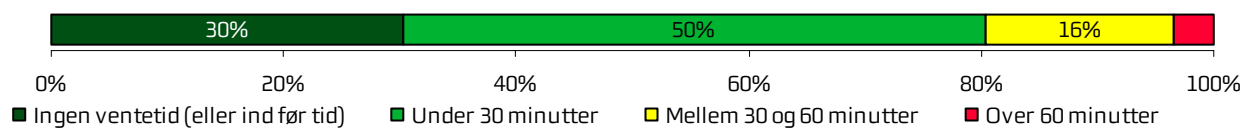
Oplevelse af modtagelsen (n=248)



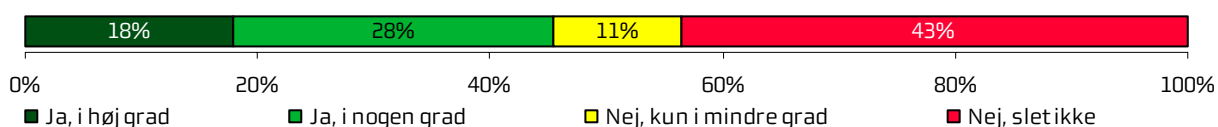
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=194)



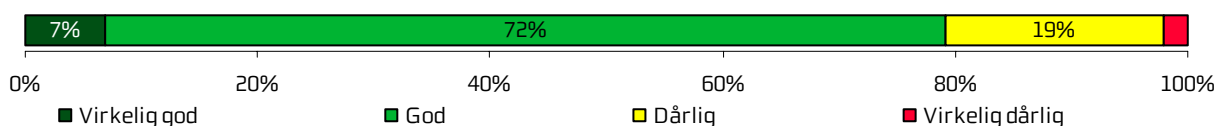
Længde af ventetid i venteværelse (n=241)



Information om ventetid ved fremmøde (n=148)



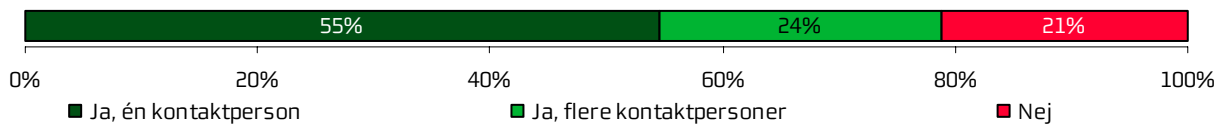
Indretningen i venteværelset (n=230)



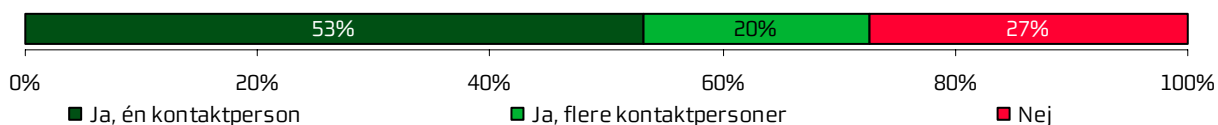
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	98 %	84 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		96 %	97 %	100 %	99 % *	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	95 %	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?		45 %	46 %	64 %	48 %	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		79 %	79 %	83 %	80 %	81 %

Personale

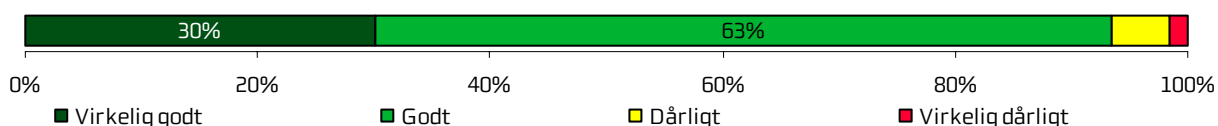
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=61)



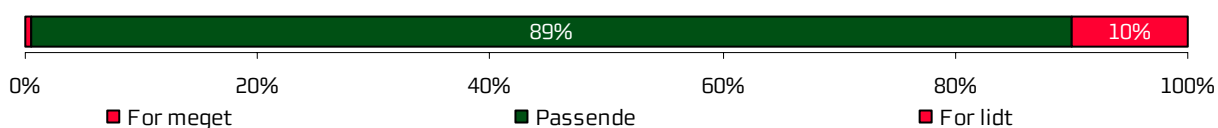
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



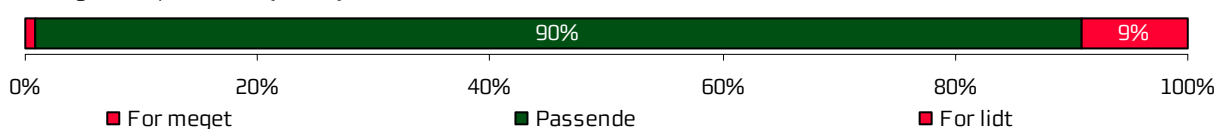
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=223)



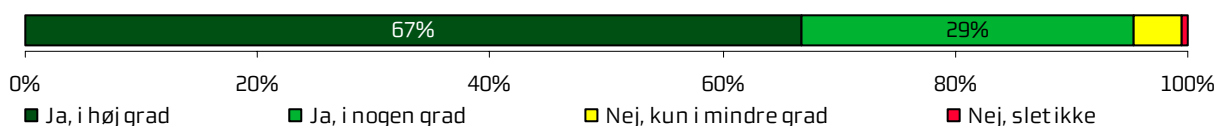
Medinddragelse af patienter (n=247)



Medinddragelse af pårørende (n=119)



Personalet lyttede med interesse (n=235)



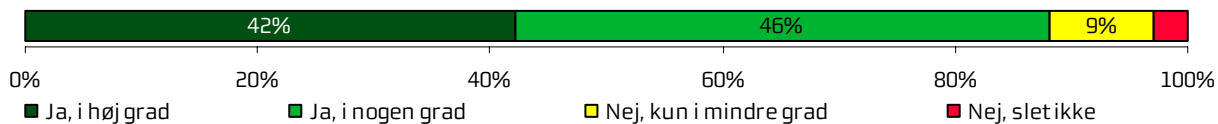
Personalet var gode til deres fag (n=234)



	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)		79 %	82 %	-	-	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		73 %	-	-	-	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	89 %	100 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	95 % *	96 % *	94 % *	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	91 %	100 %	88 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	96 %	100 %	96 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	97 %	100 %	98 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

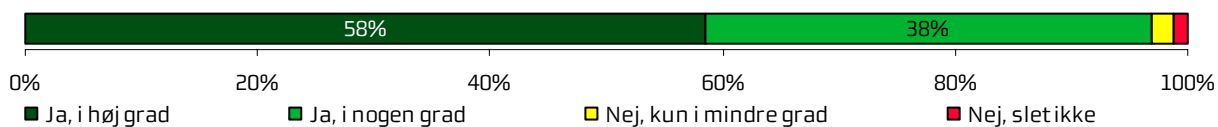
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=248)



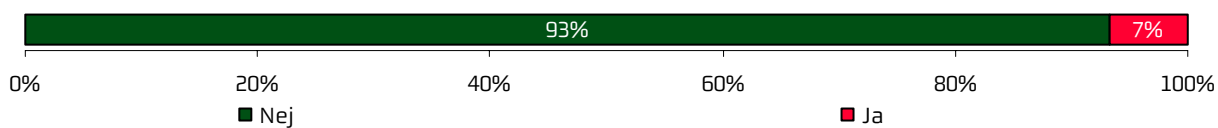
Behandlingen levede op til forventninger (n=241)



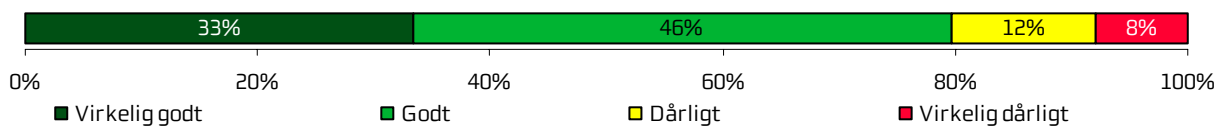
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=201)



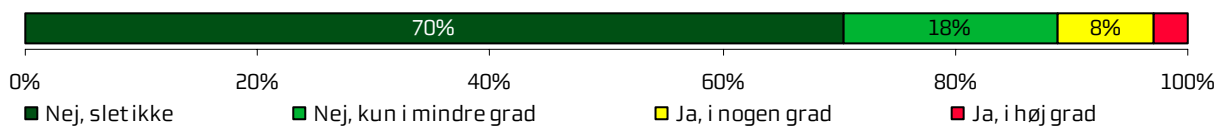
Fejl i forbindelse med besøg (n=245)



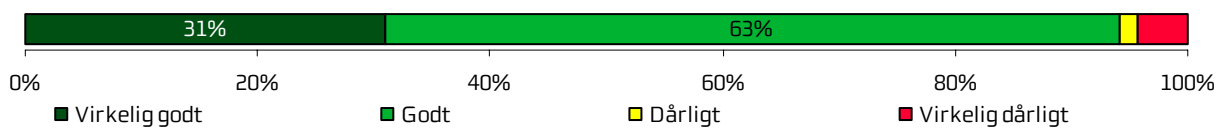
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=228)



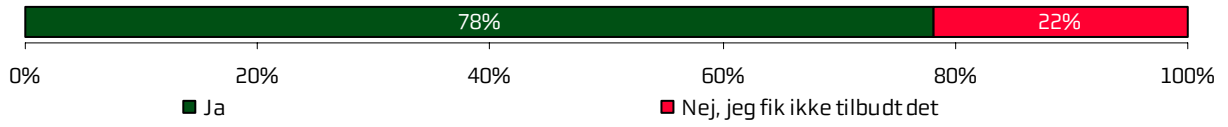
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=129)



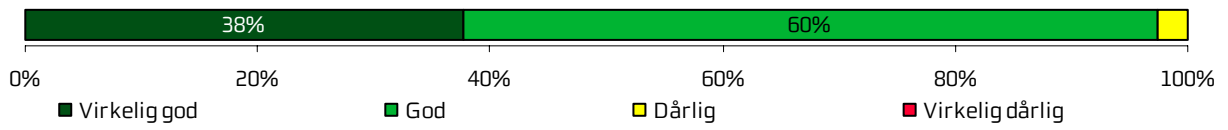
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	89 %	95 %	84 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	88 %	98 %	94 %	95 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	95 %	100 %	91 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	95 %	93 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	-	-	57 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	87 %	89 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	95 %	97 %	89 %	97 %

Information

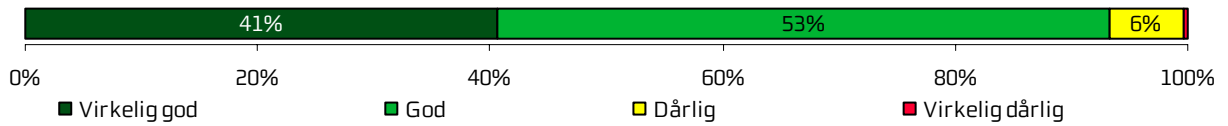
Modtaget skriftlig information (n=195)



Vurdering af skriftlig information (n=151)



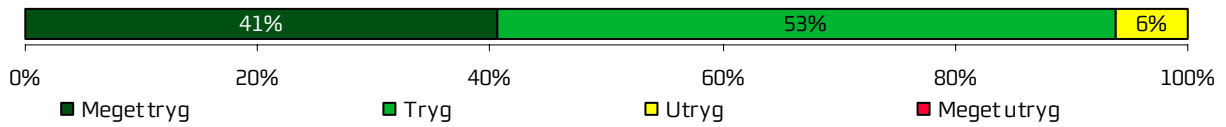
Vurdering af mundtlig information (n=246)



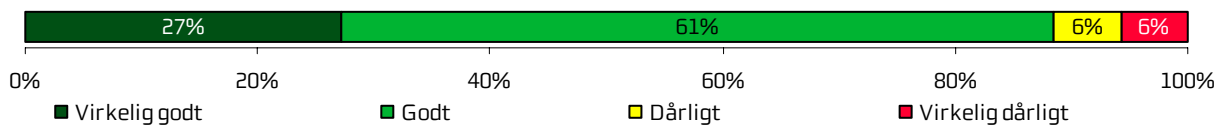
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		78 %	-	100 %	74 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	96 %	100 %	96 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

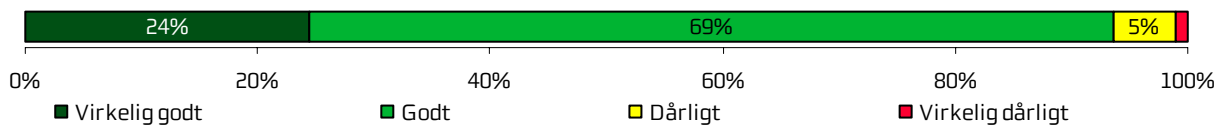
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=246)



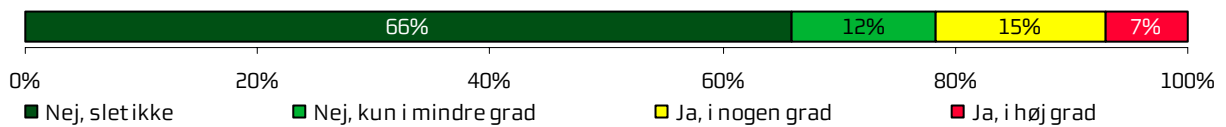
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=115)



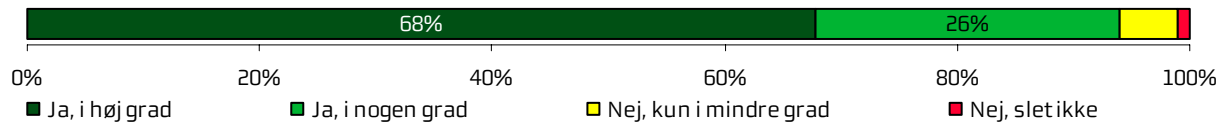
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=153)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	92 %	95 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	89 %	-	-	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	93 %	-	-	94 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	78 %	-	-	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=225)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		94 %	95 %	100 %	96 %	97 %

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 ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lobm<<

PERSONALE

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"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 21

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?						

Løbent.: >>lobnr<<

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 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/MELLEMLINE 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?

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

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. 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) 63 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	63%	100%
Køn		
Mand	44%	45%
Kvinde	56%	55%
Aldersgruppe		
0-19 år	7%	10%
20-39 år	15%	21%
40-59 år	27%	31%
60-79 år	46%	34%
80- år	5%	5%

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	252		100%	
Køn				
Mand	111		44%	
Kvinde	141		56%	
Aldersgruppe				
0-19 år	17		7%	
20-39 år	37		15%	
40-59 år	69		27%	
60-79 år	116		46%	
80- år	13		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	230		93%	
Pårørende	16		7%	
Modersmål				
Dansk	238		96%	
Ikke dansk	10		4%	
Diagnose				
Diskusprolaps	12		5%	
Hoftealloplastsik	12		5%	
Knæalloplastsik	10		4%	
Øvrige	218		87%	
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	38		15%	
Fod	8		3%	
Hånd	6		2%	
Idrætsklinik	15		6%	
Kirurgisk rygklinik	32		13%	
Menisk	14		6%	
Ortopædkir. Amb. Knæ	20		8%	
Ortopædkir. Amb., skulder	17		7%	
Ortopædkir. Sårklinik	7		3%	
Ortopædkir. Skadeambulatorium	20		8%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	17		7%	
Otopædkir. Amb. Hofte	30		12%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28		11%	

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	41	53	4	2	238	11
Køn						
Mand	43	53	2	1	103	6
Kvinde	40	53	5	2	135	5
Aldersgruppe						
0-19 år	22	70	8	0	15	2
20-39 år	48	42	7	3	36	0
40-59 år	38	52	5	5	65	4
60-79 år	47	52	1	0	109	5
80- år	23	77	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	52	3	2	220	9
Pårørende	23	68	8	0	14	2
Modersmål						
Dansk	41	55	3	2	227	10
Ikke dansk	66	21	13	0	9	1
Diagnose						
Diskusprolaps	42	42	8	8	12	0
Hoftealloplastsik	63	37	0	0	12	0
Knæalloplastsik	56	44	0	0	10	0
Øvrige	40	55	4	2	204	11
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	37	63	0	0	35	3
Fod	43	57	0	0	7	1
Hånd	40	60	0	0	5	1
Idrætsklinik	29	57	14	0	14	0
Kirurgisk rygklinik	38	50	9	3	32	0
Menisk	46	54	0	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	53	47	0	0	19	1
Ortopædkir. Amb., skulder	57	43	0	0	14	2
Ortopædkir. Sårklinik	43	57	0	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	37	53	5	5	19	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	29	53	6	12	17	0
Otopædkir. Amb. Hofte	55	45	0	0	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	7	4	27	1

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	41	54	4	1	249
Køn					
Mand	43	54	2	1	110
Kvinde	39	54	5	1	139
Aldersgruppe					
0-19 år	26	74	0	0	17
20-39 år	37	54	7	3	36
40-59 år	34	55	8	3	69
60-79 år	51	48	1	0	115
80- år	26	74	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	4	1	229
Pårørende	23	70	7	0	16
Modersmål					
Dansk	40	55	3	1	237
Ikke dansk	55	31	14	0	10
Diagnose					
Diskusprolaps	17	67	0	17	12
Hoftealloplatsik	54	46	0	0	12
Knæalloplatsik	56	44	0	0	10
Øvrige	41	54	4	0	215
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	37	63	0	0	38
Fod	38	63	0	0	8
Hånd	67	33	0	0	6
Idrætsklinik	21	71	7	0	14
Kirurgisk rygklinik	28	63	3	6	32
Menisk	54	46	0	0	13
Ortopædkir. Amb. Knæ	50	50	0	0	20
Ortopædkir. Amb., skulder	53	41	6	0	17
Ortopædkir. Sårklinik	57	43	0	0	7
Ortopædkir. Skadeambulatorium	30	60	10	0	20
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	29	47	18	6	17
Otopædkir. Amb. Hofte	53	47	0	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	48	15	0	27

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	60	3	2	236	5
Køn						
Mand	34	60	2	3	103	3
Kvinde	37	60	3	1	133	2
Aldersgruppe						
0-19 år	31	69	0	0	15	1
20-39 år	45	51	4	0	35	1
40-59 år	31	58	5	5	63	3
60-79 år	35	63	1	1	110	0
80- år	39	61	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	60	2	2	218	4
Pårørende	31	60	8	0	14	1
Modersmål						
Dansk	35	62	1	2	225	4
Ikke dansk	61	12	27	0	9	1
Diagnose						
Diskusprolaps	9	82	0	9	11	0
Hoftealloplastsik	36	64	0	0	12	0
Knæalloplastsik	49	51	0	0	10	0
Øvrige	36	59	3	2	203	5
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	35	62	3	0	37	1
Fod	33	67	0	0	6	0
Hånd	40	60	0	0	5	1
Idrætsklinik	46	54	0	0	13	1
Kirurgisk rygklinik	26	61	6	6	31	0
Menisk	38	54	8	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	35	65	0	0	20	0
Ortopædkir. Amb., skulder	38	63	0	0	16	0
Ortopædkir. Sårklinik	20	80	0	0	5	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	32	58	5	5	19	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	27	67	0	7	15	2
Otopædkir. Amb. Hofte	50	50	0	0	30	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	58	12	0	26	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	53	4	1	248
Køn					
Mand	45	53	1	1	109
Kvinde	40	54	6	0	139
Aldersgruppe					
0-19 år	37	56	7	0	17
20-39 år	37	57	6	0	35
40-59 år	39	52	6	2	68
60-79 år	46	53	1	0	115
80- år	55	45	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	41	54	4	1	229
Pårørende	42	51	7	0	16
Modersmål					
Dansk	43	53	3	1	237
Ikke dansk	35	51	13	2	10
Diagnose					
Diskusprolaps	8	83	8	0	12
Hoftealloplastsik	36	64	0	0	12
Knæalloplastsik	58	42	0	0	10
Øvrige	44	52	4	1	214
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	42	58	0	0	38
Fod	25	75	0	0	8
Hånd	33	67	0	0	6
Idrætsklinik	36	57	7	0	14
Kirurgisk rygklinik	28	69	3	0	32
Menisk	46	46	8	0	13
Ortopædkir. Amb. Knæ	45	55	0	0	20
Ortopædkir. Amb., skulder	53	41	6	0	17
Ortopædkir. Sårklinik	43	57	0	0	7
Ortopædkir. Skadeambulatorium	53	32	11	5	19
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	35	53	12	0	17
Otopædkir. Amb. Hofte	57	43	0	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	44	4	4	27

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	91	9	194	53
Køn				
Mand	94	6	89	20
Kvinde	89	11	105	33
Aldersgruppe				
0-19 år	89	11	15	2
20-39 år	89	11	31	5
40-59 år	86	14	58	10
60-79 år	96	4	82	31
80- år	100	0	8	5
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	178	49
Pårørende	93	7	12	4
Modersmål				
Dansk	92	8	183	52
Ikke dansk	86	14	9	1
Diagnose				
Diskusprolaps	83	17	12	0
Hoftealloplatsik	100	0	6	6
Knæalloplatsik	100	0	9	1
Øvrige	91	9	167	46
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	93	7	28	10
Fod	71	29	7	1
Hånd	100	0	5	1
Idrætsklinik	92	8	12	2
Kirurgisk rygklinik	83	17	30	2
Menisk	92	8	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	100	0	13	7
Ortopædkir. Amb., skulder	87	13	15	2
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	4	3
Ortopædkir. Skadeambulatorium	100	0	15	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	81	19	16	1
Otopædkir. Amb. Hofte	100	0	16	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	20	8

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	30	50	16	3	241	2
Køn						
Mand	26	61	10	2	107	1
Kvinde	33	41	21	4	134	1
Aldersgruppe						
0-19 år	18	63	20	0	17	0
20-39 år	20	56	14	9	36	0
40-59 år	28	51	16	5	67	1
60-79 år	37	46	15	1	108	1
80- år	46	32	22	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	49	16	4	221	2
Pårørende	24	56	20	0	16	0
Modersmål						
Dansk	31	50	16	3	229	2
Ikke dansk	22	65	11	2	10	0
Diagnose						
Diskusprolaps	8	58	17	17	12	0
Hoftealloplatsik	46	36	18	0	12	0
Knæalloplatsik	22	78	0	0	10	0
Øvrige	31	49	17	3	207	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	39	39	22	0	36	1
Fod	38	38	25	0	8	0
Hånd	50	33	17	0	6	0
Idrætsklinik	21	50	21	7	14	0
Kirurgisk rygklinik	10	65	13	13	31	0
Menisk	8	85	8	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	45	50	5	0	20	0
Ortopædkir. Amb., skulder	31	50	13	6	16	0
Ortopædkir. Sårklinik	43	43	14	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	21	58	21	0	19	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	24	47	24	6	17	0
Otopædkir. Amb. Hofte	50	35	15	0	26	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	46	4	14	28	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	28	11	43	148	23
Køn						
Mand	21	30	12	37	69	9
Kvinde	15	25	10	49	79	14
Aldersgruppe						
0-19 år	10	36	17	37	12	2
20-39 år	21	22	15	42	27	3
40-59 år	8	31	10	51	45	3
60-79 år	25	27	9	39	59	14
80- år	45	0	0	55	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	18	27	11	44	135	21
Pårørende	11	30	21	38	10	1
Modersmål						
Dansk	19	26	11	44	139	22
Ikke dansk	0	57	15	28	8	0
Diagnose						
Diskusprolaps	0	38	13	50	8	3
Hoftealloplastsik	0	33	17	50	6	0
Knæalloplastsik	14	44	14	28	7	0
Øvrige	20	26	11	44	127	20
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	19	43	5	33	21	3
Fod	0	60	20	20	5	0
Hånd	-	-	-	-	2	1
Idrætsklinik	10	20	20	50	10	1
Kirurgisk rygklinik	19	31	8	42	26	3
Menisk	25	38	13	25	8	3
Ortopædkir. Amb. Knæ	22	22	11	44	9	2
Ortopædkir. Amb., skulder	27	27	9	36	11	1
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	-	3	1
Ortopædkir. Skadeambulatorium	17	33	8	42	12	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	15	8	8	69	13	0
Otopædkir. Amb. Hofte	9	18	18	55	11	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	18	24	41	17	1

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	72	19	2	230	10
Køn						
Mand	4	75	20	1	105	3
Kvinde	9	70	18	3	125	7
Aldersgruppe						
0-19 år	0	74	26	0	17	0
20-39 år	8	71	21	0	35	1
40-59 år	4	62	30	4	62	3
60-79 år	9	79	10	2	105	4
80- år	14	74	12	0	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	7	73	17	2	213	8
Pårørende	0	68	32	0	13	2
Modersmål						
Dansk	7	72	19	2	218	10
Ikke dansk	2	77	21	0	10	0
Diagnose						
Diskusprolaps	0	82	18	0	11	0
Hoftealloplastsik	20	70	10	0	11	1
Knæalloplastsik	0	86	14	0	10	0
Øvrige	7	71	19	2	198	9
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	6	74	21	0	34	0
Fod	0	86	14	0	7	0
Hånd	20	60	20	0	5	1
Idrætsklinik	0	54	46	0	13	1
Kirurgisk rygklinik	0	87	10	3	30	0
Menisk	8	58	25	8	12	1
Ortopædkir. Amb. Knæ	5	85	5	5	20	0
Ortopædkir. Amb., skulder	18	65	18	0	17	0
Ortopædkir. Sårklinik	0	86	14	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	6	82	6	6	17	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	0	50	50	0	16	1
Otopædkir. Amb. Hofte	20	72	8	0	25	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	70	26	0	27	1

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	24	21	61
Køn				
Mand	74	11	14	29
Kvinde	36	36	28	32
Aldersgruppe				
0-19 år	40	60	0	5
20-39 år	35	51	15	6
40-59 år	41	20	38	16
60-79 år	69	13	17	29
80- år	57	23	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	56	24	20	56
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	56	24	21	58
Ikke dansk	-	-	-	2
Diagnose				
Diskusprolaps	20	40	40	5
Hoftealloplatsik	-	-	-	2
Knæalloplatsik	-	-	-	3
Øvrige	54	25	21	51
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	-	-	-	1
Fod	-	-	-	2
Hånd	-	-	-	1
Idrætsklinik	-	-	-	3
Kirurgisk rygklinik	25	38	38	8
Menisk	-	-	-	3
Ortopædkir. Amb. Knæ	63	25	13	8
Ortopædkir. Amb., skulder	71	29	0	7
Ortopædkir. Sårklinik	83	0	17	6
Ortopædkir. Skadeambulatorium	43	43	14	7
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	20	0	80	5
Otopædkir. Amb. Hofte	50	17	33	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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	53	20	27	23
Køn				
Mand	71	7	22	15
Kvinde	24	40	36	8
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	27	22	51	5
60-79 år	71	0	29	10
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	53	21	25	21
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	58	16	25	21
Ikke dansk	-	-	-	1
Diagnose				
Diskusprolaps	-	-	-	2
Hoftealloplastsik	-	-	-	1
Knæalloplastsik	-	-	-	0
Øvrige	51	17	31	20
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	-	-	-	0
Fod	-	-	-	1
Hånd	-	-	-	0
Idrætsklinik	-	-	-	0
Kirurgisk rygklinik	-	-	-	3
Menisk	-	-	-	1
Ortopædkir. Amb. Knæ	-	-	-	1
Ortopædkir. Amb., skulder	80	20	0	5
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	3
Ortopædkir. Skadeambulatorium	-	-	-	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	2
Otopædkir. Amb. Hofte	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	30	63	5	2	223	22
Køn						
Mand	30	66	3	1	102	6
Kvinde	30	61	7	2	121	16
Aldersgruppe						
0-19 år	24	76	0	0	14	3
20-39 år	26	61	10	3	32	4
40-59 år	25	63	7	4	60	6
60-79 år	36	61	3	0	104	9
80- år	22	78	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	63	4	2	207	18
Pårørende	8	75	17	0	12	4
Modersmål						
Dansk	29	65	4	2	211	22
Ikke dansk	51	35	13	2	10	0
Diagnose						
Diskusprolaps	40	50	10	0	10	0
Hoftealloplastsik	40	60	0	0	10	2
Knæalloplastsik	33	67	0	0	10	0
Øvrige	29	64	5	2	193	20
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	26	74	0	0	35	3
Fod	43	57	0	0	7	1
Hånd	20	60	20	0	5	1
Idrætsklinik	18	82	0	0	11	3
Kirurgisk rygklinik	33	59	7	0	27	2
Menisk	25	75	0	0	12	1
Ortopædkir. Amb. Knæ	35	60	5	0	20	0
Ortopædkir. Amb., skulder	43	57	0	0	14	3
Ortopædkir. Sårklinik	43	57	0	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	22	67	6	6	18	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	13	47	27	13	15	2
Otopædkir. Amb. Hofte	46	54	0	0	26	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	65	8	8	26	1

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	0	89	10	247
Køn				
Mand	1	91	8	107
Kvinde	0	88	12	140
Aldersgruppe				
0-19 år	0	93	7	17
20-39 år	3	81	16	35
40-59 år	0	82	18	67
60-79 år	0	95	5	115
80- år	0	100	0	13
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	9	228
Pårørende	0	73	27	15
Modersmål				
Dansk	0	91	9	235
Ikke dansk	12	65	23	10
Diagnose				
Diskusprolaps	0	75	25	12
Hoftealloplatsik	0	91	9	12
Knæalloplatsik	0	100	0	10
Øvrige	1	90	10	213
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	0	97	3	38
Fod	0	100	0	8
Hånd	0	83	17	6
Idrætsklinik	0	71	29	14
Kirurgisk rygklinik	0	87	13	31
Menisk	8	92	0	13
Ortopædkir. Amb. Knæ	0	100	0	20
Ortopædkir. Amb., skulder	0	94	6	17
Ortopædkir. Sårklinik	0	100	0	7
Ortopædkir. Skadeambulatorium	0	89	11	19
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	0	63	38	16
Otopædkir. Amb. Hofte	0	93	7	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	28

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	119	129
Køn					
Mand	2	87	11	55	54
Kvinde	0	92	8	64	75
Aldersgruppe					
0-19 år	0	93	7	16	1
20-39 år	7	72	21	15	21
40-59 år	0	85	15	23	45
60-79 år	0	95	5	57	57
80- år	0	100	0	8	5
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	7	101	127
Pårørende	0	78	22	15	1
Modersmål					
Dansk	0	92	8	112	124
Ikke dansk	14	55	31	7	3
Diagnose					
Diskusprolaps	0	88	13	8	4
Hoftealloplatsik	0	100	0	5	7
Knæalloplatsik	0	100	0	5	5
Øvrige	1	89	10	101	113
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	0	93	7	15	23
Fod	-	-	-	2	6
Hånd	-	-	-	2	4
Idrætsklinik	0	63	38	8	6
Kirurgisk rygklinik	0	95	5	22	10
Menisk	0	100	0	5	8
Ortopædkir. Amb. Knæ	0	100	0	10	9
Ortopædkir. Amb., skulder	-	-	-	4	13
Ortopædkir. Sårklinik	0	100	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	0	80	20	10	9
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	0	75	25	8	9
Otopædkir. Amb. Hofte	0	100	0	14	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12	16

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	67	29	4	1	235	12
Køn						
Mand	69	29	0	1	102	6
Kvinde	65	28	8	0	133	6
Aldersgruppe						
0-19 år	57	36	7	0	17	0
20-39 år	60	34	6	0	34	2
40-59 år	60	29	10	2	65	3
60-79 år	75	25	0	0	107	7
80- år	77	23	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	3	1	216	12
Pårørende	50	34	15	0	15	0
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	224	11
Ikke dansk	72	13	15	0	9	1
Diagnose						
Diskusprolaps	67	17	8	8	12	0
Hoftealloplastsik	51	49	0	0	11	1
Knæalloplastsik	89	11	0	0	10	0
Øvrige	66	29	4	0	202	11
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	62	38	0	0	34	4
Fod	75	25	0	0	8	0
Hånd	83	17	0	0	6	0
Idrætsklinik	46	46	8	0	13	1
Kirurgisk rygklinik	66	25	6	3	32	0
Menisk	67	33	0	0	12	1
Ortopædkir. Amb. Knæ	89	11	0	0	18	1
Ortopædkir. Amb., skulder	82	12	6	0	17	0
Ortopædkir. Sårklinik	86	14	0	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	59	35	6	0	17	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	50	31	19	0	16	1
Otopædkir. Amb. Hofte	61	36	4	0	28	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	26	4	4	27	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	14	4	1	234	9
Køn						
Mand	88	10	1	1	104	3
Kvinde	76	17	7	0	130	6
Aldersgruppe						
0-19 år	68	32	0	0	16	1
20-39 år	74	11	15	0	33	2
40-59 år	80	14	4	2	64	4
60-79 år	89	9	2	0	109	2
80- år	67	33	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	12	4	1	218	6
Pårørende	56	34	9	0	13	2
Modersmål						
Dansk	82	14	4	0	223	8
Ikke dansk	86	0	13	2	10	0
Diagnose						
Diskusprolaps	75	17	0	8	12	0
Hoftealloplastsik	100	0	0	0	11	1
Knæalloplastsik	100	0	0	0	10	0
Øvrige	80	15	5	0	201	8
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	87	11	3	0	38	0
Fod	75	25	0	0	8	0
Hånd	80	0	20	0	5	1
Idrætsklinik	75	17	8	0	12	2
Kirurgisk rygklinik	78	19	0	3	32	0
Menisk	100	0	0	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	94	6	0	0	18	1
Ortopædkir. Amb., skulder	76	18	6	0	17	0
Ortopædkir. Sårklinik	100	0	0	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	78	17	6	0	18	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	44	38	19	0	16	0
Otopædkir. Amb. Hofte	89	11	0	0	27	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	9	4	4	23	2

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	42	46	9	3	248	1
Køn						
Mand	45	46	6	2	109	0
Kvinde	40	46	11	3	139	1
Aldersgruppe						
0-19 år	20	67	13	0	17	0
20-39 år	45	29	22	4	36	0
40-59 år	40	49	3	8	68	0
60-79 år	45	46	8	0	114	1
80- år	52	48	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	46	8	2	228	1
Pårørende	12	52	18	18	16	0
Modersmål						
Dansk	42	46	9	3	236	1
Ikke dansk	45	32	10	13	10	0
Diagnose						
Diskusprolaps	17	67	8	8	12	0
Hoftealloplastsik	63	37	0	0	12	0
Knæalloplastsik	73	16	11	0	10	0
Øvrige	41	47	9	3	214	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	61	34	5	0	38	0
Fod	38	63	0	0	8	0
Hånd	33	33	17	17	6	0
Idrætsklinik	36	50	7	7	14	0
Kirurgisk rygklinik	19	69	9	3	32	0
Menisk	62	31	0	8	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	60	35	5	0	20	0
Ortopædkir. Amb., skulder	47	47	6	0	17	0
Ortopædkir. Sårklinik	29	43	29	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	32	47	16	5	19	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	29	47	24	0	17	0
Otopædkir. Amb. Hofte	52	45	3	0	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	57	7	4	28	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	60	31	6	3	241	8
Køn						
Mand	63	27	8	2	103	6
Kvinde	57	34	4	4	138	2
Aldersgruppe						
0-19 år	40	42	18	0	17	0
20-39 år	52	37	4	6	33	3
40-59 år	54	32	7	7	65	3
60-79 år	70	25	4	1	113	2
80- år	55	45	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	30	6	3	222	7
Pårørende	38	46	9	8	15	1
Modersmål						
Dansk	60	31	6	3	230	7
Ikke dansk	55	31	0	14	10	0
Diagnose						
Diskusprolaps	36	45	0	18	11	1
Hoftealloplastsik	79	21	0	0	11	1
Knæalloplastsik	64	36	0	0	10	0
Øvrige	60	30	7	3	209	6
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	61	34	5	0	38	0
Fod	63	38	0	0	8	0
Hånd	60	40	0	0	5	1
Idrætsklinik	42	33	25	0	12	2
Kirurgisk rygklinik	43	43	7	7	30	2
Menisk	69	23	8	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	70	30	0	0	20	0
Ortopædkir. Amb., skulder	69	25	0	6	16	1
Ortopædkir. Sårklinik	100	0	0	0	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	53	32	5	11	19	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	47	29	12	12	17	0
Otopædkir. Amb. Hofte	72	24	3	0	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	41	4	11	27	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	58	38	2	1	201	41
Køn						
Mand	58	39	2	1	98	8
Kvinde	59	38	2	1	103	33
Aldersgruppe						
0-19 år	38	62	0	0	12	5
20-39 år	58	38	4	0	29	6
40-59 år	53	40	2	4	55	11
60-79 år	66	33	1	0	95	18
80- år	49	51	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	37	2	1	190	33
Pårørende	20	80	0	0	9	6
Modersmål						
Dansk	58	39	2	1	192	39
Ikke dansk	72	26	2	0	9	0
Diagnose						
Diskusprolaps	55	36	0	9	11	1
Hoftealloplastsik	69	31	0	0	11	1
Knæalloplastsik	75	25	0	0	9	1
Øvrige	57	40	2	1	170	38
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	65	35	0	0	34	3
Fod	-	-	-	-	4	3
Hånd	-	-	-	-	4	2
Idrætsklinik	27	64	9	0	11	3
Kirurgisk rygklinik	50	46	0	4	26	6
Menisk	77	23	0	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	68	32	0	0	19	0
Ortopædkir. Amb., skulder	69	31	0	0	13	3
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	-	4	2
Ortopædkir. Skadeambulatorium	44	50	0	6	16	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	33	50	17	0	12	4
Otopædkir. Amb. Hofte	68	32	0	0	22	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	30	13	0	23	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	93	7	245
Køn			
Mand	94	6	108
Kvinde	92	8	137
Aldersgruppe			
0-19 år	94	6	17
20-39 år	97	3	36
40-59 år	90	10	66
60-79 år	94	6	113
80- år	91	9	13
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	225
Pårørende	83	17	16
Modersmål			
Dansk	94	6	233
Ikke dansk	76	24	10
Diagnose			
Diskusprolaps	91	9	11
Hoftealloplastsik	91	9	12
Knæalloplastsik	100	0	10
Øvrige	93	7	212
Afsnitsnavn			
Dagkirurgi	95	5	37
Fod	86	14	7
Hånd	100	0	6
Idrætsklinik	100	0	14
Kirurgisk rygklinik	97	3	31
Menisk	100	0	13
Ortopædkir. Amb. Knæ	100	0	20
Ortopædkir. Amb., skulder	88	12	17
Ortopædkir. Sårklinik	100	0	7
Ortopædkir. Skadeambulatorium	84	16	19
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	82	18	17
Otopædkir. Amb. Hofte	90	10	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	28

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	33	46	12	8	15	3
Køn						
Mand	61	39	0	0	5	1
Kvinde	13	52	21	14	10	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	3
60-79 år	48	52	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	51	2	11	11	2
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	37	40	14	9	13	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Diagnose						
Diskusprolaps	-	-	-	-	1	0
Hoftealloplastsik	-	-	-	-	1	0
Knæalloplastsik	-	-	-	-	0	0
Øvrige	40	36	15	10	13	3
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	-	-	-	-	2	0
Fod	-	-	-	-	1	0
Hånd	-	-	-	-	0	0
Idrætsklinik	-	-	-	-	0	0
Kirurgisk rygklinik	-	-	-	-	1	0
Menisk	-	-	-	-	0	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	-	-	-	-	0	0
Ortopædkir. Amb., skulder	-	-	-	-	1	0
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	-	0	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	-	-	-	-	1	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	1
Otopædkir. Amb. Hofte	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	70	18	8	3	228	14
Køn						
Mand	72	19	7	2	102	6
Kvinde	69	18	9	4	126	8
Aldersgruppe						
0-19 år	41	22	24	13	16	0
20-39 år	81	14	3	3	34	2
40-59 år	78	15	5	2	64	3
60-79 år	65	24	9	2	101	9
80- år	90	0	10	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	19	8	3	209	14
Pårørende	67	19	6	7	15	0
Modersmål						
Dansk	70	19	8	3	217	13
Ikke dansk	75	11	12	2	9	1
Diagnose						
Diskusprolaps	60	20	20	0	10	2
Hoftealloplastsik	78	11	11	0	10	1
Knæalloplastsik	100	0	0	0	9	1
Øvrige	69	20	8	3	199	10
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	64	25	8	3	36	1
Fod	57	0	43	0	7	1
Hånd	83	17	0	0	6	0
Idrætsklinik	75	25	0	0	12	1
Kirurgisk rygklinik	53	30	17	0	30	2
Menisk	83	0	8	8	12	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	82	18	0	0	17	3
Ortopædkir. Amb., skulder	81	6	0	13	16	1
Ortopædkir. Sårklinik	71	14	0	14	7	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	71	12	18	0	17	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	69	25	0	6	16	1
Otopædkir. Amb. Hofte	73	19	8	0	26	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	27	8	4	26	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	31	63	2	4	129	64
Køn						
Mand	26	69	0	5	55	29
Kvinde	34	59	3	4	74	35
Aldersgruppe						
0-19 år	9	91	0	0	11	4
20-39 år	26	58	0	15	19	8
40-59 år	28	62	3	7	35	19
60-79 år	40	58	2	0	60	28
80- år	-	-	-	-	4	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	61	2	5	119	59
Pårørende	16	84	0	0	7	5
Modersmål						
Dansk	30	63	2	5	124	61
Ikke dansk	43	57	0	0	5	2
Diagnose						
Diskusprolaps	13	88	0	0	8	1
Hoftealloplatsik	33	67	0	0	6	3
Knæalloplatsik	-	-	-	-	4	4
Øvrige	31	62	2	5	111	56
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	19	75	6	0	16	15
Fod	-	-	-	-	4	2
Hånd	-	-	-	-	1	3
Idrætsklinik	0	75	0	25	8	3
Kirurgisk rygklinik	21	79	0	0	19	8
Menisk	14	86	0	0	7	3
Ortopædkir. Amb. Knæ	42	58	0	0	12	4
Ortopædkir. Amb., skulder	67	33	0	0	6	7
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	-	2	5
Ortopædkir. Skadeambulatorium	47	53	0	0	17	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	8	58	8	25	12	2
Otopædkir. Amb. Hofte	56	44	0	0	16	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	11	0	9	5

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	78	22	195	50
Køn				
Mand	82	18	91	17
Kvinde	74	26	104	33
Aldersgruppe				
0-19 år	64	36	15	2
20-39 år	81	19	28	8
40-59 år	80	20	56	12
60-79 år	81	19	88	24
80- år	55	45	8	4
Skema udfyldt af				
Patienten	80	20	180	45
Pårørende	53	47	12	4
Modersmål				
Dansk	78	22	188	45
Ikke dansk	83	17	7	3
Diagnose				
Diskusprolaps	67	33	12	0
Hoftealloplatsik	90	10	11	0
Knæalloplatsik	75	25	9	1
Øvrige	79	21	163	49
Afsnitsnavn				
Dagkirurgi	87	13	31	7
Fod	83	17	6	2
Hånd	-	-	4	1
Idrætsklinik	69	31	13	1
Kirurgisk rygklinik	72	28	29	3
Menisk	100	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	93	7	15	4
Ortopædkir. Amb., skulder	92	8	13	4
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	4	3
Ortopædkir. Skadeambulatorium	60	40	10	8
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	54	46	13	4
Otopædkir. Amb. Hofte	80	20	25	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	19	9

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	38	60	3	0	151	1
Køn						
Mand	31	69	0	0	73	1
Kvinde	44	51	5	0	78	0
Aldersgruppe						
0-19 år	24	76	0	0	10	0
20-39 år	42	54	4	0	22	0
40-59 år	32	66	2	0	45	0
60-79 år	43	54	3	0	70	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	58	3	0	142	1
Pårørende	31	69	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	37	60	3	0	145	1
Ikke dansk	51	49	0	0	6	0
Diagnose						
Diskusprolaps	25	75	0	0	8	0
Hoftealloplastsik	44	56	0	0	10	0
Knæalloplastsik	60	40	0	0	7	0
Øvrige	37	60	3	0	126	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	35	58	8	0	26	1
Fod	40	60	0	0	5	0
Hånd	-	-	-	-	2	0
Idrætsklinik	33	67	0	0	9	0
Kirurgisk rygklinik	33	62	5	0	21	0
Menisk	54	46	0	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	50	50	0	0	14	0
Ortopædkir. Amb., skulder	42	58	0	0	12	0
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	-	3	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	0	100	0	0	6	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	14	71	14	0	7	0
Otopædkir. Amb. Hofte	45	55	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13	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	41	53	6	0	246
Køn					
Mand	39	57	4	0	109
Kvinde	42	49	9	1	137
Aldersgruppe					
0-19 år	26	67	7	0	17
20-39 år	41	46	13	0	35
40-59 år	34	53	12	2	66
60-79 år	49	50	1	0	115
80- år	23	77	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	42	52	5	0	226
Pårørende	30	50	20	0	16
Modersmål					
Dansk	40	54	6	0	234
Ikke dansk	54	31	14	0	10
Diagnose					
Diskusprolaps	25	58	8	8	12
Hoftealloplastsik	45	55	0	0	12
Knæalloplastsik	44	56	0	0	10
Øvrige	41	52	7	0	212
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	43	57	0	0	37
Fod	38	63	0	0	8
Hånd	67	33	0	0	6
Idrætsklinik	14	64	21	0	14
Kirurgisk rygklinik	31	59	6	3	32
Menisk	54	46	0	0	13
Ortopædkir. Amb. Knæ	50	50	0	0	20
Ortopædkir. Amb., skulder	53	41	6	0	17
Ortopædkir. Sårklinik	43	57	0	0	7
Ortopædkir. Skadeambulatorium	26	63	11	0	19
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	40	27	33	0	15
Otopædkir. Amb. Hofte	47	53	0	0	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	46	14	0	28

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	53	6	0	246
Køn					
Mand	43	52	5	0	109
Kvinde	39	54	7	0	137
Aldersgruppe					
0-19 år	26	74	0	0	17
20-39 år	49	40	10	0	35
40-59 år	33	55	11	0	67
60-79 år	46	51	3	0	114
80- år	35	65	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	43	50	6	0	226
Pårørende	18	75	7	0	16
Modersmål					
Dansk	41	54	5	0	234
Ikke dansk	42	34	23	2	10
Diagnose					
Diskusprolaps	8	75	17	0	12
Hoftealloplastsik	54	45	2	0	12
Knæalloplastsik	69	31	0	0	10
Øvrige	41	53	6	0	212
Afsnitsnavn					
Dagkirurgi	45	53	3	0	38
Fod	50	50	0	0	8
Hånd	67	33	0	0	6
Idrætsklinik	29	64	7	0	14
Kirurgisk ryklinik	9	78	13	0	32
Menisk	46	46	8	0	13
Ortopædkir. Amb. Knæ	63	37	0	0	19
Ortopædkir. Amb., skulder	47	53	0	0	17
Ortopædkir. Sårklinik	43	57	0	0	7
Ortopædkir. Skadeambulatorium	40	45	15	0	20
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	25	56	19	0	16
Otopædkir. Amb. Hofte	54	46	0	0	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	54	11	4	28

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Howdan 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	27	61	6	6	51	10	182
Køn							
Mand	31	61	4	3	30	9	69
Kvinde	23	61	8	8	21	1	113
Aldersgruppe							
0-19 år	26	74	0	0	5	0	12
20-39 år	46	17	36	0	5	2	29
40-59 år	19	74	0	7	12	2	52
60-79 år	31	56	4	8	25	5	81
80- år	-	-	-	-	4	1	8
Skema udfyldt af							
Patienten	28	60	7	6	47	9	167
Pårørende	-	-	-	-	4	1	11
Modersmål							
Dansk	25	62	6	6	47	10	174
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	6
Diagnose							
Diskusprolaps	-	-	-	-	3	0	9
Hoftealloplatsik	-	-	-	-	2	1	9
Knæalloplatsik	-	-	-	-	2	1	7
Øvrige	29	57	7	7	44	8	157
Afsnitsnavn							
Dagkirurgi	29	43	14	14	7	1	28
Fod	-	-	-	-	2	0	6
Hånd	-	-	-	-	2	0	4
Idrætsklinik	-	-	-	-	1	3	10
Kirurgisk rygklinik	13	88	0	0	8	2	22
Menisk	-	-	-	-	4	0	7
Ortopædkir. Amb. Knæ	-	-	-	-	3	0	15
Ortopædkir. Amb., skulder	-	-	-	-	1	0	16
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	-	4	0	3
Ortopædkir. Skadeambulatorium	40	60	0	0	5	1	14
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	4	1	12
Otopædkir. Amb. Hofte	-	-	-	-	4	2	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	0	21

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	24	69	5	1	115	134
Køn						
Mand	23	71	6	0	54	56
Kvinde	25	68	5	2	61	78
Aldersgruppe						
0-19 år	37	63	0	0	6	11
20-39 år	33	54	12	1	17	19
40-59 år	17	71	8	4	24	45
60-79 år	24	73	3	0	60	54
80- år	22	78	0	0	8	5
Skema udfyldt af						
Patienten	26	68	6	1	109	120
Pårørende	0	100	0	0	5	11
Modersmål						
Dansk	24	71	4	1	108	129
Ikke dansk	34	36	31	0	6	4
Diagnose						
Diskusprolaps	0	57	29	14	7	5
Hoftealloplastsik	14	71	14	0	7	5
Knæalloplastsik	-	-	-	-	4	6
Øvrige	28	69	3	0	97	118
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	19	75	6	0	16	22
Fod	-	-	-	-	2	6
Hånd	-	-	-	-	2	4
Idrætsklinik	0	100	0	0	6	8
Kirurgisk rygklinik	5	81	10	5	21	11
Menisk	67	33	0	0	6	7
Ortopædkir. Amb. Knæ	27	73	0	0	11	9
Ortopædkir. Amb., skulder	55	45	0	0	11	6
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	-	0	7
Ortopædkir. Skadeambulatorium	33	67	0	0	6	14
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	17	50	33	0	6	11
Otopædkir. Amb. Hofte	13	80	7	0	15	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	77	0	8	13	15

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	66	12	15	7	153	94
Køn						
Mand	72	7	16	6	76	34
Kvinde	60	18	13	8	77	60
Aldersgruppe						
0-19 år	48	22	28	1	11	6
20-39 år	72	6	16	6	18	18
40-59 år	70	12	14	4	45	24
60-79 år	64	13	12	11	74	39
80- år	74	0	23	4	5	7
Skema udfyldt af						
Patienten	66	11	16	8	144	83
Pårørende	78	22	0	0	8	8
Modersmål						
Dansk	66	13	15	7	146	89
Ikke dansk	84	0	0	16	6	4
Diagnose						
Diskusprolaps	42	17	33	8	12	0
Hoftealloplastsik	80	0	20	0	11	1
Knæalloplastsik	100	0	0	0	9	1
Øvrige	65	14	13	8	121	92
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	75	5	10	10	20	18
Fod	-	-	-	-	2	5
Hånd	-	-	-	-	3	3
Idrætsklinik	56	33	11	0	9	5
Kirurgisk rygklinik	52	17	28	3	29	3
Menisk	91	9	0	0	11	2
Ortopædkir. Amb. Knæ	62	8	15	15	13	7
Ortopædkir. Amb., skulder	50	10	20	20	10	7
Ortopædkir. Sårklinik	-	-	-	-	4	3
Ortopædkir. Skadeambulatorium	86	0	14	0	7	12
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	38	13	38	13	8	9
Otopædkir. Amb. Hofte	82	9	9	0	22	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	7	20	20	15	13

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	26	5	1	225	19
Køn						
Mand	71	25	3	1	99	8
Kvinde	65	27	7	1	126	11
Aldersgruppe						
0-19 år	69	31	0	0	17	0
20-39 år	59	32	8	1	34	2
40-59 år	58	28	12	2	64	4
60-79 år	77	22	0	1	100	13
80- år	84	16	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	27	5	1	206	19
Pårørende	68	25	7	0	15	0
Modersmål						
Dansk	68	27	4	1	214	18
Ikke dansk	66	21	13	0	9	1
Diagnose						
Diskusprolaps	73	18	0	9	11	1
Hoftealloplastsik	76	24	0	0	10	2
Knæalloplastsik	91	9	0	0	9	1
Øvrige	66	28	6	1	195	15
Afsnitsnavn						
Dagkirurgi	69	28	3	0	32	6
Fod	75	13	13	0	8	0
Hånd	67	33	0	0	6	0
Idrætsklinik	54	38	8	0	13	1
Kirurgisk rygklinik	55	39	3	3	31	1
Menisk	62	38	0	0	13	0
Ortopædkir. Amb. Knæ	80	15	0	5	20	0
Ortopædkir. Amb., skulder	80	13	7	0	15	1
Ortopædkir. Sårklinik	100	0	0	0	6	0
Ortopædkir. Skadeambulatorium	71	18	12	0	17	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	44	38	19	0	16	1
Otopædkir. Amb. Hofte	81	19	0	0	26	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	23	0	9	22	4

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, Regionshospitalet Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Jeg følte mig under hele forløbet i kompetente og empatiske hænder.	Virkelig godt
3	Positivt: jeg fik tilsendt te, et stykke mad og frugt i ventetiden.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Ved kontrol kunne der evt. godt stå i de papirer man får tilsendt, at de skal udfyldes, selvom man ikke skal op igen.	Godt
5	Trods travlhed, har jeg kun mødt venlige ansigter og har kun ros tilovers.	Godt
6	Min oplevelse af Regionshospitalet Silkeborg, ortopædkirurgisk afdeling, har været en stor positiv oplevelse med læge NN og hele teamet. Jeg har for længst skrevet og sagt tak! I øvrigt har "RSD" et godt ry, især inden for hofte- og knælidelser.	Virkelig godt
7	Mit eneste væsentlige forbehold er, at der ikke skete nogen opfølgning på min operation. Det må da være vigtigt for såvel læge/ambulatorium som patient. Jeg er således noget forundret over, at jeg ikke indkaldes til en efterfølgende vurdering, hvad jeg måske føler, der er behov for.	Godt
8	Det var et kompetent personale hele vejen igennem forløbet, men kaffen kunne være bedre.	Godt
11	Dejligt personale!	Virkelig godt
13	Jeg mangler en klar besked, evt. en seddel, hvorpå der står, hvad jeg må og ikke må og især, når I har sparet efterfølgende genoptræning væk. Sandsynligvis har jeg trænet mine fingre forkert efter indgrebet, så i dag tør jeg ikke få ordnet den anden hånd.	Godt







ID	Kommentarer - Fod	Samlet indtryk
1	Det kunne nok ikke for mig opleves bedre.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Hånd	Samlet indtryk
1	Jeg er aldrig blevet modtaget så godt. Da jeg kom ind på operationsstuen, var stemningen så dejlig og afslappet. Lægen, sygeplejersken og kontaktpersonen var så rolige og afslappede, vi holdt lidt sjov med hinanden. Der var dejlig dæmpet musik, så stemningen var god. På en skala fra et til ti får alle tre personer et stort tital fra mig :)	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk ryklinik	Samlet indtryk
3	Det er meget utilfredsstillende, at den parkering der er, er meget dårlig. Man skal virkelig køre	Godt



Bilag 5

meget rundt for at finde en lovlig parkeringsbås.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 5 | Ventetiderne er altid et problem. | Godt |
|  | 7 | Der var et kontant svar på undersøgelsen, og hvilken chance der var for en forbedring efter en operation. | Godt |
|  | 8 | Efter jeg skiftede læge ved mit sidste besøg - SOM JEG SELV BAD OM - har jeg for første gang følt, at det, jeg sagde, blev taget alvorligt og jeg var yderst tilfreds. Den første læge, jeg havde, som også opererede mig, følte jeg mig meget dårligt behandlet af (først efter operationen). Lægen var direkte ubehøvlet flere gange og hver gang gik jeg grædende hjem og følge mig direkte dum og hypokonderagtig. Håber ikke, andre kommer ud for samme behandling. | Virkelig dårligt |
|  | 9 | Jeg synes, det hele fungerede udmærket. | Virkelig godt |
|  | 10 | For lang tid om at få svar på scanning (på Mølholm), da ventetiden var for lang. Men forstår ikke, at man kan få svar sendt fra Mølholm to dage efter undersøgelse, og der så skal gå 20 dage, inden en læge kan give svar. | Dårligt |
|  | 11 | Hvis jeg skal sige noget negativt, synes jeg, der gik for lang tid mellem henvendelse og de forskellige undersøgelser, da jeg siden [i sommer] havde døjet med [problemer], så jeg i dag dørjer med [følgeproblemer]. | Godt |



ID Kommentarer - Menisk

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Det var super godt, at det var den samme læge, som jeg mødte før, under og efter operation. Bliv bedre til at informere om ventetid, evt. informere om at den pågældende læge er kommet lidt bagefter, så derfor må man påregne lidt længere ventetid. Det er utilfredsstillende, at se den pågældende læge kalde to patienter ind, før det blev min tur, uden at få noget at vide om det. | Virkelig godt |
|  | 2 | Måske en cd med genoptræning, genoptræningsforløb mm. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Knæ




Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 2 | Mener, at der kom alt for meget papir med ud om frit sygehusvalg osv. osv. I disse sparetider, drop det, og henvis til internettet eller telefonnummer, hvor de kan få det tilsendt. Når først du har været på Regionshospital Silkeborg én gang, ved du jo, hvor der er parkeringspladser eller mangel på samme og andre former for hjælp. | Virkelig godt |
|  | 5 | Da min mand skulle have at vide, at nu var mine sting fjernet, blev der lige spurgt, om hans navn. Dvs. sygeplejersken gik ud og taltale ham ved navn i stedet for at sige: "Din kone er klar". Det lyder ikke af så meget, men virker omsorgsfuldt og rart. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb., skulder


Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|-----------------------------------|--------------------------|
|  | 1 | Det er vist nogenlunde beskrevet. | Det kan jeg ikke vurdere |
|---|---|-----------------------------------|--------------------------|

-  2 De spørgsmål jeg stillede, fik jeg saglige og fyldige svar på af såvel læge som sygeplejerske. Intet svar
-  3 Fint. Kun ti minutters venten i venteværelset. Godt
-  6 Vi blev taget godt imod og følte os trygge ved vores situation. Godt




ID Kommentarer - Ortopædkir. Sårklinik

Samlet indtryk

-  1 Afdelingen reddede vores barnebarns [legemsdel], som var fejlopereret af egen læge. Virkelig godt







ID Kommentarer - Ortopædkir. Skadeambulatorium

Samlet indtryk

-  1 Mere røntgenfotografi. Dårligt
-  2 Søde, dygtige medarbejdere. Empatiske. Super oplevelse i ambulatoriet. Bare det kunne overføres til vagtlægen, dér er plads til STORE forbedringer. Godt
-  7 Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det godt, fordi de var flinke og rare - og havde tjek på tingene. Man bliver også glad når man får et smil, hvilket er dejligt. Godt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium

Samlet indtryk

-  2 Et sygehus som helhed med rigtig god service, behjælpesom, faglig stærk og en FANTASTISK GOD personlig information under behandlingen af sygeplejerskerne og lægen. En munter oplevelse. Selvom det drejede sig om en lille ting, [] så gav det smil på læben, da jeg tog af sted derfra. En behagelig oplevelse. Tusind tak. Virkelig godt
-  3 Problemet er, at behandlingen startede på et sygehus og skulle flyttes over til andet sygehus efter min ferie var slut. Herfra gik alt galt. Jeg synes at sygehusene skal blive meget bedre til at samarbejde omkring et forløb. Især når jeg udtrykkeligt havde spurgt, om det kunne lade sig gøre at få den efterfølgende behandling flyttet til andet sygehus, og det var jeg blevet lovet, at den kunne uden problemer. Virkelig dårligt
-  4 Ambulatoriet kunne have omtalt forventet proces og forventet forløb ved første besøg. Jeg skulle gætte mig/spørge ind til processen og forløbet. Dog er jeg opmærksom [på], at en patient har et individuelt forløb. Virkelig godt
-  6 De burde oplyse om ting/øvelser, jeg kunne bruge til at forbedre min behandling. Dårligt
-  7 De gør det godt. Godt
-  9 Alle læger og sygeplejersker, jeg har mødt, har været utrolig søde, rare, behjælpelige og forstående. Tak for det :). Virkelig godt











ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Hofte

Samlet indtryk

-  2 Jeg synes, der har været noget usikkerhed fra min side med hensyn til indkaldelse til samtale med Virkelig godt












Bilag 5








læge. Nu er det faldet på plads (for meget og for lidt indkaldelse).


	3	[] Desværre har personalet ikke nogen indflydelse på parkeringsforholdene, så var de nok ikke så kaotiske.	Godt
	4	Jeg har været fuldt tilfreds med forløbet og har det godt.	Godt
	8	Menneskelig og imødekommende, så det har været en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
			Samlet indtryk
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	
	1	Var godt tilfreds.	Godt
	2	Er blevet behandlet for [en lidelse] (med nålemetode). Behandlingen var betydelig nemmere end operation, som jeg også har prøvet flere gange. Til gengæld er det nødvendigt med endnu en behandling ret hurtigt efter.	Godt
	4	Personalet alle vegne er meget venlige og deltagende, i øvrigt også undskyldende over ventetiden. Jeg var også i den situation, at jeg måtte ændre nogle aftaler. Det så man velvilligt på.	Godt
	6	Jeg var virkelig godt tilfreds med behandling af både læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
	7	Afkorte ventetiden. Var toenhalf måned.	Godt
	8	De laver en god sandwich.	Virkelig godt
	10	Jeg synes ikke, at man skal vurdere, om en operation kan være på tale pga. alder. Jeg blev "afvist" pga. vurdering om, jeg var for "ung" til operationen. Men det er en gang fis. Hvis operationen kunne lindre mine smerter, skal det ikke have noget med alder at gøre!	Dårligt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg




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















	ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
	1	Venligt, kompetent, tryghedsskabende.	Virkelig godt
	4	Ventetiden/henvisning fra læge til sygehus kunne godt være kortere.	Godt
	ID	Kommentarer - Hånd	Samlet indtryk
	2	Kun at det gik hurtigt fra lægebesøg, til jeg kom til undersøgelse.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Kirurgisk rygklinik	Samlet indtryk
	2	Fik ingen besked om, at jeg måtte vente over en time fra aftalt tid.	Godt
	4	Jeg sad over en time og ventede, hvorpå jeg spurgte om ventetiden. Min tålmodighed var brugt på dette tidspunkt, da jeg ikke er i stand til at sidde ret længe af gangen. Derefter kom jeg ind i løbet af højst ti minutter.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Menisk	Samlet indtryk
	1	Det er lang tid at vente tre måneder, fra man er indkaldt til første besøg.	Virkelig godt
	4	Der var informationer med, der var irriterende for mig.	Godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Knæ	Samlet indtryk
	5	Var imponeret over at komme til så hurtigt.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkir. Amb., skulder	Samlet indtryk
	3	Ingen information om ventetid.	Godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkir. Sårklinik	Samlet indtryk
	1	Blev henvist akut af egen læge. Blev lagt på seng ved modtagelsen.	Virkelig godt
	2	Blev henvist af lægen og kom direkte til sårklinikken.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkir. Skadeambulatorium	Samlet indtryk

			indtryk
	1	Forstod det ikke.	Dårligt
	2	Jeg kom direkte fra røntgen og ned på ambulatoriet og kom til med det samme. Havde ingen forudgående aftale med ambulatoriet, kun med røntgen.	Godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	2	Virkelig god tilbagemelding (meget hurtig) fra der blev sendt en henvendelse fra min egen læge, til I ringede om aftale af tid til [indgreb]. Ekspedit fra sygehusets side, flot.	Virkelig godt
	3	Der blev fremsendt ankel-/fodskema til udfyldelse. Men det var armen der var brækket!	Virkelig dårligt
	4	Jeg havde ingen ventetid så ingen kommentarer til spørgsmål 1.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Hofte	Samlet indtryk
	1	Jeg har været igennem et langt udredningsforløb [fem måneder] i 2010, hvor jeg først blev sendt til rygambulatoriet i Silkeborg. Der blev her efter en scanning (igen en måneds ventetid) konstateret, at det ikke var ryggen, der var noget galt med. Blev derfor henvist til [et dagsafsnit]. I mellemtiden havde jeg fået brok og blev tilbudt en operation [på et andet sygehus]. Forsøgte at koordinere det med [dagafsnittet], men blev blot oplyst, at hvis jeg ikke kunne bruge den tid, så kunne jeg ikke få en tid før om tre til fire måneder. Derfor lod jeg mig operere for brok [i september]. Havde jeg haft mulighed for at koordinere, ville jeg have prioriteret hoften. Men jeg vidste jo ikke, hvad det indebar i relation til hoften, at jeg lod mig operere for brok. Kom på [dagafsnittet en uge efter]. Det var ikke gigt jeg havde, men jeg skulle henvises til [afdeling i Silkeborg]. Nu begyndte jeg at udtrykke, at jeg var ked af, at skulle blive ved med at henvises til andre, fordi jeg hver gang skulle vente en måned. Mentalt har det en betydning, og i relation til mit arbejde har det en betydning, så jeg var ved at være lidt ked af det. Jeg var startet i begyndelsen af maj med den første røntgenundersøgelse og nu var vi ved slutningen af september. Lægen [på dagafsnittet] kunne godt se det og ville straks tage fat i [anden afdeling]. Dette var en onsdag. Allerede fredag blev jeg indkaldt til [denne afdeling]. Så derfor topkarakter til afdelingen for dette. At man på den måde taler sammen i Silkeborg, skyldes jo nok den måde man arbejder på dér. Så selvom mit udredningsforløb har været langt, har jeg kun godt at sige om Silkeborg Sygehus, fordi min følelse var, at man ser patienten som en helhed. Hvad det betyder, ved jeg fra et udredningsforløb min kone havde for nogle år siden, hvor hun begyndte med en stofskiftesygdom, hvor hun efterfølgende fik relaterede sygdomme. At man ikke vil se hende som en helhed, var den direkte årsag til fem måneders sygemelding. Dertil kom det menneskelige med angsten for, hvad der skete med hendes krop. Så hold fast i at se patienten som en helhed.	Godt
	3	Meget positiv. Trods DEN MEGET LILLE PLADS, alt for mange maskiner og alt for mange kontorer, viste personalet, ja ALLE, en fantastisk evne til at vise hensyn med et smil og en kvik bemærkning, både til hinanden og til patienterne.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk



-  4 Jeg havde taget fri fra arbejde i to timer, men jeg var IKKE blevet informeret om, at der var lang ventetid, trods at jeg var blevet indkaldt til en bestemt tid. Godt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
	1	ALLE implicerede imødekomme.	Virkelig godt
	13	Ok.	Godt
	ID	Kommentarer - Fod	Samlet indtryk
	1	Flinkt og kompetent personale.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Hånd	Samlet indtryk
	1	Dejlig sød dame, med et sødt smil tog imod mig.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Idrætsklinik	Samlet indtryk
	3	Der manglede en smule information om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	5	Sekretæren var ikke særligt imødekomme og virkede sur, da jeg spurgte, om der var ventetid. Det måtte jeg jo vente og se, var svaret!	Virkelig godt
	6	Lidt mere imødekomme modtagelse vil være rart. Smil og vær glad - Det smitter! (Selv på en dårlig dag).	Godt
	ID	Kommentarer - Kirurgisk ryklinik	Samlet indtryk
	5	Professionel modtagelse.	Godt
	6	De må gerne være mere smilende og imødekomme. Det er ligesom dem, der skal give første-håndsindtryk og gøre patienterne et godt indtryk.	Godt
	7	En modtagelse, som var ganske behagelig.	Godt
	10	Smilende personale og venlig tone.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Menisk	Samlet indtryk
	1	Informere på dette tidspunkt, hvis der er ventetid hos den læge, man skal ses af.	Virkelig godt
	2	Måske lidt svært at finde parkering og finde rundt generelt.	Virkelig godt












ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Knæ		Samlet indtryk
	1 Der mangler ofte siddepladser.	Godt
	3 Kompetent.	Virkelig godt
	4 Kun godt. Vi blev rigtig godt informeret i det hele med operationen.	Virkelig godt
	5 Alle var meget smilende og venlige. Det virkede harmonisk og rart at komme.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb., skulder		Samlet indtryk
	1 Havde tid [tidligt om morgenen og kom før tid]. Der var et skilt på skranken, hvor der stod "Vent i venteværelset". [Efter lang tid] spurgte jeg, hvornår det blev min tur. Fik at vide, at jeg "var udeblevet". Øv, øv, kom dog ind til lægen alligevel.	Det kan jeg ikke vurdere
	7 Næ, blot at de behandler mig på samme måde, når jeg kommer igen [i vinteren]. MEGET SØDT PERSONALE :-)	Virkelig godt
ID Kommentarer - Ortopædkir. Skadeambulatorium		Samlet indtryk
	1 Jeg tror ikke, at de forstod, hvad der var galt.	Dårligt
	2 Søde og rare mennesker, der spurgte til mig og mit velbefindende. Helt modsat min første henvendelse hos vagtlægen, der virkede totalt arrogant og kun sendte mig hjem igen med et brækket skinneben. Hun sagde: "det er i hvert fald ikke brækket, bare forstuvet".	Godt
	5 Ventetid ret lang ved receptionen.	Godt
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium		Samlet indtryk
	2 Der var lidt intern uvidenhed om "operationen" skulle foregå den ene eller den anden afdeling. Men ingen dårlig oplevelse. Der blev hilst på forskellige personer, og alle med stor hjælpende hånd.	Virkelig godt
	3 De vidste ikke rigtig, hvad det drejede sig om. Kunne ikke rigtig finde mig i systemet.	Virkelig dårligt
	7 De er meget flinke og rare, selvom de har meget travlt.	Godt
	8 Mere end en times ventetid uden information.	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Hofte		Samlet indtryk
	1 Ja, de tog sig pænt af mig.	Godt

Bilag 5

	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	4	Her blev jeg straks gjort opmærksom på ventetiden - som alligevel forekommer én at være mærkelig.	Godt
	9	Der var ingen til at fortælle, hvor man skulle gå hen og det var ikke så nemt at finde.	Virkelig dårligt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?













		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Dagkirurgi	
	2 Jeg havde ikke fået taget et røntgenfoto, da jeg kom til undersøgelse hos lægen første gang, så jeg måtte først indkaldes til røntgenfotografering og så ny undersøgelsestid - det er vel en slags fejl.	Intet svar
	10 Jeg ved ikke, om det var en fejl, men jeg havde stærke smerter, da jeg vågnede.	Virkelig godt
	11 Vågnede op på operationsstuen, da de trak slangen ud af halsen på mig!	Intet svar
	12 Alt for stram forbindelse! Det har resulteret i endnu en øm tå, som slet ikke var dårlig før operation af første tå.	Virkelig dårligt
	13 Ved ikke, hvem der er min kontaktperson.	Intet svar
	ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb., skulder	Håndtering af fejl
	1 Jeg oplevede, at der opstod en dårlig samtale med lægen, da jeg havde svært ved at forstå ham. Han virkede vred, og det irriterede mig efterfølgende.	Intet svar
	4 Ved andet besøg var resultaterne fra første besøg ikke færdinddaterede i journalen. Journalen var ikke leveret til lægen, der således ikke vidste, at jeg sad og ventede i venteværelset.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Ortopædkir. Sårklinik	Håndtering af fejl
	1 Personalet informerede os om, at lægen først skulle være ledig fra operationsstue.	Intet svar
	ID Kommentarer - Ortopædkir. Skadeambulatorium	Håndtering af fejl
	1 Jeg tror, jeg skulle have gips på.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	2 Fejlen skete hos vagtlægen. Hun overså et [brud]!	Intet svar
	3 Hun tog for hårdt ved armen.	Dårligt
	ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
	3 Skulle have været visiteret videre til ergoterapien/genoptræningsafdelingen meget hurtigere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Bilag 5











	5	Blev henvist til en forkert læge med et helt andet kompetenceområde.	Godt
ID	Kommentarer - Otopædkir. Amb. Hofte		Håndtering af fejl
	1	Ja, det med kontaktpersoner/hoftekoordinator, det glippede. Jeg fik brug for at få noget koordineret i forbindelse med en scanning. Jeg forsøgte at ringe på telefonnummeret, der var opgivet på kortet. Det lykkedes ikke rigtig. Jeg sendte derfor en mail til de to personer, der var anført på kortet. Da der ikke rigtig skete noget, kontaktede jeg igen sygehuset. Jeg kom til at tale med bookingdamen, som hjalp mig igennem, og hun sagde, at jeg bare skulle ringe til hende igen, hvis jeg fik brug for yderligere hjælp.	Godt
	5	Ordinering af [medicin] er med stor risiko for maveblødning, når man er ældre. Det blev der ikke informeret om, og efter [nogle portioner] kom der er stor blødning, der resulterede i indlæggelse og frygt for, hvad det var.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Håndtering af fejl
	4	Jeg klagede gentagne gange ved tjek af mit [brud] over, at der var noget galt med min hånd. Efter [ca. halvanden måned] blev hånden røntgenfotograferet. Her viste det sig, at hånden havde været brækket ved samme lejlighed, som [det andet brud var sket]. Men dette skulle de have opdaget på det andet sygehus, da [bruddet skete der].	Godt
	10	Tror der var nogle misforståelser af, hvad jeg sagde, som, jeg tror, blev skrevet forkert ned i journalen.	Dårligt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
 1	Helt igennem tilfredsstillende.	Virkelig godt
 2	Der gik kun ca. en uge fra lægen konstaterede, at jeg havde brug for et røntgenfoto, til jeg blev indkaldt til det.	Godt
 3	Jeg skulle vente flere timer på at få papirerne med hjem. Jeg kunne have medbragt en adresseret og frankeret kuvert, så jeg kunne have undgået denne ventetid. Specielt for pårørende som har transporteret én fra [sin hjemby], er en sådan ventetid helt uacceptabel!	Det kan jeg ikke vurdere
 5	Jeg husker, at jeg blev personligt ringet op af en læge NN, som spurgte til mit velbefindende, grundet tidligere operation på hjerteafdelingen i Skejby. Dette ligger nok 9 år tilbage. Jeg var og er meget beæret af opkaldet. Det var en helt fantastisk oplevelse for min person :) Jeg følte ikke, at jeg bare var et nummer i køen.	Godt
 9	For lang ventetid ved røntgenafdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
 10	Det var rigtig godt, også efterfølgende. Så er det ingen sag at være under behandling.	Virkelig godt
 12	Synes, at der burde være kigget til såret førend ti dag efter operation.	Godt
ID	Kommentarer - Hånd	Samlet indtryk
 2	Det gik hurtigt og som det skulle.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Idrætsklinik	Samlet indtryk
 1	Jeg er blevet lovet, at Silkeborg Sygehus ville kontakte mig om, hvornår jeg kunne komme derop til genoptræning. Har ikke fået et opkald endnu, og det er tre måneder siden.	Dårligt
 2	God idrætsklinik med godt personale og fin service! Oplevet flere gange!	Godt
 4	Måtte selv ringe for at rykke for en tid til et privat hospital (for scanning).	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk ryklinik	Samlet indtryk
 1	Jeg kom med en MR-scanning, der tydeligvis viste en prolaps i ryggen. Er tidligere opereret, men lægen mente, at jeg bare skulle tage [medicin] (en meget arrogant sygeplejerske gjorde det til en dårligt oplevelse).	Dårligt

Bilag 5

	4	Kirurgen manglede et kursus i menneskelig indsigt. Afbrød med sur mine, hvis jeg kom til at sige, noget der ikke passede hende. Jeg var meget glad for at have en koordinator med fra sygehuset. Det var hende, der efter samtalen i samarbejde med mig, konkluderede hvad jeg måtte og ikke måtte på nuværende tidspunkt. Jeg har allerede nu en knugende fornemmelse i maven for, hvordan det skal gå til næste undersøgelse.	Dårligt
ID	Kommentarer - Menisk		Samlet indtryk
	1	Jeg var glad for at kunne tale med [speciallæge] samtidigt med forundersøgelse, ville dog også gerne have talt med fysioterapeut - det havde sparet første besøg.	Virkelig godt
	2	Lidt langt tid mellem røntgen og scanning til svar.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Knæ		Samlet indtryk
	2	Det var virkelig en god oplevelse. Hele personalestaben var meget forstående og lyttende, hvilket gav mig opfattelsen af at være et menneske og ikke kun et nr. i rækken.	Virkelig godt
	3	Jeg har besøgt afdelingen adskillige gange. Kun gode oplevelser. Engageret og kompetent personale.	Virkelig godt
	5	Jeg var meget tilfreds. Alle virkede meget kompetente.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkir. Amb., skulder		Samlet indtryk
	1	Som tidligere sportsudøver er jeg desværre god til at fortrænge fysisk ubehag og smerte, og da jeg ikke kunne finde ud af at sætte ord på dette i forhold til mine åreknuder, afviste lægen operation af disse. Jeg har tænkt på, at rette ny henvendelse til egen læge. Den dårlige kommunikation fremmede ikke situationen.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Ortopædkir. Sårklinik		Samlet indtryk
	1	Operation var reparation af dårligt arbejde af egen læge.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium		Samlet indtryk
	1	Jeg var glad for, jeg blev kaldt ind til samtale, efter at lægen havde talt med en anden og forklarede hvad de tilsammen fik ud af det.	Virkelig godt
	3	[]. Blev behandlet og gipsbandageret på skadestuen, FAME, Horsens. Blev to dage efter informeret om genoptræningsøvelser, og på 10. dagen blev der gjort kontrolrøntgen, hvor man fandt, at bruddet var sat rigtig sammen. Herefter lod jeg mig udskrive til egen læge, hvor jeg bor. Her fik jeg seponeret gipsen [i efteråret]. Min læge sendte herefter henvisning til genoptræning på andet sygehus. Hvis det skulle give nogen mening, skulle jeg have været indkaldt hertil ret hurtigt. Jeg fik en tid [over en måned senere]. Denne dag blev jeg kort vurderet af en læge ([]) som ikke forstod ret meget [af, hvad jeg sagde] og herefter sendt hjem. Fik indkaldelse til ergoterapi [et par uger her-	Virkelig dårligt

efter]. Her kunne man ikke rigtig forstå, hvorfor jeg var henvist til dem, for "skaden var jo sket [for over et halvt år siden]"!!! Ja, da var jeg faldet på isen og forstuvet håndleddet, men det havde jo ikke noget at gøre med denne hændelse!! Blev sendt hjem igen med ny tid til træning [ti dage senere]. HER skete der endelig noget. Fik dejlig træning og behandling og nogle gode øvelser, som jeg har haft rigtig god gavn af. Blev afsluttet i ergoterapien [ca. en måned efter] med godt resultat.

- | | | | |
|---|---|--|------------------|
| ✎ | 8 | Jeg havde ventet et år på tiden og var derfor meget skuffet over, at lægen skimtede min rapport igennem, imens jeg sad inde hos ham. Jeg oplevede på ingen måde et engagement fra lægen, som ikke tog mine problemer alvorligt. Hans hovedopmærksomhed gik til computerproblemer. Det var først, da min mor pressede meget på, at han ansøgte om såler, meget mod sin vilje. | Virkelig dårligt |
|---|---|--|------------------|

ID Kommentarer - Otopædkir. Amb. Hofte

Samlet indtryk












- | | | | |
|---|---|---|---------------|
| ✎ | 6 | Være mere omhyggelig med, at det er den samme læge, der bliver aftalt tid til videre behandling med, som første gang - og være opmærksom på, at de røntgenbilleder, der er tilgængelige, er up to date, og evt. tidligere MR-scanninger også er til disposition ved møde med den læge, som skal operere patienten. Så der er et grundigt grundlag at gå ud fra! | Virkelig godt |
| ✎ | 7 | De skulle samarbejde med reumatologerne. | Godt |
| ✎ | 9 | Jeg var meget imponeret over det samarbejde, der var imellem afdelingerne i forbindelse med beslutning og forberedelse til hofteoperation. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|------|
| ✎ | 1 | Fin, fin. Blev meget glad. | Godt |
| ✎ | 4 | Først måtte jeg i ambulatoriet - jeg skulle herefter til røntgen. Efter at have ventet en time i ambulatoriet bliver jeg henvist til venteværelset i næsten en time, og herefter bliver der sagt, at jeg kan gå til røntgen. Her venter jeg også i næsten en time. Ventetiden i ambulatoriet forekommer mig at være ganske overflødig. | Godt |

Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**




		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Dagkirurgi	
	4 Godt personale der ved, hvad det drejer sig om. Og hver enkelt medarbejder ved, hvilket ansvarsområde han/hun har. Godt fagligt personale.	Godt
	8 Eftervirkninger har været ret "træls" syv uger før arret var hel. Gik til efterbehandling seks gange hos egen læge, fordi såret var meget dyb på grund af, at stingene var for stramme, så såret sprang op. Men behandlingen har fra dag et hjulpet, dejligt.	Godt
	12 Der blev ikke vist/fortalt, hvordan man selv laver en [specifik forbindelse].	Godt
	13 Jeg fik at vide, at jeg ikke måtte løfte tunge ting. Spurgte hvor tungt - intet svar. Efterfølgende ringede jeg til egen læge, til sygehuset pga. mange smerter, og hvor meget jeg måtte løfte. Der fik jeg besked.	Godt
	ID Kommentarer - Idrætsklinik	Samlet indtryk
	7 Generelt synes jeg det hele, fra første kontakt fra ambulatoriet til færdig proces, er gået utrolig godt og hurtigt. Der har været minimal ventetid, og jeg er blevet godt taget imod.	Godt
	ID Kommentarer - Menisk	Samlet indtryk
	2 Hvilke frister, der er efter behandling med hensyn til spørgsmål.	Virkelig godt
	3 Der skete en fejl, da der skulle aftales tid for scanning. Jeg fik at vide, at der ville komme et brev med tiden. Jeg modtog intet brev, men et telefonopkald, hvor jeg fik at vide, at jeg havde forsømt at komme til scanning. Der var nogen forvirring på afdelingen, da jeg var der første gang.	Godt
	ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Knæ	Samlet indtryk
	2 Tak for en god oplevelse.	Virkelig godt
	4 Vi har kun godt at sige om Regionshospitalet i Silkeborg. Vi er altid blevet behandlet godt og altid med et smil og god hjælp, vi håber, at vi beholder sygehuset.	Virkelig godt
	5 Havde på et tidspunkt et spørgsmål, sendte et billede af mit knæ og fik svar inden for en halv time. Var meget glad og imponeret over en så hurtig ekspeditionstid.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb., skulder	Samlet indtryk
	4 Ved genoptræning efter skulderoperation får man udleveret en brochure og en fysioterapeut	Godt

instruerer om øvelser i en halv time. Det er ikke godt nok til at sikre tilfredsstillende genoptræning i et otte-ugers forløb. Man bør have fysioterapeut fast tilknyttet med et stk. konsultation mindst hver uge for at sikre et optimalt resultat.

- | | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 5 | Som følge af den lange ventetid havde jeg været på privathospital før mit møde på ambulatoriet. Så det var faktisk kun en kontrol. | Det kan jeg ikke vurdere |
|---|---|--|--------------------------|



ID Kommentarer - Ortopædkir. Skadeambulatorium

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Min fod er stadig dårlig. | Dårligt |
|  | 4 | Super godt og professionelt personale. | Virkelig godt |
|  | 6 | Fik gang på gang at vide at alt var ok. Efter 10 måneder uden heling blev jeg henvist til [andet sygehus], har dags dato ikke hørt fra [dette sygehus] | Godt |


ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|------------------|
|  | 2 | Jeg fik en uddybende information i forhold til eventuelle problemer, der kunne opstå efter besøget/behandlingen. Så var forberedt, men det forløb uden den mindste anmærkning. | Virkelig godt |
|  | 3 | Se tidligere beskrivelse af forløb. | Virkelig dårligt |




ID Kommentarer - Ortopædkir. Amb. Hofte

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 8 | God og effektiv behandling, på trods af travlhed. | Virkelig godt |
|---|---|---|---------------|

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 3 | Der går lang tid fra første undersøgelse med røntgen til næste forløb. Venteliste? | Godt |
|  | 5 | Har ikke været ved egen læge siden. | Virkelig godt |
|  | 10 | Da jeg føler mig fejlbehandlet, har min egen læge henvist mig til andet sygehus. | Dårligt |

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.