

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



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	74
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	112
	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:	1194
Besvarelser fra afdelingens patienter:	761
Afdelingens svarprocent:	64%

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).

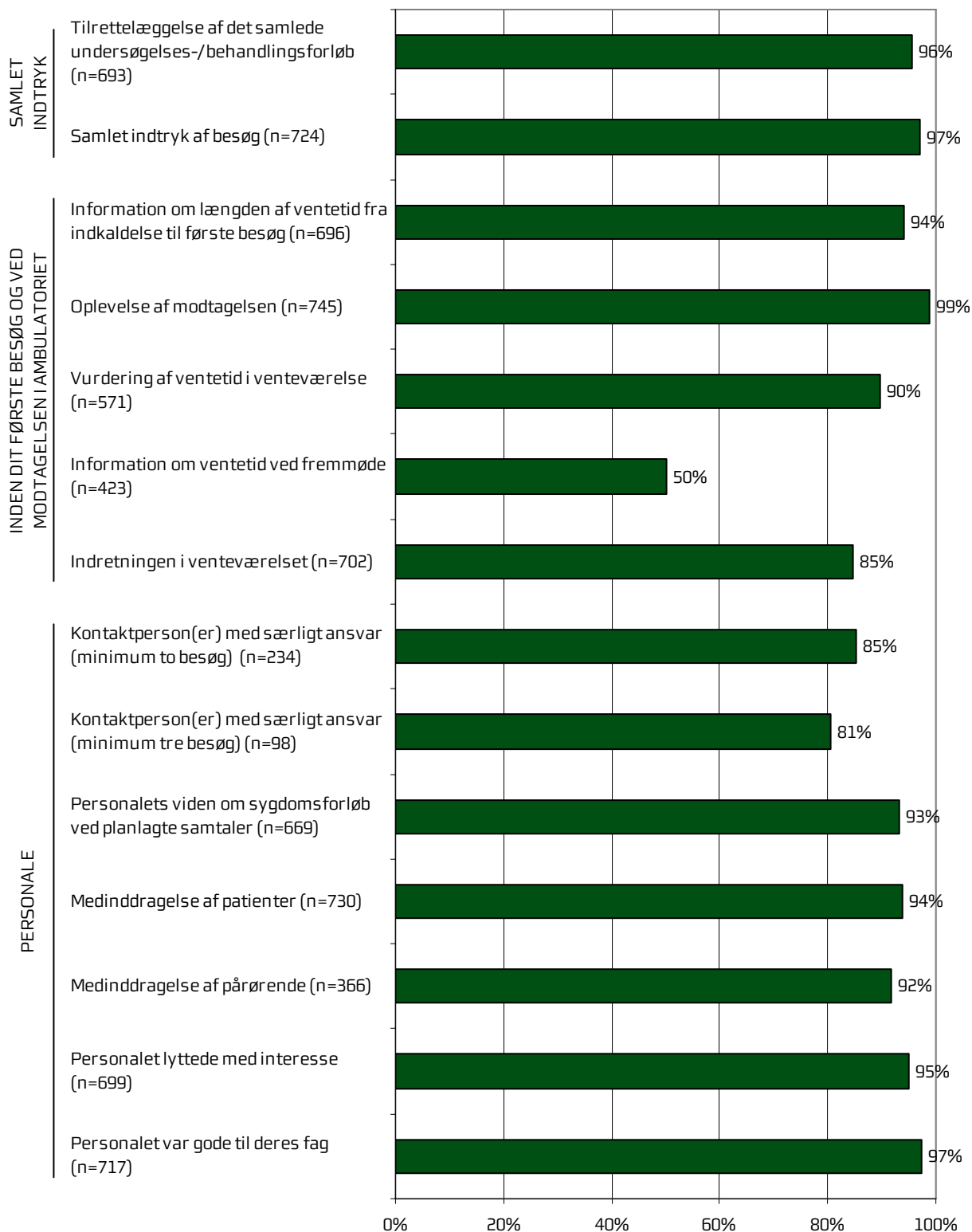
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

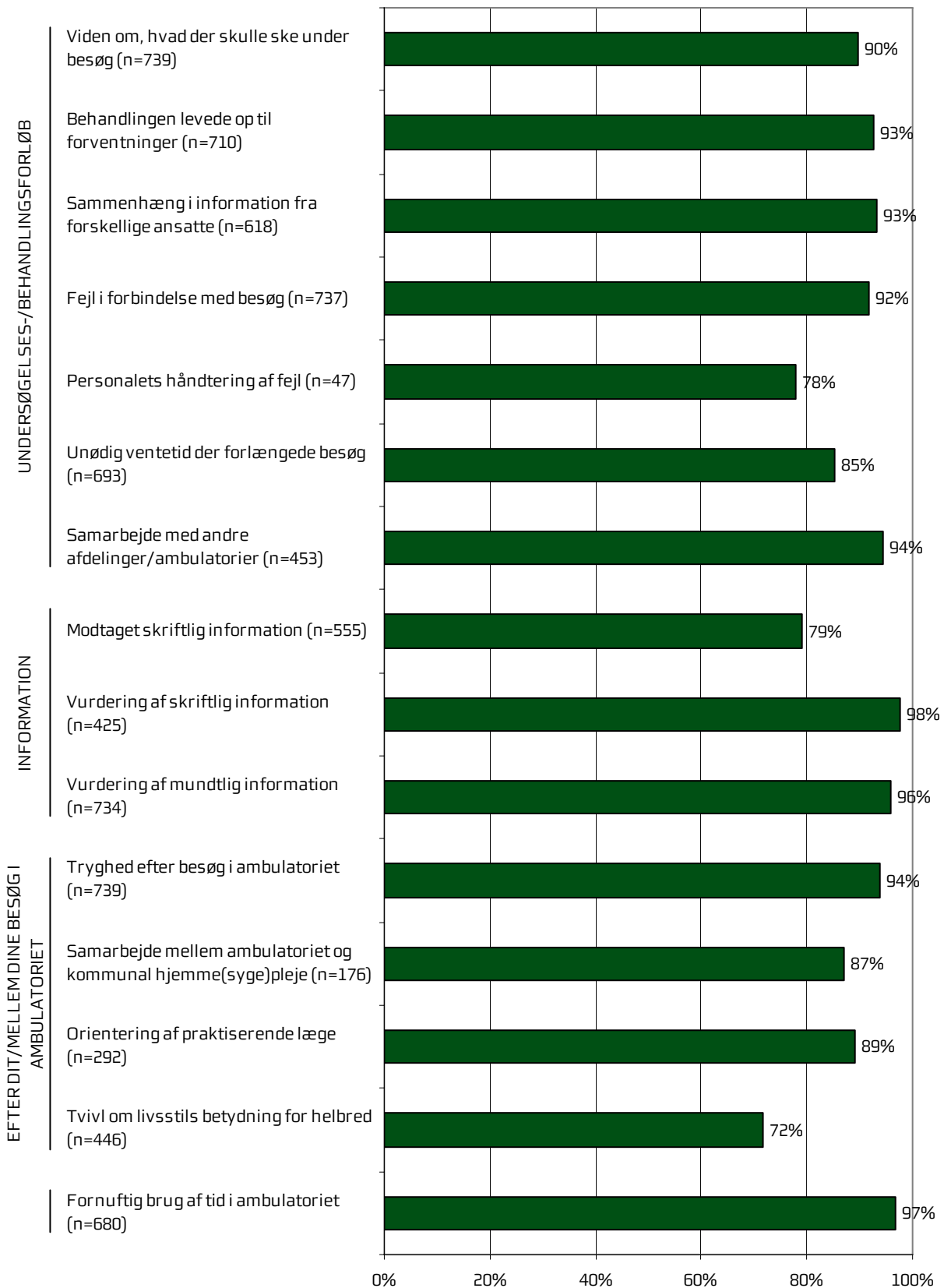
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

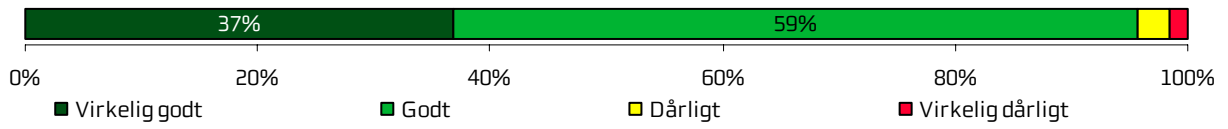
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

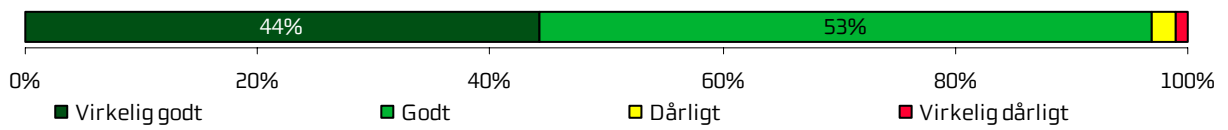
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=693)



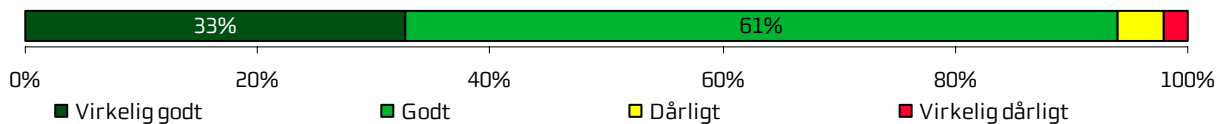
Samlet indtryk af besøg (n=724)



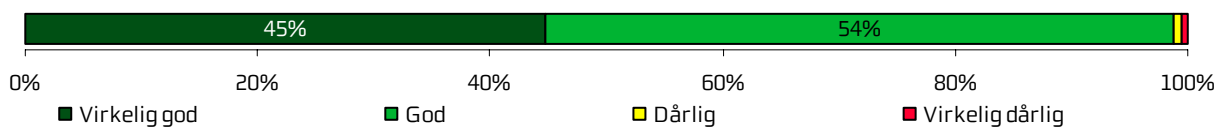
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	96 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

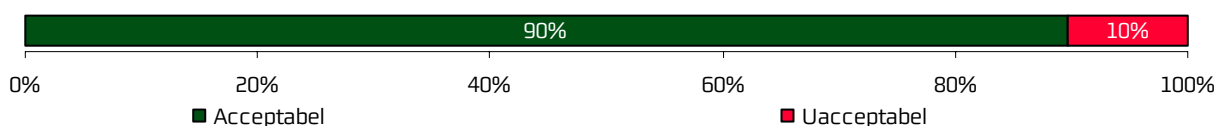
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=696)



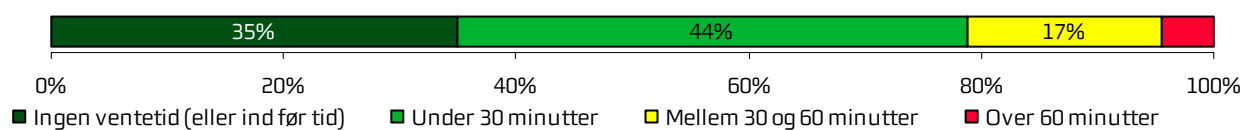
Oplevelse af modtagelsen (n=745)



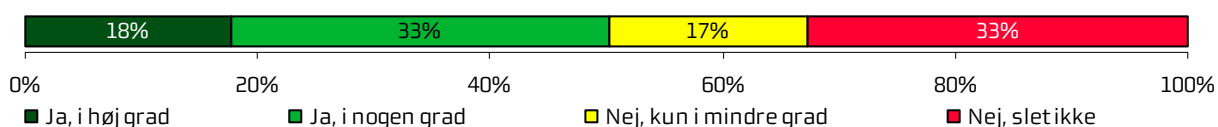
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=571)



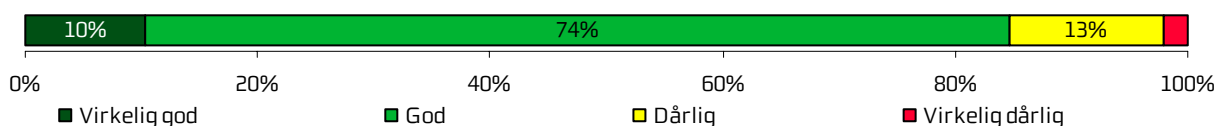
Længde af ventetid i venteværelse (n=721)



Information om ventetid ved fremmøde (n=423)



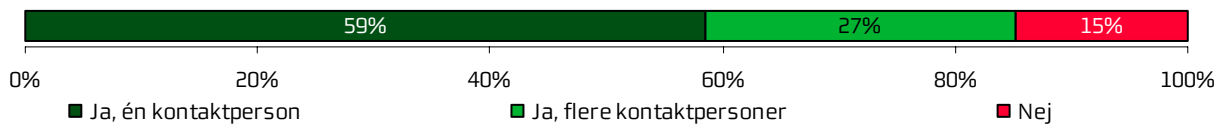
Indretningen i venteværelset (n=702)



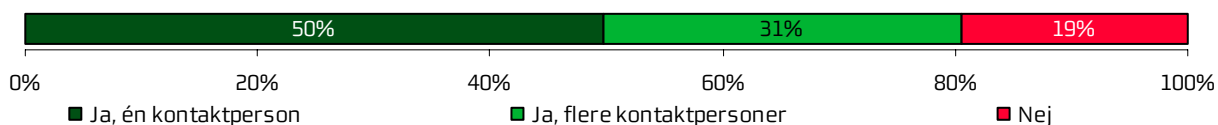
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	99 % *	94 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	98 % *	89 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		50 %	49 %	61 % *	35 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		85 %	88 %	96 % *	79 %	90 % *

Personale

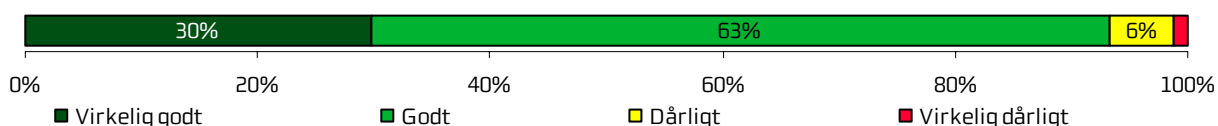
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=234)



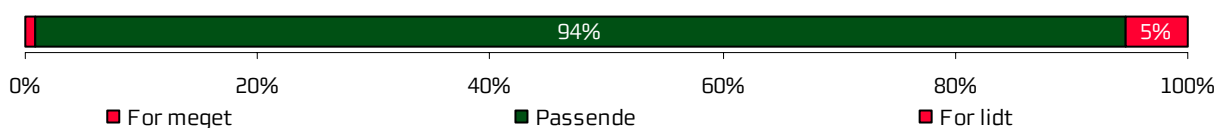
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=98)



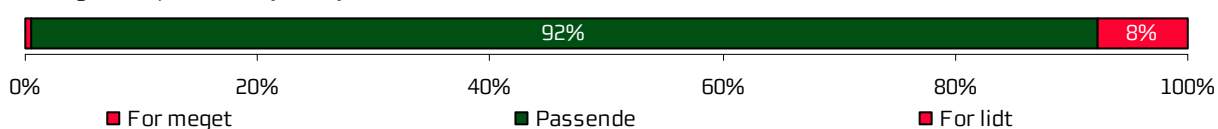
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=669)



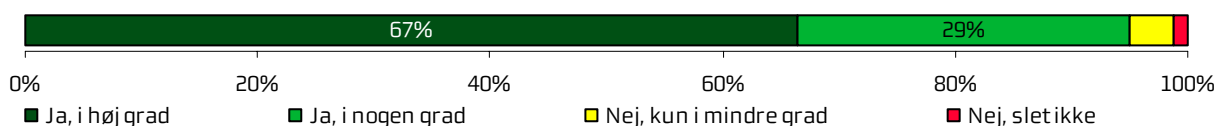
Medinddragelse af patienter (n=730)



Medinddragelse af pårørende (n=366)



Personalet lyttede med interesse (n=699)



Personalet var gode til deres fag (n=717)



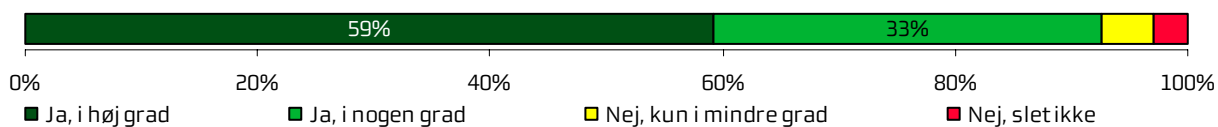
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		85 %	78 %	93 % *	70 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		81 %	-	96 % *	72 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	92 %	98 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	93 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	91 %	96 % *	84 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	96 %	99 % *	95 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 %	97 %	99 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=739)



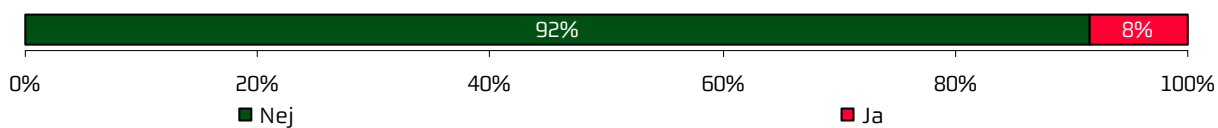
Behandlingen levede op til forventninger (n=710)



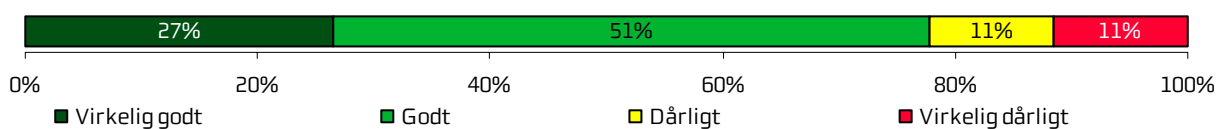
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=618)



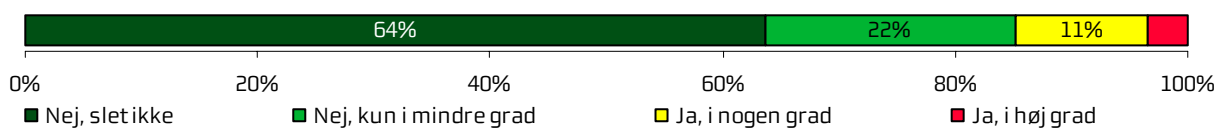
Fejl i forbindelse med besøg (n=737)



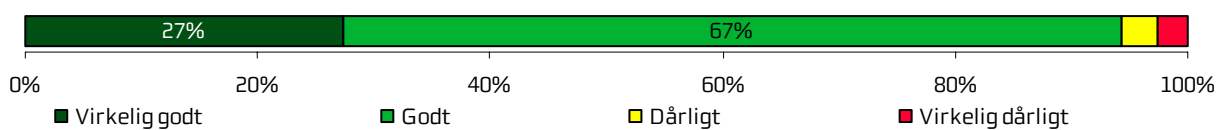
Personalets håndtering af fejl (n=47)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=693)

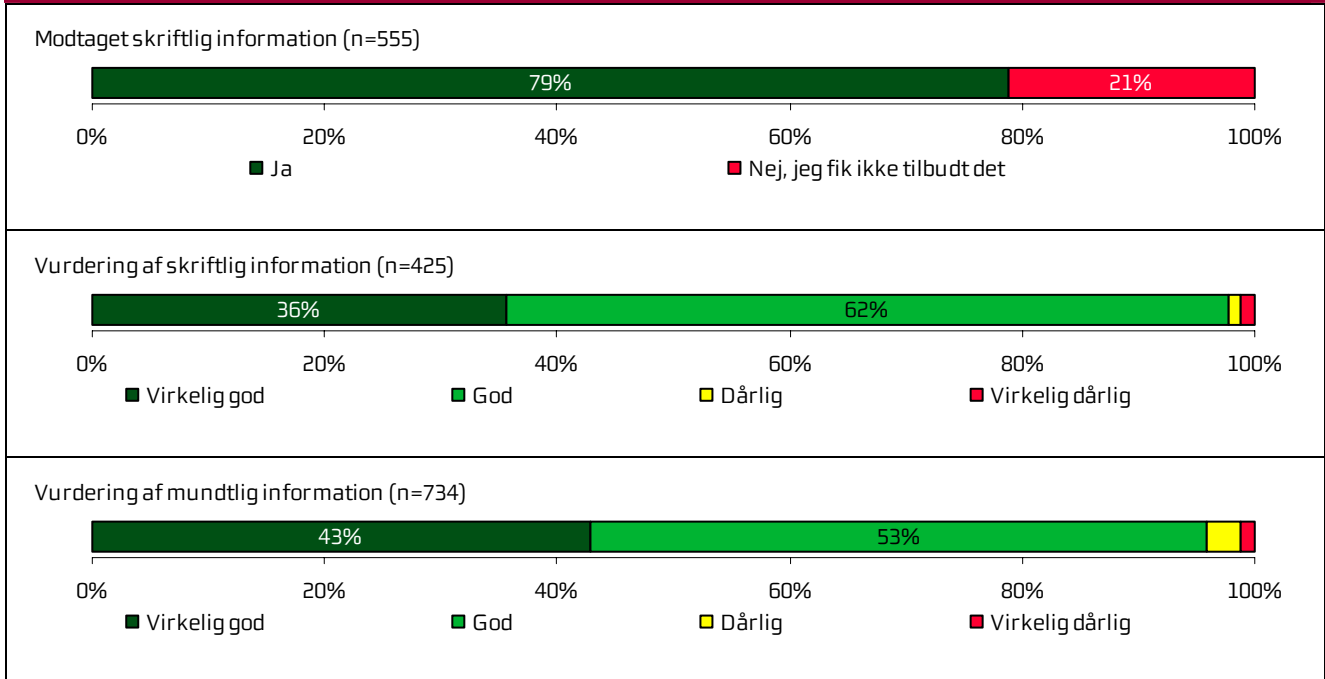


Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=453)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	88 %	95 % *	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	97 % *	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	95 %	98 % *	94 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	99 %	92 %	95 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		78 %	-	84 %	53 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		85 %	87 %	98 % *	86 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	92 %	98 % *	90 %	95 %

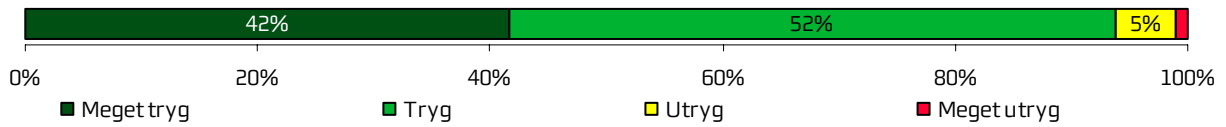
Information



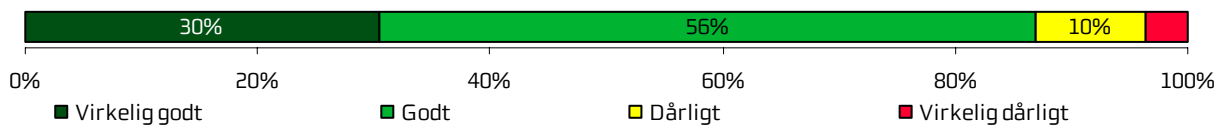
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	83 %	65 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	97 %	99 % *	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

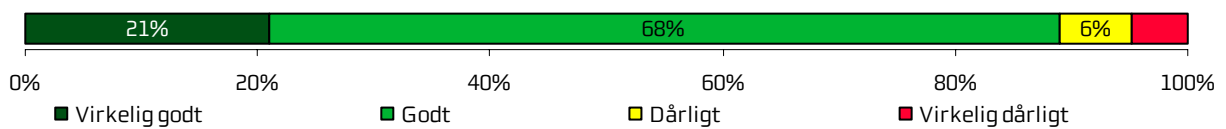
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=739)



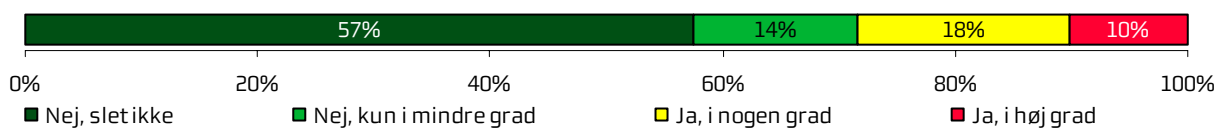
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=176)



Orientering af praktiserende læge (n=292)



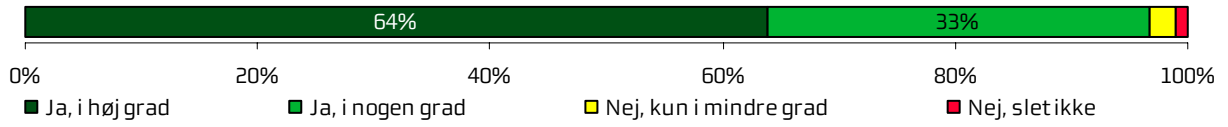
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=446)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	95 %	97 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	93 %	99 %	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	87 %	95 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	79 % *	86 % *	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=680)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	99 % *	95 %	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 ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

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

Løbet.: >>lbm<<

INFORMATION

25. 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 27 Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	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"/>
34. 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"/>	
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) 64 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	64%	100%
Køn		
Mand	44%	48%
Kvinde	56%	52%
Aldersgruppe		
0-19 år	9%	12%
20-39 år	10%	16%
40-59 år	35%	33%
60-79 år	38%	31%
80- år	8%	8%

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	761		100%	
Køn				
Mand	332		44%	
Kvinde	429		56%	
Aldersgruppe				
0-19 år	69		9%	
20-39 år	78		10%	
40-59 år	268		35%	
60-79 år	286		38%	
80- år	60		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	674		91%	
Pårørende	63		9%	
Modersmål				
Dansk	719		96%	
Ikke dansk	30		4%	
Diagnose				
DM169	27		4%	
DM179	42		6%	
Øvrige	692		91%	
Afsnitsnavn				
Børneortopædisk sektor	15		2%	
Idrætsklinikken, Herning	41		5%	
Karkirurgisk Funktion, Herning	26		3%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	93		12%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	242		32%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	33		4%	
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	25		3%	
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	25		3%	
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	38		5%	
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	73		10%	
Sår- og Varice Ambulatorium	81		11%	
Sår- og Varice Dagafsnit	35		5%	
Skulder/albue sektoren	34		4%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	59	3	2	693	38
Køn						
Mand	35	61	3	1	306	15
Kvinde	39	56	3	2	387	23
Aldersgruppe						
0-19 år	25	66	5	3	63	4
20-39 år	24	72	5	0	72	3
40-59 år	36	58	5	2	251	12
60-79 år	45	54	0	1	258	15
80- år	42	55	0	3	49	4
Skema udfyldt af						
Patienten	38	58	3	1	622	35
Pårørende	25	64	4	6	56	3
Modersmål						
Dansk	38	58	3	1	659	38
Ikke dansk	27	69	0	4	30	0
Diagnose						
DM169	68	32	0	0	22	3
DM179	27	70	0	3	40	2
Øvrige	36	59	3	1	631	33
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	25	67	8	0	12	2
Idrætsklinikken, Herning	14	73	11	3	37	2
Karkirurgisk Funktion, Herning	28	68	4	0	25	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	29	59	6	6	85	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	42	57	1	1	223	10
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	39	61	0	0	31	1
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	45	55	0	0	22	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	36	64	0	0	25	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	59	41	0	0	37	1
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	32	67	2	0	63	6
Sår- og Varice Ambulatorium	54	43	3	0	72	4
Sår- og Varice Dagafsnit	47	53	0	0	32	2
Skulder/albue sektoren	24	72	3	0	29	2

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	44	53	2	1	724
Køn					
Mand	45	52	2	1	320
Kvinde	44	53	2	1	404
Aldersgruppe					
0-19 år	32	62	5	2	64
20-39 år	36	62	2	0	74
40-59 år	40	55	4	1	263
60-79 år	53	47	0	1	270
80- år	54	43	0	3	53
Skema udfyldt af					
Patienten	45	53	2	1	651
Pårørende	40	52	4	4	59
Modersmål					
Dansk	45	52	2	1	690
Ikke dansk	34	62	0	4	30
Diagnose					
DM169	60	40	0	0	25
DM179	42	55	0	3	42
Øvrige	44	53	2	1	657
Afsnitsnavn					
Børneortopædisk sektor	50	43	7	0	14
Idrætsklinikken, Herning	18	72	8	3	39
Karkirurgisk Funktion, Herning	44	52	0	4	25
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	34	59	3	3	86
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	48	50	1	0	231
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	59	41	0	0	32
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	58	42	0	0	24
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	44	56	0	0	25
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	61	39	0	0	38
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	37	63	0	0	68
Sår- og Varice Ambulatorium	63	37	0	0	76
Sår- og Varice Dagafsnit	54	46	0	0	35
Skulder/albue sektoren	32	65	3	0	31

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	33	61	4	2	696	41
Køn						
Mand	31	63	4	2	301	19
Kvinde	34	60	4	2	395	22
Aldersgruppe						
0-19 år	19	69	5	7	60	7
20-39 år	21	71	8	0	67	9
40-59 år	32	62	4	2	250	13
60-79 år	39	56	3	2	263	12
80- år	40	60	0	0	56	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	4	2	623	36
Pårørende	22	70	2	6	56	4
Modersmål						
Dansk	33	61	4	2	661	40
Ikke dansk	31	60	4	4	29	1
Diagnose						
DM169	50	46	0	4	26	0
DM179	23	72	3	3	39	1
Øvrige	33	61	4	2	631	40
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	9	91	0	0	11	3
Idrætsklinikken, Herning	29	69	3	0	35	5
Karkirurgisk Funktion, Herning	27	58	15	0	26	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	13	68	13	6	84	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	43	55	1	2	222	11
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	43	57	0	0	30	3
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	48	43	9	0	23	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	12	88	0	0	25	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	53	42	3	3	38	0
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	25	73	1	0	67	3
Sår- og Varice Ambulatorium	43	56	0	1	72	6
Sår- og Varice Dagafsnit	36	61	3	0	33	1
Skulder/albue sektoren	20	67	10	3	30	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	54	1	1	745
Køn					
Mand	45	54	1	0	327
Kvinde	45	54	1	1	418
Aldersgruppe					
0-19 år	24	73	1	1	68
20-39 år	30	70	0	0	77
40-59 år	41	57	1	0	267
60-79 år	55	45	0	1	275
80- år	69	31	0	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	46	53	1	0	667
Pårørende	37	61	0	2	62
Modersmål					
Dansk	45	54	1	0	710
Ikke dansk	49	47	0	4	30
Diagnose					
DM169	50	50	0	0	26
DM179	44	56	0	0	42
Øvrige	45	54	1	1	677
Afsnitsnavn					
Børneortopædisk sektor	27	73	0	0	15
Idrætsklinikken, Herning	28	73	0	0	40
Karkirurgisk Funktion, Herning	42	58	0	0	26
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	29	70	1	0	92
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	56	43	1	1	237
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	58	42	0	0	33
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	54	46	0	0	24
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	24	72	0	4	25
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	66	34	0	0	38
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	34	64	1	0	70
Sår- og Varice Ambulatorium	56	44	0	0	78
Sår- og Varice Dagafsnit	54	46	0	0	35
Skulder/albue sektoren	31	66	3	0	32

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	90	10	571	168
Køn				
Mand	92	8	249	77
Kvinde	88	12	322	91
Aldersgruppe				
0-19 år	81	19	58	9
20-39 år	88	12	65	12
40-59 år	93	7	208	57
60-79 år	89	11	195	79
80- år	93	7	45	11
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	513	149
Pårørende	80	20	46	15
Modersmål				
Dansk	89	11	540	165
Ikke dansk	91	9	26	3
Diagnose				
DM169	100	0	14	12
DM179	94	6	33	9
Øvrige	89	11	524	147
Afsnitsnavn				
Børneortopædisk sektor	92	8	12	2
Idrætsklinikken, Herning	89	11	36	4
Karkirurgisk Funktion, Herning	100	0	21	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	74	26	84	8
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	95	5	174	61
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	100	0	20	13
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	100	0	17	6
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	85	15	20	5
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	91	9	23	14
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	95	5	61	11
Sår- og Varice Ambulatorium	100	0	49	28
Sår- og Varice Dagafsnit	100	0	29	6
Skulder/albue sektoren	84	16	25	7

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	35	44	17	4	721	6
Køn						
Mand	36	46	16	2	321	3
Kvinde	34	42	18	6	400	3
Aldersgruppe						
0-19 år	24	52	21	3	65	1
20-39 år	30	34	18	18	75	1
40-59 år	32	47	19	3	262	0
60-79 år	42	42	13	2	265	3
80- år	39	36	19	6	54	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	45	16	5	646	5
Pårørende	38	38	19	4	59	1
Modersmål						
Dansk	36	43	16	5	687	6
Ikke dansk	20	50	26	4	29	0
Diagnose						
DM169	54	42	4	0	26	0
DM179	31	53	16	0	42	0
Øvrige	34	43	17	5	653	6
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	36	50	14	0	14	0
Idrætsklinikken, Herning	18	50	28	5	40	0
Karkirurgisk Funktion, Herning	22	78	0	0	23	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	19	41	31	9	88	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	39	46	13	2	230	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	58	42	0	0	33	0
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	48	48	5	0	21	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	28	44	20	8	25	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	47	25	22	6	36	1
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	26	51	16	7	69	0
Sår- og Varice Ambulatorium	57	40	3	0	75	1
Sår- og Varice Dagafsnit	34	54	6	6	35	0
Skulder/albue sektoren	44	25	16	16	32	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	33	17	33	423	43
Køn						
Mand	21	32	17	31	182	19
Kvinde	15	33	18	34	241	24
Aldersgruppe						
0-19 år	6	32	21	40	46	4
20-39 år	6	36	24	33	50	4
40-59 år	21	30	13	37	166	8
60-79 år	22	35	18	25	132	23
80- år	22	36	21	21	29	4
Skema udfyldt af						
Patienten	18	33	17	32	382	39
Pårørende	13	23	17	46	31	3
Modersmål						
Dansk	17	32	17	34	397	42
Ikke dansk	24	34	21	21	21	1
Diagnose						
DM169	22	33	22	22	9	3
DM179	22	27	15	35	26	3
Øvrige	17	33	17	33	388	37
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	0	17	0	83	6	3
Idrætsklinikken, Herning	9	24	12	55	33	0
Karkirurgisk Funktion, Herning	29	12	18	41	17	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	9	21	25	46	68	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	21	39	16	24	128	16
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	17	67	0	17	12	2
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	20	30	0	50	10	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	24	35	29	12	17	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	22	39	17	22	18	2
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	20	41	7	32	44	7
Sår- og Varice Ambulatorium	47	27	20	7	30	3
Sår- og Varice Dagafsnit	23	55	9	14	22	1
Skulder/albue sektoren	11	39	17	33	18	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	74	13	2	702	34
Køn						
Mand	11	72	14	3	310	15
Kvinde	10	76	12	2	392	19
Aldersgruppe						
0-19 år	8	86	6	0	65	2
20-39 år	3	76	19	2	72	4
40-59 år	8	70	18	4	247	14
60-79 år	13	75	10	2	266	11
80- år	23	67	10	0	52	3
Skema udfyldt af						
Patienten	10	73	14	2	627	32
Pårørende	11	83	6	0	59	2
Modersmål						
Dansk	9	75	14	2	670	32
Ikke dansk	36	60	0	4	27	2
Diagnose						
DM169	13	74	13	0	23	2
DM179	10	78	8	5	41	1
Øvrige	10	74	14	2	638	31
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	13	87	0	0	15	0
Idrætsklinikken, Herning	3	80	18	0	40	0
Karkirurgisk Funktion, Herning	12	77	12	0	26	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	8	69	21	2	89	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	10	74	12	4	218	14
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	21	79	0	0	28	3
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	19	81	0	0	21	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	9	70	22	0	23	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	11	74	14	0	35	2
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	7	74	16	3	70	2
Sår- og Varice Ambulatorium	21	72	7	0	76	2
Sår- og Varice Dagafsnit	3	79	18	0	33	1
Skulder/albue sektoren	18	79	4	0	28	4

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	59	27	15	234
Køn				
Mand	52	31	17	112
Kvinde	64	22	13	122
Aldersgruppe				
0-19 år	37	24	40	18
20-39 år	64	25	10	24
40-59 år	58	31	11	75
60-79 år	62	25	14	94
80- år	63	23	14	23
Skema udfyldt af				
Patienten	60	26	14	205
Pårørende	40	33	26	23
Modersmål				
Dansk	58	27	15	227
Ikke dansk	61	16	23	6
Diagnose				
DM169	92	0	8	13
DM179	86	7	7	15
Øvrige	54	30	16	206
Afsnitsnavn				
Børneortopædisk sektor	-	-	-	2
Idrætsklinikken, Herning	38	38	25	8
Karkirurgisk Funktion, Herning	17	50	33	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	33	30	38	40
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	73	21	6	97
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	63	25	13	8
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	71	29	0	7
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	67	33	0	6
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	56	33	11	9
Sår- og Varice Ambulatorium	43	45	13	40
Sår- og Varice Dagafsnit	-	-	-	0
Skulder/albue sektoren	64	18	18	11

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	31	19	98
Køn				
Mand	43	33	23	53
Kvinde	57	28	15	45
Aldersgruppe				
0-19 år	28	12	60	9
20-39 år	44	56	0	6
40-59 år	52	28	20	29
60-79 år	52	35	13	42
80- år	61	27	12	12
Skema udfyldt af				
Patienten	55	28	17	82
Pårørende	17	45	38	14
Modersmål				
Dansk	50	31	19	94
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
DM169	-	-	-	3
DM179	100	0	0	5
Øvrige	44	34	22	90
Afsnitsnavn				
Børneortopædisk sektor	-	-	-	0
Idrætsklinikken, Herning	-	-	-	2
Karkirurgisk Funktion, Herning	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	25	29	46	24
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	72	25	3	36
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	-	-	-	1
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	-	-	-	0
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	-	-	-	3
Sår- og Varice Ambulatorium	43	50	7	30
Sår- og Varice Dagafsnit	-	-	-	0
Skulder/albue sektoren	-	-	-	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	6	1	669	72
Køn						
Mand	31	63	5	1	295	30
Kvinde	29	64	6	1	374	42
Aldersgruppe						
0-19 år	22	62	11	5	59	10
20-39 år	16	78	6	0	67	9
40-59 år	29	64	5	1	245	20
60-79 år	37	58	5	0	247	29
80- år	26	70	1	3	51	4
Skema udfyldt af						
Patienten	31	62	6	1	600	64
Pårørende	19	72	2	6	54	7
Modersmål						
Dansk	30	63	6	1	637	70
Ikke dansk	33	57	5	4	28	2
Diagnose						
DM169	43	52	4	0	23	3
DM179	25	75	0	0	37	5
Øvrige	30	63	6	1	609	64
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	15	85	0	0	13	2
Idrætsklinikken, Herning	19	64	14	3	36	4
Karkirurgisk Funktion, Herning	29	52	19	0	21	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	17	62	16	5	86	7
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	33	63	3	0	215	20
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	28	72	0	0	29	3
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	36	64	0	0	22	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	23	77	0	0	22	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	50	50	0	0	38	0
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	29	69	2	0	62	9
Sår- og Varice Ambulatorium	48	52	0	0	69	9
Sår- og Varice Dagafsnit	38	63	0	0	32	3
Skulder/albue sektoren	29	67	4	0	24	8

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	730
Køn				
Mand	2	93	6	321
Kvinde	0	95	5	409
Aldersgruppe				
0-19 år	0	93	7	68
20-39 år	4	94	2	76
40-59 år	0	93	7	259
60-79 år	1	95	4	273
80- år	0	96	4	54
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	652
Pårørende	1	92	7	62
Modersmål				
Dansk	1	94	5	697
Ikke dansk	1	90	9	29
Diagnose				
DM169	0	92	8	24
DM179	0	92	8	41
Øvrige	1	94	5	665
Afsnitsnavn				
Børneortopædisk sektor	0	100	0	15
Idrætsklinikken, Herning	0	87	13	39
Karkirurgisk Funktion, Herning	0	88	12	25
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	1	88	11	92
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	1	95	4	231
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	0	100	0	33
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	4	92	4	24
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	4	96	0	25
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	0	100	0	36
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	0	97	3	69
Sår- og Varice Ambulatorium	1	95	4	75
Sår- og Varice Dagafsnit	3	97	0	35
Skulder/albue sektoren	0	94	6	31

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	0	92	8	366	375
Køn					
Mand	1	92	8	172	151
Kvinde	0	92	8	194	224
Aldersgruppe					
0-19 år	0	95	5	59	10
20-39 år	0	94	6	24	51
40-59 år	2	88	10	102	164
60-79 år	0	94	6	145	132
80- år	0	88	12	36	18
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	8	298	366
Pårørende	1	93	7	53	8
Modersmål					
Dansk	0	92	8	339	368
Ikke dansk	2	89	9	24	6
Diagnose					
DM169	0	82	18	17	8
DM179	0	86	14	21	21
Øvrige	1	93	7	328	346
Afsnitsnavn					
Børneortopædisk sektor	0	100	0	12	3
Idrætsklinikken, Herning	0	89	11	18	22
Karkirurgisk Funktion, Herning	0	85	15	13	13
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	2	83	15	52	41
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	0	92	8	124	111
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	0	100	0	13	19
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	17	83	0	6	17
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	0	100	0	11	14
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	0	100	0	14	24
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	0	97	3	39	32
Sår- og Varice Ambulatorium	0	100	0	36	40
Sår- og Varice Dagafsnit	0	100	0	17	18
Skulder/albue sektoren	0	91	9	11	21

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	699	42
Køn						
Mand	66	30	3	1	311	14
Kvinde	67	27	5	1	388	28
Aldersgruppe						
0-19 år	59	31	7	3	65	3
20-39 år	57	39	4	0	73	3
40-59 år	67	28	4	2	254	11
60-79 år	72	24	4	0	250	25
80- år	65	31	1	3	57	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	1	625	40
Pårørende	59	33	2	6	60	1
Modersmål						
Dansk	67	28	4	1	665	42
Ikke dansk	54	38	4	4	30	0
Diagnose						
DM169	71	29	0	0	24	2
DM179	61	37	2	0	41	1
Øvrige	67	28	4	1	634	39
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	77	23	0	0	13	2
Idrætsklinikken, Herning	49	41	8	3	39	1
Karkirurgisk Funktion, Herning	57	22	22	0	23	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	53	33	11	3	89	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	71	27	1	1	226	10
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	87	13	0	0	30	3
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	54	46	0	0	24	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	57	43	0	0	23	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	91	6	3	0	35	2
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	67	32	2	0	63	8
Sår- og Varice Ambulatorium	78	22	0	0	73	5
Sår- og Varice Dagafsnit	76	24	0	0	33	2
Skulder/albue sektoren	68	29	4	0	28	3

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	79	18	2	1	717	22
Køn						
Mand	78	18	2	1	319	7
Kvinde	80	18	2	0	398	15
Aldersgruppe						
0-19 år	68	26	3	3	66	2
20-39 år	76	22	2	0	73	3
40-59 år	79	18	2	0	258	6
60-79 år	84	14	2	0	266	9
80- år	83	17	0	0	54	2
Skema udfyldt af						
Patienten	80	17	2	0	642	20
Pårørende	72	24	0	4	61	1
Modersmål						
Dansk	80	17	2	1	685	21
Ikke dansk	75	25	0	0	28	1
Diagnose						
DM169	78	22	0	0	23	2
DM179	78	22	0	0	40	2
Øvrige	80	18	2	1	654	18
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	93	7	0	0	14	1
Idrætsklinikken, Herning	70	25	5	0	40	0
Karkirurgisk Funktion, Herning	88	8	0	4	25	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	62	29	7	2	89	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	82	17	0	0	223	8
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	76	24	0	0	33	0
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	71	25	4	0	24	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	84	16	0	0	25	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	97	3	0	0	37	1
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	91	7	1	0	67	4
Sår- og Varice Ambulatorium	92	8	0	0	75	2
Sår- og Varice Dagafsnit	89	11	0	0	35	0
Skulder/albue sektoren	73	23	3	0	30	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	46	44	7	3	739	3
Køn						
Mand	46	43	8	3	321	2
Kvinde	46	44	7	3	418	1
Aldersgruppe						
0-19 år	30	52	13	5	68	0
20-39 år	40	47	5	8	76	0
40-59 år	46	45	7	2	266	1
60-79 år	52	41	6	1	274	2
80- år	51	35	6	8	55	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	43	7	3	663	3
Pårørende	35	50	9	6	60	0
Modersmål						
Dansk	46	44	7	3	705	3
Ikke dansk	47	41	8	4	30	0
Diagnose						
DM169	56	36	4	4	25	1
DM179	50	43	5	3	42	0
Øvrige	45	44	8	3	672	2
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	20	47	20	13	15	0
Idrætsklinikken, Herning	25	58	8	10	40	0
Karkirurgisk Funktion, Herning	35	46	15	4	26	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	33	48	15	4	92	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	53	41	5	1	236	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	53	41	3	3	32	1
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	67	29	0	4	24	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	64	28	8	0	25	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	71	29	0	0	38	0
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	46	49	3	1	71	0
Sår- og Varice Ambulatorium	50	45	4	1	74	1
Sår- og Varice Dagafsnit	41	59	0	0	34	0
Skulder/albue sektoren	31	53	13	3	32	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	59	33	4	3	710	32
Køn						
Mand	58	35	4	2	311	15
Kvinde	60	32	5	3	399	17
Aldersgruppe						
0-19 år	52	40	2	6	67	2
20-39 år	49	42	7	2	72	4
40-59 år	56	35	6	3	256	9
60-79 år	66	29	3	2	264	14
80- år	67	28	3	3	51	3
Skema udfyldt af						
Patienten	59	33	5	3	634	31
Pårørende	62	31	1	6	60	1
Modersmål						
Dansk	59	33	5	3	676	32
Ikke dansk	67	28	1	4	30	0
Diagnose						
DM169	82	18	0	0	22	3
DM179	56	34	7	3	41	1
Øvrige	59	34	4	3	647	28
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	71	29	0	0	14	1
Idrætsklinikken, Herning	33	51	10	5	39	1
Karkirurgisk Funktion, Herning	57	35	4	4	23	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	48	37	8	7	89	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	63	31	4	2	224	9
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	67	33	0	0	33	0
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	67	25	4	4	24	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	67	33	0	0	24	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	80	17	3	0	35	3
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	70	27	1	1	67	4
Sår- og Varice Ambulatorium	70	25	3	3	73	4
Sår- og Varice Dagafsnit	77	20	3	0	35	0
Skulder/albue sektoren	40	50	3	7	30	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	33	4	3	618	105
Køn						
Mand	59	36	3	2	277	44
Kvinde	62	30	5	3	341	61
Aldersgruppe						
0-19 år	46	39	8	6	52	16
20-39 år	47	45	5	4	63	13
40-59 år	62	29	6	3	225	38
60-79 år	69	28	2	1	237	33
80- år	50	47	0	4	41	5
Skema udfyldt af						
Patienten	62	32	4	2	557	92
Pårørende	54	30	8	8	47	11
Modersmål						
Dansk	61	32	4	3	587	102
Ikke dansk	53	33	13	0	28	2
Diagnose						
DM169	77	23	0	0	22	3
DM179	79	21	0	0	32	8
Øvrige	58	34	5	3	564	94
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	-	-	-	-	4	10
Idrætsklinikken, Herning	53	31	9	6	32	7
Karkirurgisk Funktion, Herning	55	40	0	5	20	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	38	42	13	8	77	13
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	67	32	1	0	206	25
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	69	31	0	0	29	2
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	70	25	5	0	20	4
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	57	43	0	0	23	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	78	22	0	0	36	2
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	71	25	4	0	52	18
Sår- og Varice Ambulatorium	72	26	0	2	61	11
Sår- og Varice Dagafsnit	78	22	0	0	32	2
Skulder/albue sektoren	54	31	8	8	26	6

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	737
Køn			
Mand	93	7	324
Kvinde	91	9	413
Aldersgruppe			
0-19 år	83	17	68
20-39 år	98	2	75
40-59 år	91	9	264
60-79 år	93	7	275
80- år	93	7	55
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	661
Pårørende	86	14	60
Modersmål			
Dansk	92	8	703
Ikke dansk	83	17	30
Diagnose			
DM169	92	8	26
DM179	98	2	42
Øvrige	91	9	669
Afsnitsnavn			
Børneortopædisk sektor	100	0	14
Idrætsklinikken, Herning	92	8	39
Karkirurgisk Funktion, Herning	96	4	26
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	82	18	92
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	93	7	235
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	100	0	33
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	96	4	24
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	92	8	25
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	92	8	37
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	93	7	68
Sår- og Varice Ambulatorium	95	5	78
Sår- og Varice Dagafsnit	97	3	34
Skulder/albue sektoren	91	9	32

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	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	51	11	11	47	4
Køn						
Mand	22	48	15	16	21	2
Kvinde	30	54	8	9	26	2
Aldersgruppe						
0-19 år	30	51	9	10	10	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	14	56	18	13	16	1
60-79 år	42	37	6	15	15	2
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	52	14	11	38	4
Pårørende	46	41	0	14	8	0
Modersmål						
Dansk	30	48	12	10	43	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose						
DM169	-	-	-	-	0	1
DM179	-	-	-	-	1	0
Øvrige	27	50	11	12	46	3
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	-	-	-	-	0	0
Idrætsklinikken, Herning	-	-	-	-	1	1
Karkirurgisk Funktion, Herning	-	-	-	-	1	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	20	60	7	13	15	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	45	36	0	18	11	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	-	-	-	-	0	0
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	-	-	-	-	1	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	-	-	-	-	2	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	-	-	-	-	3	0
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	0	80	20	0	5	0
Sår- og Varice Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
Sår- og Varice Dagafsnit	-	-	-	-	1	0
Skulder/albue sektoren	-	-	-	-	3	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	22	11	4	693	37
Køn						
Mand	66	21	8	4	309	13
Kvinde	61	22	14	3	384	24
Aldersgruppe						
0-19 år	50	26	18	6	66	3
20-39 år	70	17	9	4	72	3
40-59 år	64	24	8	4	252	11
60-79 år	67	20	11	3	253	15
80- år	62	17	21	0	50	5
Skema udfyldt af						
Patienten	64	22	10	3	618	35
Pårørende	59	15	22	4	60	1
Modersmål						
Dansk	64	21	11	3	660	36
Ikke dansk	56	26	5	12	29	1
Diagnose						
DM169	78	17	4	0	23	3
DM179	48	40	12	0	41	0
Øvrige	64	20	11	4	629	34
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	80	7	13	0	15	0
Idrætsklinikken, Herning	63	18	13	5	38	1
Karkirurgisk Funktion, Herning	92	4	4	0	24	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	49	21	21	8	84	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	63	22	12	4	223	11
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	84	16	0	0	32	0
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	95	5	0	0	22	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	48	48	4	0	23	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	72	11	14	3	36	2
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	60	30	8	2	60	6
Sår- og Varice Ambulatorium	79	16	4	0	73	4
Sår- og Varice Dagafsnit	73	18	9	0	33	1
Skulder/albue sektoren	63	33	0	3	30	2

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	27	67	3	2	453	165
Køn						
Mand	23	71	4	2	202	63
Kvinde	31	64	2	3	251	102
Aldersgruppe						
0-19 år	25	72	0	4	53	8
20-39 år	15	73	12	0	47	22
40-59 år	29	64	2	5	165	62
60-79 år	31	67	2	1	163	58
80- år	27	67	6	0	25	15
Skema udfyldt af						
Patienten	28	66	3	3	398	150
Pårørende	24	70	3	3	43	12
Modersmål						
Dansk	27	67	3	3	435	157
Ikke dansk	25	75	0	0	16	7
Diagnose						
DM169	39	61	0	0	18	3
DM179	27	73	0	0	22	11
Øvrige	27	67	4	3	413	151
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	45	55	0	0	11	1
Idrætsklinikken, Herning	8	76	8	8	25	8
Karkirurgisk Funktion, Herning	18	76	6	0	17	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	15	74	6	5	65	18
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	34	65	1	1	161	35
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	53	47	0	0	17	8
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	33	67	0	0	9	10
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	17	67	17	0	12	10
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	38	62	0	0	21	13
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	28	64	3	5	39	20
Sår- og Varice Ambulatorium	35	63	0	3	40	19
Sår- og Varice Dagafsnit	27	73	0	0	15	15
Skulder/albue sektoren	19	71	0	10	21	4

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	79	21	555	162
Køn				
Mand	83	17	250	68
Kvinde	75	25	305	94
Aldersgruppe				
0-19 år	75	25	52	17
20-39 år	83	17	63	13
40-59 år	81	19	210	55
60-79 år	78	22	193	69
80- år	72	28	37	8
Skema udfyldt af				
Patienten	80	20	495	147
Pårørende	77	23	45	14
Modersmål				
Dansk	79	21	525	158
Ikke dansk	86	14	26	4
Diagnose				
DM169	71	29	21	4
DM179	72	28	31	10
Øvrige	80	20	503	148
Afsnitsnavn				
Børneortopædisk sektor	77	23	13	2
Idrætsklinikken, Herning	76	24	34	5
Karkirurgisk Funktion, Herning	71	29	14	8
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	62	38	69	23
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	78	22	171	58
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	82	18	17	14
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	75	25	20	4
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	96	4	23	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	97	3	33	5
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	74	26	46	20
Sår- og Varice Ambulatorium	86	14	58	15
Sår- og Varice Dagafsnit	100	0	30	3
Skulder/albue sektoren	85	15	27	4

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	36	62	1	1	425	3
Køn						
Mand	32	65	1	2	199	2
Kvinde	39	59	1	1	226	1
Aldersgruppe						
0-19 år	21	73	3	3	36	2
20-39 år	13	79	6	3	51	0
40-59 år	39	61	0	1	166	1
60-79 år	47	52	0	1	148	0
80- år	24	76	0	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	61	1	1	385	3
Pårørende	17	77	3	3	33	0
Modersmål						
Dansk	36	62	1	1	400	3
Ikke dansk	34	66	0	0	23	0
Diagnose						
DM169	46	54	0	0	13	0
DM179	37	57	0	6	21	0
Øvrige	35	63	1	1	391	3
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	30	70	0	0	10	0
Idrætsklinikken, Herning	9	87	0	4	23	0
Karkirurgisk Funktion, Herning	40	60	0	0	10	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	19	71	2	7	42	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	47	53	0	0	126	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	38	62	0	0	13	0
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	13	87	0	0	15	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	27	73	0	0	22	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	52	48	0	0	31	0
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	19	81	0	0	32	0
Sår- og Varice Ambulatorium	50	50	0	0	48	1
Sår- og Varice Dagafsnit	47	50	3	0	30	0
Skulder/albue sektoren	26	65	9	0	23	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	43	53	3	1	734
Køn					
Mand	43	53	3	2	324
Kvinde	43	54	3	1	410
Aldersgruppe					
0-19 år	31	61	3	5	67
20-39 år	34	61	5	0	75
40-59 år	43	52	4	1	265
60-79 år	51	48	1	0	271
80- år	37	60	0	3	56
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	3	1	658
Pårørende	36	55	2	8	61
Modersmål					
Dansk	43	53	3	1	701
Ikke dansk	48	48	0	4	30
Diagnose					
DM169	62	38	0	0	26
DM179	41	54	5	0	42
Øvrige	42	54	3	1	666
Afsnitsnavn					
Børneortopædisk sektor	53	47	0	0	15
Idrætsklinikken, Herning	26	62	10	3	39
Karkirurgisk Funktion, Herning	40	56	4	0	25
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	21	69	5	4	91
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	50	47	2	1	236
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	59	41	0	0	32
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	36	55	9	0	22
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	33	67	0	0	24
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	65	35	0	0	37
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	42	58	0	0	69
Sår- og Varice Ambulatorium	51	47	1	0	78
Sår- og Varice Dagafsnit	53	47	0	0	34
Skulder/albue sektoren	44	53	3	0	32

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	42	52	5	1	739
Køn					
Mand	45	50	3	2	324
Kvinde	39	54	6	1	415
Aldersgruppe					
0-19 år	32	64	1	3	68
20-39 år	38	55	5	2	76
40-59 år	42	48	8	1	267
60-79 år	46	51	3	0	274
80- år	39	59	3	0	54
Skema udfyldt af					
Patienten	42	51	6	1	664
Pårørende	37	58	1	4	59
Modersmål					
Dansk	42	52	5	1	706
Ikke dansk	26	66	4	4	29
Diagnose					
DM169	52	40	8	0	25
DM179	35	58	5	3	41
Øvrige	42	52	5	1	673
Afsnitsnavn					
Børneortopædisk sektor	40	60	0	0	15
Idrætsklinikken, Herning	23	63	13	3	40
Karkirurgisk Funktion, Herning	35	58	8	0	26
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	36	56	7	2	90
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	44	52	4	1	234
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	55	39	6	0	33
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	50	42	8	0	24
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	44	56	0	0	25
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	82	18	0	0	38
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	24	73	1	1	71
Sår- og Varice Ambulatorium	56	42	3	0	77
Sår- og Varice Dagafsnit	44	56	0	0	34
Skulder/albue sektoren	25	56	16	3	32

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	56	10	4	176	36	507
Køn							
Mand	28	61	9	3	81	16	219
Kvinde	32	53	10	4	95	20	288
Aldersgruppe							
0-19 år	31	56	12	0	16	1	51
20-39 år	33	57	0	10	14	0	61
40-59 år	24	57	11	8	47	8	205
60-79 år	32	56	10	2	69	20	175
80- år	36	55	9	0	30	7	15
Skema udfyldt af							
Patienten	30	57	9	4	146	31	469
Pårørende	36	51	13	0	24	2	33
Modersmål							
Dansk	30	57	10	4	162	33	491
Ikke dansk	36	64	0	0	12	2	15
Diagnose							
DM169	40	60	0	0	5	4	16
DM179	19	61	19	0	10	4	26
Øvrige	31	56	9	4	161	28	465
Afsnitsnavn							
Børneortopædisk sektor	-	-	-	-	3	0	12
Idrætsklinikken, Herning	22	67	0	11	9	0	30
Karkirurgisk Funktion, Herning	-	-	-	-	3	3	17
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	23	58	13	6	31	3	56
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	27	59	14	0	51	17	159
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	-	-	-	-	4	2	25
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	40	40	20	0	5	0	19
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	-	-	-	-	4	0	21
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	71	14	0	14	7	0	31
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	40	60	0	0	15	4	49
Sår- og Varice Ambulatorium	45	50	3	3	40	6	30
Sår- og Varice Dagafsnit	-	-	-	-	1	0	31
Skulder/albue sektoren	-	-	-	-	3	1	27

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	21	68	6	5	292	436
Køn						
Mand	22	67	8	3	126	192
Kvinde	20	69	5	6	166	244
Aldersgruppe						
0-19 år	24	61	3	13	18	49
20-39 år	10	58	18	13	29	46
40-59 år	18	69	8	5	103	160
60-79 år	25	71	3	2	118	153
80- år	28	72	0	0	24	28
Skema udfyldt af						
Patienten	20	68	7	5	266	388
Pårørende	27	66	0	7	21	37
Modersmål						
Dansk	21	68	7	5	271	424
Ikke dansk	24	70	0	6	19	10
Diagnose						
DM169	40	40	20	0	5	21
DM179	10	90	0	0	19	23
Øvrige	22	67	6	5	268	392
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	60	40	0	0	5	10
Idrætsklinikken, Herning	5	53	16	26	19	21
Karkirurgisk Funktion, Herning	47	53	0	0	17	8
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	11	68	14	7	28	62
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	21	76	2	1	94	139
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	50	33	17	0	6	25
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	14	71	0	14	7	16
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	17	58	25	0	12	13
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	25	75	0	0	16	21
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	28	66	3	3	29	40
Sår- og Varice Ambulatorium	30	67	0	3	33	42
Sår- og Varice Dagafsnit	0	91	0	9	11	22
Skulder/albue sektoren	20	73	0	7	15	17

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	57	14	18	10	446	280
Køn						
Mand	55	16	18	10	210	109
Kvinde	59	12	19	10	236	171
Aldersgruppe						
0-19 år	51	21	24	4	32	35
20-39 år	59	17	19	5	49	27
40-59 år	63	13	16	8	167	100
60-79 år	56	14	16	14	171	94
80- år	35	10	33	22	27	24
Skema udfyldt af						
Patienten	59	14	17	11	409	243
Pårørende	51	20	22	7	27	33
Modersmål						
Dansk	58	14	18	10	421	271
Ikke dansk	55	17	18	9	21	9
Diagnose						
DM169	55	10	10	25	20	5
DM179	63	8	13	16	30	11
Øvrige	57	15	19	9	396	264
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	43	0	43	14	7	8
Idrætsklinikken, Herning	41	37	22	0	27	13
Karkirurgisk Funktion, Herning	43	22	17	17	23	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	61	12	18	10	51	40
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	60	11	16	13	141	89
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	89	0	11	0	9	23
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	67	13	13	7	15	9
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	72	22	6	0	18	7
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	67	13	20	0	15	23
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	54	15	21	10	39	28
Sår- og Varice Ambulatorium	51	8	24	16	49	23
Sår- og Varice Dagafsnit	92	4	4	0	26	8
Skulder/albue sektoren	35	15	35	15	26	6

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	64	33	2	1	680	58
Køn						
Mand	63	33	3	1	310	15
Kvinde	65	33	1	1	370	43
Aldersgruppe						
0-19 år	46	49	1	3	65	4
20-39 år	52	44	3	0	73	3
40-59 år	64	30	4	2	249	17
60-79 år	72	28	0	0	241	30
80- år	72	25	3	0	52	4
Skema udfyldt af						
Patienten	65	32	2	1	606	55
Pårørende	54	40	2	4	59	2
Modersmål						
Dansk	64	33	2	1	646	58
Ikke dansk	68	25	4	4	30	0
Diagnose						
DM169	75	25	0	0	24	2
DM179	66	34	0	0	36	4
Øvrige	63	33	2	1	620	52
Afsnitsnavn						
Børneortopædisk sektor	60	40	0	0	15	0
Idrætsklinikken, Herning	47	47	6	0	36	3
Karkirurgisk Funktion, Herning	74	22	4	0	23	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	43	47	6	4	81	12
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	67	31	1	1	216	19
Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	78	22	0	0	32	1
Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing	75	25	0	0	24	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning	54	46	0	0	24	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro	87	13	0	0	31	6
Plastikkirurgisk Funktion, Herning	70	28	0	2	64	5
Sår- og Varice Ambulatorium	86	14	0	0	73	5
Sår- og Varice Dagafsnit	71	29	0	0	31	2
Skulder/albue sektoren	70	23	7	0	30	2











Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].














Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Børneortopædisk sektor	Samlet indtryk
 1	Vi følte os godt taget imod, og lille NN blev rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
 2	Da vi kom til sygehuset for at blive informeret om det videre forløb på grund af, at vores søn havde fået konstateret hofteskred på et andet sygehus, fik vi at vide af læge NN, at han ikke havde hofteskred. Vi var meget chokerede over hans konklusion, og fik ikke spurgt om det, vi gerne ville have svar på. Efterfølgende tilbød læge NN et møde, hvor vi kunne få svar på alt det vi manglede. Fantastisk patientpleje. Tusind tak.	Virkelig godt
 3	Vi har været til en del undersøgelser og samtaler, samt [øvrige undersøgelser] og igen samtaler, men venter stadigvæk på noget konkret svar. Vi synes ventetiden er lang.	Intet svar
ID	Kommentarer - Idrætsklinikken, Herning	Samlet indtryk
 1	Jeg har været meget glad for at kunne ringe til sygeplejerskerne på ambulatoriet efter besøgene og få rådgivning og svar på spørgsmål. Jeg synes, det har været meget svært, at jeg selv skulle tage stilling til, om jeg ville have operationen eller ej. Jeg fik ikke rigtig nogen hjælp og vejledning af lægen med hensyn til valg eller fravalg af operationen. Hvis lægen havde sat sig en smule mere ind i mit sygdomsbillede og kunne have givet mig sin mening eller de negative eller positive ting, ville det have hjulpet mig meget.	Godt
 3	For at minimere fejl, hvilket jeg synes, er det vigtigste, så må der være to uvilkårligt af hinanden, der ser billeder (afdelinger imellem). Sygehjælperne/-plejerskerne er altid søde og imødekommende. De gør, hvad de kan.	Det kan jeg ikke vurdere
 4	Ambulatoriet skal være stolte af deres læger og sygeplejersker, de er dygtige, hensynsfulde og kærlige. Jeg har virkelig følt mig i gode hænder!	Virkelig godt
 5	Ambulatoriet burde forberede sig på, hvilken patient der er den næste. Man skulle fx kigge MR-scanningsbillederne igennem, inden patienter kommer for svar.	Godt
 6	Han har stadig ondt i knæet. Laver alt langsomt, kan ikke lave noget hurtigt. Cykel osv., løbe, gå er svært. Kan ikke gå meget op ad trapper. Egen læge sagde, der går over omkring seks måneder, men det ser ikke ud til at virke. Det gør temmelig ondt. Egen læge sagde "[bestemt mængde medicin]" og pinex, som skulle virke mod knæet, og det gør det ikke. Lang tur i bilen bliver svær at køre, for kan ikke træde på koblingen.	Godt
 8	I skal ikke sende et brev med ens resultat, I skal informere under et møde og uddybe, hvad man skal gøre efterfølgende!	Intet svar
 9	De to læger, jeg har været til undersøgelse hos, har været rigtig gode, lyttende og meget professionelle! Alt i alt har det været en positiv oplevelse at være i ambulatoriet, og det har været rart at blive mødt af venlige mennesker i "receptionen" (dog kunne venteværelset godt "peppes lidt op").	Godt

Bilag 5

	10	Ventetiden, fra min læge henviste mig indtil jeg skulle af sted/havde tid på klinikken, var for lang. Har ventet unødigt, inden jeg kom videre i systemet. Klinik kunne ikke stille diagnose, men henviste mig til MR-scanning. Ventetiden kunne jeg godt have undgået. Et halv år er gået med venten, inden der bliver stillet en diagnose.	Godt
	11	KUNNE INTRESSERE SIG LIDT FOR DERES KUNDER/PATIENTER.	Dårligt
	13	Det ville være passende, hvis de mundtlige og skriftlige svar til henholdsvis patient og praktiserende læge stemte overens, for at undgå misforståelser.	Dårligt
	15	Det har været vigtigt for mig, at føle mig tryk og kunnet stole på lægen. At få den helt konkrete besked om mit forløb. Og det har jeg fået af læge NN. Det har jeg været meget glad for.	Godt
	17	Vedrørende før og efter operationen (opvågning), her er man i kontakt med for mange personer - lægen kommer og informerer, før man er helt vågen og klar. Dette forløb kan gøres "meget bedre".	Godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Funktion, Herning		Samlet indtryk
	2	Mine frustrationer: [jeg var] sikker på, at jeg kunne få lægen til at se på [mit problem], som jo i [den ene] side er særlig øm og smerter inde i min hals og trækker op i øret []. [Da jeg har problemer med hørelsen og] har fået høreapparat til begge ører, tænker jeg på, om det har noget at gøre med [mit førnævnte problem]. Min læge [i min hjemby] sagde til mig ordret: Hvor gammel er du NN? Nå ja, du er [ældre], så skal du ikke regne med, at de vil gøre noget på sygehuset. Er det ikke også en karkirurgisk afdeling? Ligesom på et andet hospital.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Jeg er virkelig blevet godt behandlet, også mundtlig information.	Virkelig godt
	5	Jeg fik en god information angående min sygdom, og at det var vigtigt at leve sundt. Ligeledes blev jeg orienteret om, hvad jeg kunne foretage mig i hverdagen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning		Samlet indtryk
	6	Der var god stemning imellem lægen og de to sygeplejersker samt senere på "ventestuen". Det var en god fornemmelse.	Virkelig godt
	9	At tage hjem uden at have fået svar er noget af det værste. Hvis du ikke hører noget, er det fint. Hvor lang tid skal man vente på ikke at høre noget?	Godt
	10	Da der var hyppigt skiftende personale på opfølgning af infektionsforløbet, følte jeg, at jeg skulle sætte en ny læge ind i sagens fulde længde (pt. Over et år!), og dette finder jeg kritisabelt. Ved vedvarende personlig behandling ([andet sygehus]) følte jeg mig som et individ, som blev mødt på et individuelt plan. Dette kan Herning lære af under så langt et forløb som mit!	Virkelig godt
	13	Mindre ventetid mellem undersøgelserne. Personalet: Smilende, imødekommende, tålmodige :-)	Dårligt
	16	Dårligt i venteværelset. Godt hos lægerne.	Det kan jeg ikke vurdere

✎	17 De bør være bedre til at informere om ventetid. Ventetiden kan være op til over en time, uden at det bliver sagt.	Godt
✎	18 Jeg har altid følt, at der var meget godt styr på det, og aldrig siddet og ventet. Fået en super god behandling. Det bedste sted.	Godt
✎	19 Det trækker meget, når man sidder og venter.	Godt
✎	21 Dejligt at ambulatoriet skaffede transport (hvilket patienten i første omgang havde fået afslag på fra [én] kommune - med begrundelse i, at undersøgelsen var henlagt til [anden by]).	Virkelig godt
✎	23 At man kan få lov til at føle sig mere hjemme, kunne være ønskeligt. Det gør man ikke blot ved at hænge billeder på væggen, male væggen i varme farver og lægge forskellige magasiner på bordene. Opsæt også et gratis Wi-Fi hot spot (gratis internet til telefon og computer), TV osv. Hvad med noget dejlig ventemusik - loungemusik har vist sig at have helbredende effekt på sindet. Dette behøver ikke være dyrt hverken i udstyr eller KODA. Ønsker en større oplevelse af, at man ikke besøger et sygehus - nogle patienter sad og lignede en depression (måske fordi man var bange osv.) men det kunne være fedt om man kom ind på sygehuset og blev glad i sindet - hvilket fremmer helingsprocesser.	Intet svar
✎	25 De skal være opmærksomme på, at der bliver ringet efter en læge, uden patienten selv skal henvende sig. Jeg har fra operationsgangen hørt, at det ikke er første gang, det er sket.	Godt
✎	26 Mere information omkring ventetiden. Måtte til sidst henvende os til personalet, da vi havde ventet en lille time uden at få information. Det er ret utilfredsstillende, når man kommer til undersøgelse med et lille barn, der godt kan blive utålmodig.	Godt
✎	27 For mange [] læger, [der] er svære at forstå.	Godt
✎	28 Var i ambulatoriet 3 gange, blev tilset af 3 forskellige læger, og fik 3 forskellige meninger. Kunne nok være rart, hvis lægerne var enige om skadesomfang.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	29 Kommunikation! Når man ikke har spurgt i lokalet, kan man ikke påstå at nogen er taget hjem, vi var tilstede hele tiden. Lægen lovede at tage det op i afdelingen.	Dårligt
✎	33 Generelt et godt indtryk af ambulatoriet. Man føler sig i gode og trygge hænder. Jeg oplevede bare desværre en del ventetid uden rigtig at blive informeret om, at den ville være så lang.	Godt
✎	35 Sikrer samme behandler fra start til slut og kun bruge [forståelige] behandlere.	Virkelig dårligt
✎	36 Kommunikerer bedre med f.eks. andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	38 Oplyse om ventetid.	Virkelig godt
✎	39 Venlige og behagelige mennesker at omgås.	Virkelig godt
✎	40 Kunne godt tænke mig at vide, om der bliver fulgt op på min skade, da jeg stadig har gener...	Godt

Bilag 5


















ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg synes særligt godt. Jeg er også tilfreds.	Godt
2	Jeg synes, at det er betryggende at kunne ringe til en sygeplejerske og spørge om ting man er i tvivl om, det vil jeg rose jer for. En fin knæoperation som jeg dagligt glæder mig over.	Godt
3	Jeg har kun godt at sige hele vejen igennem vedrørende min behandling på ambulatoriet.	Intet svar
4	At man ikke bare er et nummer i rækken, var de rigtig gode til.	Virkelig godt
5	Utrolig god atmosfære. Læge NN er en behagelig person :-)	Virkelig godt
6	Undgå at kalde os ind TI TIMER før behandling. Hvis det er påkrævet, så tag lidt mere hånd om syge patienter i ventetiden. Selve behandlingen blev bare på alle måder ok.	Virkelig dårligt
7	Jeg ville gerne til undersøgelse efter en måneds forløb for at kunne spørge til forskellige ting, for nu har man en vis erfaring og evt. problemer. Ligeledes ville jeg gerne vide, om jeg går rigtigt nok, eller om det skulle rettes. Det er jo nemmere at rette efter en måned, og ikke som nu, [flere] måneder.	Intet svar
8	En god oplevelse. Jeg roser Holstebro Sygehus overalt. Alle var venlige og gjorde et godt arbejde.	Virkelig godt
9	Ikke bedst ved indkaldelse. Jeg har fået opereret to ting, og indkaldelserne har været, så jeg har skullet ringe og få lagt tiderne sammen, så jeg ikke skal køre til Holstebro med fire dages mellemrum fra [min hjemby].	Godt
10	Ventetiden mellem f.eks. røntgen og samtale med læge har været uacceptabelt, hver gang har jeg været i ambulatoriet, også selvom jeg har haft en tidlig tid på dagen. Der bør oplyses om forventet ventetid, så man kunne bruge ventetiden til noget andet.	Intet svar
12	Jeg har virkelig oplevet hele forløbet med min knæoperation som super professionel. Men man bør gøre endnu mere ud af information om fysisk træning før, samt opfølgning/træning eventuelt i hold (post). Jeg er ikke blevet tilbudt genoptræning, men arbejder sædvanligvis med fysioterapeuter, så har derfor været privilegeret.	Godt
14	Jeg har været ovenud tilfreds med hele forløbet og føler mig helt tryk ved at skulle opereres, når jeg har ringet og sagt, at nu føler jeg, at tiden er inde til at få en ny hofte.	Virkelig godt
15	En stor tak til alle på afdeling NN i Holstebro, et super godt sted at være. Afdelingen summer af god arbejdsklima mellem alle kollegaer som hurtigt spredes til alle patienter i afdelingen. Sikke en service de yder over for deres patienter. TAK :-)	Virkelig godt
18	Jeg synes, at personalet virkelig trækker på samme hammel, og der er en god tone mellem patient og personalet.	Virkelig godt
19	Mit møde med ambulatoriet har været fint. Dog med ventetider ind imellem. Jeg har haft flere kontaktpersoner, aldrig den samme hver gang. Så derfor er det svært at give et rigtigt og fyldestgivende svar på de forskellige spørgsmål. Hvis det kunne lade sig gøre, så skulle personalet ikke gå så mange gange frem og tilbage på gangene. Det giver en opfattelse af, at de ikke har noget at lave -	Godt


jeg har hørt mange sige, men de ved, hvad de går efter. Det skaber måske også utryghed [].


- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 20 | Besøgsrummet er for kedeligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | Ambulatoriet er helt ok - effektivt, imødekommende og udnytter tiden godt, men den ortopædkirurgiske afdeling, jeg lå på, kunne godt tåle en opstramning, hvad angår personalet både deres indbyrdes omgangsform og tone, samt den måde enkelte af personalerne behandler patienterne på. Jeg måtte bryde ud i gråd på grund af smerter, fordi der var en "møgheks" af en sygeplejerske, der ikke ville give mig det smertestillende, der var aftalt. "Jamen det kan da ikke passe, at du har så ondt" - sagde hun, men det er sgu da patienten, der bedst selv kan vurdere graden af smerter og ikke et fruentimmer i en helt anden krop. Jeg havde indtryk af, at der var en dårlig kemi mellem de ansatte, og det smitter jo desværre af på andre forhold. | Godt |
| ✎ | 22 | Efter undersøgelsen fik jeg anbefaling om, at vi skulle vente og se tiden an. Desværre er mine smerter absolut ikke blevet mindre, tværtimod. Anbefalingen skyldtes, at der var usikkerhed om smerterne kommer fra slid i hofte eller fra rygproblemer. Jeg er daglig generet af smerter. | Godt |
| ✎ | 23 | Megen ventetid ved sidste besøg. | Godt |
| ✎ | 24 | Helt igennem et tilfredsstillende forløb med en god service og et godt resultat med mit nye knæ. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Fik en god aftale med hensyn til mit knæ. | Godt |
| ✎ | 26 | Det hele var godt med behandlingen/operationen (knæ). Det var dog lidt mærkeligt at blive lagt på en stue med både damer og mænd. | Godt |
| ✎ | 29 | Jeg har ikke meget at klage over - er altid blevet venligt behandlet. | Godt |
| ✎ | 30 | Kontrol efter tre måneder er ok, men eftersom knæet ikke er 100 % stabilt, ville det være dejligt, hvis man kunne kontakte den læge, som har opereret mig i op til seks måneder, hvis der opstår spørgsmål om smerter i knæet (evt. pr. mail). Syntes måske ikke, det er optimalt, at der er dårlig lydisolering til undersøgelsesværelset på Holstebro Sygehus. Jeg kunne sidde i "ventegangen" og ikke undgå at høre andre patienters forløb. | Godt |
| ✎ | 34 | Læge NN var grundig og forklarede det hele så perfekt, så jeg har stor tiltro til læge NN. Også han følger det op, så man bliver indkaldt igen, så han følger ens helbred, at det skal være ok. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | De planlagde kontrol efter mit skoleforløb, som var rigtig godt. | Godt |
| ✎ | 37 | De kunne indrette venteværelset noget bedre, da der ikke er plads til alle de patienter, de indkalder. Det er nok fordi, de fleste har pårørende med, som optager pladsen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 38 | Topkarakter til den måde læger og sygeplejersker arbejder og taler til folk på. Absolut bundkarakter til kontorpersonalet. Beklager, men dem skal I nok have på "salgskursus" | Godt |
| ✎ | 39 | Kan kun gentage, at alle var glade og flinke og positive mennesker | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Det ville være godt, hvis der var en, der kunne oversætte, hvad lægen sagde. Men ellers har det kun været en meget god oplevelse. Meget sødt og flinkt personale. | Godt |
| ✎ | 44 | Jeg ventede aldrig længere end 15 minutter. Det syntes jeg var rigtig godt. Og de har nogle gode | Godt |

Bilag 5

stole at sidde i imens du venter, så det er fint :)


- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 46 | Kom akut med brækket håndled. Fik en god modtagelse og god besked om hvad, der skulle ske. Har senere fået skiftet gips, da den var for stram. Ingen problem, da jeg ringede om det. Der blev sagt: kom endelig. Alt i alt ros til personalet. | Intet svar |
|  | 47 | Jeg var meget godt behandlet [på afdelingen]. Jeg vil gerne sige tak til al personale på [afdelingen]. | Virkelig godt |
|  | 48 | Fortæl jeres kunder/patienter på letforståeligt dansk, at de vil have store smerter og opleve stor hjælpeløshed de første [] uger efter operation. Vi er nemlig ligeglade med, om I udfører 1000 operationer om året og udskriver efter [nogle] dage. Er ekstrem god til at genoptræne efter skade, men det er ikke alle, der kan det. Har i dag fantastisk god bevægelse [], ingen smerter og i øvrigt meget tilfreds med forløbet på Holstebro, ortopædkirurgisk afdeling. | Virkelig godt |
|  | 50 | Jeg synes, at de gør det godt. Måske lidt ventetid engang imellem. | Godt |
|  | 54 | Personalet var dejligt imødekommende og arbejdede godt sammen, som medvirkede til, at jeg følte mig godt tilpas og tryk. | Virkelig godt |
|  | 56 | Meget omsorgsfuldt personale hele vejen igennem forløbet. | Virkelig godt |
|  | 58 | Jeg synes, man skulle sendes direkte til en ekspert med det samme, i stedet for først til det ene sygehus og så til et andet, og først derefter til en ekspert, som NN, der bare ved, hvad sagen drejer sig om. Men det er nok ikke jeres fejl. | Godt |
|  | 59 | Jeg synes, det hele var til ug. | Virkelig godt |
|  | 60 | [Et par timers] ventetid på operationsdagen, rigelig lang. De begrundede det med en akut operation. | Intet svar |
|  | 61 | Ambulatoriet kom med de oplysninger jeg havde brug for. Enkelt og klart. | Godt |
|  | 62 | På operationsgangen er der roser til personalet for omsorg og venlighed. På undersøgelsesgangen gjorde personalet det, de kunne for at være imødekommende. Der var megen travlhed. | Godt |
|  | 66 | Meget venligt og smilende personale. | Virkelig godt |
|  | 67 | Det kan ikke være bedre. | Godt |
|  | 68 | Ambulatoriet har et dejligt personale. Jeg følte virkelig, at de vidste, hvad de gik efter. | Virkelig godt |
|  | 71 | Fik en oplevelse af, at jeg skulle have et nyt knæ, og at der ikke kunne gøres noget! Men samtidig så blev der sagt, at det kunne jeg ikke bare få, da jeg ikke har konstante smerter! Så hvad skal der ske med mig og min hverdag! Når gå og gang er et PROBLEM! | Godt |
|  | 73 | Det er et problem, når man ikke kan forstå lægen []. | Godt |
|  | 74 | Sundhedsvæsnet kunne efter min mening beholde den opererede patient et par dage eller tre til genoptræning og information. Jeg er faktisk 100% overbevist om, at alle opererede patienter (hofte/knæ) ville være meget tilfredse, hvis de fik nogle ekstra dage (selvom alle selvfølgelig gerne vil hjem). | Det kan jeg ikke vurdere |

 76 Jeg kunne ønske mig ekstra kontrol i forbindelse med brud i hånden. Det kan jeg ikke vurdere

 77 Jeg har på alle måder oplevet en dygtig og professionel behandling. Meget venligt og forstående personale. Virkelig godt


ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing


Samlet indtryk


 1 Den dag jeg blev opereret! Personalet var rigtig god til at informere mig, hvad jeg skulle, og hvornår jeg skulle for. På operationsstuen var det noget rigtig sødt og professionelt personale. På opvågningen var det også noget rart personale, der var der. Alt i alt kan jeg varmt anbefale sygehuset. Dejligt og roligt personale. Virkelig godt

 2 Dejligt med TV i venterummet :) Godt


 4 Alt gik, som det skulle. Virkelig godt

 6 Jeg synes, at alt har været gjort godt for mig, og jeg er så tilfreds - og en meget sød læge og sygeplejerske tog sig af mig, og lægen sagde farvel og rigtig god tur hjem. Godt

 8 Jeg er tilfreds med behandlingen - levede op til mine forventninger. Godt

 9 Jeg fik opmærksomhed og omsorg, var hele tiden underrettet om, hvad der skulle ske og hvorfor. Det følte roligt og afslappet. Rigtig godt behandling. Godt

 11 :) :) :) Virkelig godt


 12 Alt i alt synes jeg, jeg fik en super god behandling, det var langt over mine forventninger! Tak for det, det var en rigtig god oplevelse. Virkelig godt


ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing


Samlet indtryk


 1 Meget venligt personale. Blev serviceret med kaffe og snitter. Virkelig god behandling. Godt

 2 Jeg synes, de gjorde det godt, og jeg har været godt tilfreds med det hele. Virkelig godt

 3 Forklare og fortælle mere om sygdommen, og det er jo ikke let for mig at vide, hvad jeg skal spørge om før at vide noget mere om det. Godt







 4 Mange roser til Dagafsnit Ringkøbing, Ortopædkirurgisk Afdeling. De har været gode til at informere om alt i forløbet. De har været gode til at skabe tryghed. Man har fået en virkelig god behandling på stedet. Smilende og imødekommende personale. Et sted jeg vil være helt tryk ved at komme igen. Virkelig godt

 5 Jeg er fuldt ud tilfreds med det hele. Godt

 7 Der blev orienteret om, at tiden efter operationen kunne være træls og smertefuld, hvilket passede. Det var jeg forberedt på, så det var selvalgt og derfor ok! Der blev ligeledes orienteret om, at







Bilag 5

der ville gå lang tid, før en normal tilværelse med arbejde/motion etc. kunne genoptages. For mig havde det betydet noget essentielt, hvis "efterforløbet" var skåret ud i pap mht. praktiske problemer og indskrænkninger i dagligdagen.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 9 | Det samlede indtryk var godt, men det er selvfølgelig negativt, at der blev [begået en fejl], således at jeg skulle til at gennemgå endnu en operation. | Godt |
|  | 10 | Bruge mere tid på patienten, så det ikke føles som samlebånd. | Godt |
|  | 11 | Alt perfekt! - jeg føler mig virkelig godt og kompetent behandlet og på en åben og ligefrem måde. | Virkelig godt |
|  | 12 | Alt i alt en rigtig god oplevelse. Rare mennesker, der tog sig godt af mig. De var kompetente og kunne deres kram. Jeg ville ønske, at alle patienter havde samme oplevelse, som jeg har haft. TAK! | Virkelig godt |
|  | 13 | Jeg har kun positive oplevelser. Jeg blev behandlet rigtig pænt. | Virkelig godt |
|  | 14 | Det var perfekt det hele. | Virkelig godt |




Samlet indtryk

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 2 | Personalet virkede meget professionelle med et godt team og med den samme kontaktperson både før og efter operation. | Virkelig godt |
|  | 3 | Jeg synes at alle, både sygeplejersker og læger, har været fantastisk søde. Selvom de har travlt, gav de sig god tid og fik én til at føle sig tryk. Efter operationen fandt de kaffe og sandwich til mig. Jeg synes, de gør et fantastisk godt arbejde trods det, at de må løbe stærkt. De gav sig tid og var så søde. Tak for det! | Virkelig godt |
|  | 4 | Bedre forhold i venteværelset. Man føler, man sidder på lårene af hinanden. | Virkelig godt |
|  | 6 | Første nat ved to-tiden begyndte det at bløde fra såret. Det var umuligt at stoppe, og jeg sad i en stol hele natten og samlede blod, indtil til jeg søgte min egen læge næste morgen. Der manglede information om, hvad jeg skulle gøre i den situation. | Virkelig godt |
|  | 8 | Jeg synes ikke, det kunne gøres bedre. Lige fra det første goddag til det sidste farvel har jeg følt mig særdeles godt og trygt behandlet. Et smilende og hjælpsomt personale, god telefonbetjening med videre. JEG KAN KUN SIGE TAK - det kan ikke gøres bedre. | Virkelig godt |
|  | 9 | Ventetiderne er meget lange. | Godt |

Samlet indtryk

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Super sødt/godt og dygtigt personale. :) | Virkelig godt |
|  | 2 | Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Personalet havde stor faglighed, og var meget søde og rare, fortalte, hvad de gjorde, og hvad der skulle ske både før, under og efter operationen. Har kun godt at sige :-) | Virkelig godt |
|  | 3 | Fantastisk behandling!!! Virkelig søde mennesker. Perfekt behandling. Betyggende oplysninger | Virkelig godt |

samt behageligt at blive ringet op. TAK.


















- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 4 | Sproget kan godt være vanskeligt, når lægen [er svær at forstå], og det er fagsprog. Men fik en super behandling af en dygtig læge, men måtte mange gange spørge igen for at forstå hendes forklaring. Men det var også ok. | Godt |
| ✎ | 6 | Der blev taget hånd om mig, lige fra min ankomst til ambulatoriet og til jeg tog hjem igen. | Virkelig godt |
| ✎ | 7 | De skal alle have roser, både lægen, sygeplejerske og kontaktperson. Alle var søde og flinke og gode til at forklare, hvad og hvordan operationen skulle foregå, og hvordan man forholder sig, når man kommer hjem. | Virkelig godt |
| ✎ | 8 | Alt i alt en positiv oplevelse. Stor ros til alle personaler og læge NN. | Virkelig godt |
| ✎ | 9 | Jeg vil gerne rose for, at personalet forsøgte enten at undgå fagsprog eller også kom med "forståelig" oversættelse :) Er selv uddannet sygeplejerske, så oplevede også, at da man fandt ud af, at jeg "kunne sproget", blev det nemmere at kommunikere. Man valgte lokalbedøvelse - Jeg vil gerne vide, om det er praksis, eller fordi jeg fik [allergisk reaktion] ved sidste total narkose. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 | De var meget venlige og søde og omsorgsfulde! | Godt |
| ✎ | 11 | Jeg er virkelig godt tilfreds. Alle har gjort et godt stykke arbejde. Stor ros til alle. | Virkelig godt |
| ✎ | 12 | Det var virkelig god service under begge mine operationer. Kunne ikke være bedre. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 | Blive bedre til at give enslydende information. Ellers var servicen rigtig god, og jeg følte mig godt behandlet. | Virkelig godt |
| ✎ | 15 | Som tidligere nævnt en meget god og positiv stemning i ambulatoriet. Spørgsmål blev taget alvorligt og besvaret fint. I det hele taget meget god og grundig information fra alle ansatte. Jeg følte mig under hele forløbet meget fint behandlet og fik i høj grad taget hånd om mine behov. | Virkelig godt |
| ✎ | 16 | Jeg følte, jeg blev meget forkælet. | Virkelig godt |
| ✎ | 18 | Personalet havde virkelig omsorg for den enkelte patient. Alt foregik stille og roligt, både kirurg og sygeplejersker. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Især sygeplejerskerne var rigtig gode og dygtige fagligt. Meget interesserede i min mening og holdning. | Virkelig godt |
| ✎ | 20 | Dejligt at blive tilbudt at blive ringet op dagen efter operationen. Da jeg nogle dage senere fik smerter, ringede jeg til ambulatoriet og blev derefter igen ringet op, efter at sygeplejersken havde konfereret med lægen. God service og imødekommenhed. | Godt |

ID Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning

**Samlet
indtryk**

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
| ✎ | 1 | Det er vanskeligt at få parkeringsplads. | Godt |
| ✎ | 4 | Fik et venligt svar på spørgsmål under behandlingsforløbet. | Virkelig godt |

















Bilag 5

	7	Ansvarlig læge NN var meget menneskelig, især i tale. Gode forklaringer.	Godt
	10	For lang ventetid på resultat af mikroskopi (hudkræft), men det kan vel ikke klandres ambulatoriet? Jeg har indtil nu ventet en måned!	Godt
	11	Utrolig flink, hjælpsom og imødekommende, hvilket jeg også oplevede for mine medpatienter. I det hele taget et godt sted at komme.	Virkelig godt
	13	Dagcentret. I forbindelse med operationen manglede min ægtefælle orientering om forløbet. Operationen var sat til at vare 45 minutter. Der gik næsten tre timer, inden min ægtefælle blev orienteret. Så kan pårørende blive UTRYGGE.	Godt
	14	Bortset fra den lange ventetid på over en time (det var faktisk halvanden), fik men mor en fin behandling. Personalet var meget flinke og omsorgsfulde. Men halvanden times ventetid er meget for [en ældre]!	Godt
	15	Jeg synes, ambulatoriet gjorde det virkelig godt, men hjemmeplejen tog ikke ansvar.[] ingen vidste noget.	Godt
	16	Det er nok ikke relevant for jer. Men der gik alt for lang tid fra mit besøg ved lægen - hvor JEG SIGER TIL HAM, at det nok er hudkræft, til min undersøgelse ved hudlægen. Ca. to måneders ventetid - hvilket jeg synes, er en al for lang ventetid.	Virkelig godt
	17	Meget flinke sekretærer og personale, alle var søde og flinke. Det er dårligt, at man skal have lavet [flere] biopsier.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Til forundersøgelsen var der alt for lang ventetid - næsten to timer. Det er under al kritik for en plastikkirurgi, der ikke modtager akutte patienter. Denne ventetid overskyggede næsten alt, hvad der skete efterfølgende, da jeg var meget irriteret.	Godt
	21	Jeg oplevede personalet som smilende og imødekommende.	Godt
	22	Jeg ønskede information om, hvem der skulle foretage operationen. Det kunne jeg ikke få oplyst. Ellers har jeg været yderst tilfreds.	Godt
	23	Måske stille mere relevante spørgsmål, der passer på mit forløb. Jeg blev tilset af læge NN på Århus kommunehospital med indtryk af virkelig godt.	Intet svar
	26	Jeg fik en god forklaring. Godt nytår og tak til jer alle sammen.	Godt
	27	Både sygeplejerske og læge var ualmindeligt søde og gode til at informere både før og under operationen.	Dårligt
	29	Venteværelset følte som at sidde på Fredericia Banegård.	Godt
	ID	Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium	Samlet indtryk
	4	Dårlig kommunikation [].	Godt
	5	[Afdelingen] gør virkelig deres bedste for, at vi patienter kan få det bedre [] ! Gid afdelingen må	Virkelig godt

bestå mange år frem over til gavn for os patienter.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 6 | Den første indkaldelse blev overholdt tidsmæssigt, men operationen blev rykket (det var ok pga. sygdom hos lægen). Men efterkontrol tror jeg, at jeg fik nye tider på fem gange. Men jeg ved også, at det ikke var livsnødvendigt, at det lige blev en bestemt dag. Men jeg håber ikke, at det er sådan, hvis det er noget alvorligt. | Dårligt |
| ✎ | 7 | Sørgede for, at jeg kom godt hjem. | Virkelig godt |
| ✎ | 8 | Der er kun godt at sige om afdelingen og dens imødekommende og tillidsvækkende personale. Jeg vurderer, at der også er tale om et højt fagligt niveau, som er mere end bevaringsværdigt i Vestjylland. Afdelingens erfaringer burde vinde indpas flere steder. | Virkelig godt |
| ✎ | 9 | []. Er meget godt tilfreds med behandlingen på Ringkøbing Sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 | søde mennesker :) | Godt |
| ✎ | 11 | Sødt personale med stor dygtighed og erfaring. | Godt |
| ✎ | 12 | Mit samlede indtryk af besøgene/behandlingen skyldes udover tidligere nævnte opfølgning, i høj grad også "kontrolopfølgningen" på sygehuset et halvt år efter. (Plus samme læge hele vejen igennem). | Virkelig godt |
| ✎ | 13 | Venteværelset er meget kedeligt og sygehuspræget - gammeldags indretning. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 | Da jeg kom tilbage fra et andet sygehus efter operation, gik det galt. Intet samarbejde med andet sygehus. Min medicin blev ændret. På andet sygehus sagde de, at jeg fremover skulle have insulin, for nyrerne kunne ikke tåle [anden medicin]. Men det skulle de selv afprøve, men det gik ikke. Nu er jeg så ordineret nogle andre piller i stedet for insulin. Jeg fik også liggear, efter jeg kom til første sygehus. På andet sygehus sagde de også, at jeg aldrig ville kunne få protese, men det blev jeg indstillet til på første sygehus, hvor jeg så har været på tredje sygehus to gange og nu endelig afgjort, at jeg ikke kan få protese. Jeg ved heller ikke, hvordan jeg skulle bruge den, da [] ben skal være vandret. Hvorfor stoler lægerne ikke på hinanden, i stedet for at patienterne skal være prøveklude igen og igen? | Intet svar |
| ✎ | 16 | Bare giv alle den samme gode behandling som jeg har fået. Det kan ikke blive bedre. | Godt |
| ✎ | 17 | Jeg relaterer hele tiden til mit besøg i ambulatoriet [i efteråret], og ikke til mine operationsoplevelser, i afkrydsningsskemaet. Jeg fokuserer meget på, at man ikke skal henvise til andre, hvis man ikke ved, om det er den vej, der skal handles. Jeg er bitter på det, der er sket med mine fødder, og når jeg så henvender mig for at få råd og hjælp, bliver jeg afvist. Jeg blev henvist til ortopædkirurgisk, som jeg tager til inden længe. Jeg har aldrig ønsket skader på fødderne, men det fik jeg. | Dårligt |
| ✎ | 20 | Har faktisk ALDRIG været så tilfreds og tryk før, med alt på sygehuset... Personalet, informationen og operationen. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | Såvel lægen som sygeplejerske var altid venlige og positive over for os. De gav os tryk ved, at vi kunne ringe til dem, hvis vi var i tvivl om noget. | Godt |
| ✎ | 24 | Er godt tilfreds med det hele. Ros til de søde piger. | Intet svar |

Bilag 5



















ID	Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit	Samlet indtryk
 1	Kunne have givet mig en forklaring på hudlæssionen.	Godt
 2	De var meget imødekommende med at finde passende tider, da vi var to fra samme husstand, der skulle til henover sommeren.	Virkelig godt
 4	Rigtig god stemning på sygehuset - giver ro og tryghed.	Virkelig godt
 5	Ok, da jeg ikke var syg og sagtens selv kunne stille spørgsmål under og eventuelt efter behandlingen. Jeg kan ikke vide, hvor meget ekstra der bliver gjort for mennesker med et større behov for omsorg og som er mere usikre på forløbet.	Godt
 8	Det var dejligt, at der var venlige og opmærksomme folk/plejere på [afdelingen]. Der blev under operationen taget hensyn til, at jeg kommer til at fryse meget, så jeg blev pakket ind - dejligt. Der var ingen gener bagefter med kulderystelser.	Godt
 11	Dejlig adfærd, smil. Jeg kan ikke se, at der mangler noget. Håber fremadrettet, at alt det gode og positive kan bevares her i Ringkøbing.	Godt
 12	Man kunne godt i forbindelse med opvågningen finde et andet, mere indbydende rum, hvor man kan tage sit tøj på.	Virkelig godt
 13	Den behandling, jeg fik beskrevet skriftligt, var ikke den samme behandling, jeg fik foretaget, eller fik beskrevet af lægen.	Det kan jeg ikke vurdere
 14	Dejligt imødekommende personale!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Skulder/albue sektoren	Samlet indtryk
 1	Jeg var bestemt ikke glad for den lange ventetid inden undersøgelsen, men selve undersøgelsen og den efterfølgende operation var bare super - godt gået :)	Godt
 3	Jeg er ikke færdigbehandlet.	Godt
 4	Var søde og imødekommende.	Virkelig godt
 5	Pas på ikke at smide patienten ud af stuen, jeg var indlagt på. Det er ikke lige det, man har behov for allerførste gang, man skal under kniven og er utryk ved at komme hjem.	Godt
 6	Godt over alt.	Godt
 7	Jeg har ondt i min skulder igen. Smerterne får mig til at glemme alting. Det er blevet voldsomt. Stikket jeg fik, hjalp mig ikke. Jeg følte, at det blev værre.	Godt
 9	GODT PERSONALE. Men de skulle måske oplyse patienten om, at man har ret til kørselsgodtgørelse.	Godt







Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Idrætsklinikken, Herning	Samlet indtryk
4	Jeg regnede faktisk ikke med særligt meget, da jeg synes, det ikke altid lever op til mine forventninger.	Virkelig godt
8	I sendte brevet meget hurtigt efter henvendelsen fra min læge.	Intet svar
12	Jeg blev af lægen henvist til et sted, men den første indkaldelse var til den almindelige afdeling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk
1	Stod og snakkede læger imellem, hvad der kunne være galt.	Dårligt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
1	Kom direkte fra egen læge.	Godt
3	Vi var ikke booket ind til den tid, vi havde fået.	Godt
4	Venlig og godt informerende om forløbet.	Godt
5	Der var megen ventetid ved begge besøg.	Godt
6	Kort ventetid, fint.	Virkelig godt
7	Ved selv at spørge om ventetid fik jeg oplyst, at man maks. skulle vente 30 minutter.	Godt
8	Fik ikke nogen forklaring.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg kom til med det samme; en uge fra undersøgelse til operation.	Virkelig godt
16	Der er for lidt plads.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Med en ventetid på cirka fem timer og mange smerter [] synes jeg ikke, det har været en særlig god oplevelse som patient at møde på skadestuen. Men ved mødet med en anden afdeling var oplevelsen en helt anden.	Godt
18	Der er god information, når man modtages.	Godt
21	Dejligt at blive ringet op - især når man er svagtseende.	Virkelig godt





Bilag 5

	22	Ingen information om ventetid, men man VED det jo!	Dårligt
	24	Fik at vide, at der var en times ventetid på grund af operation.	Godt
	25	Vi sad [næsten en time] efter vi havde meldt vores ankomst. Derefter henvendte vi os ved skranken, hvor der så først blev ringet efter en læge. Hvis vi ikke havde henvendt os, ville der givetvis have gået lang tid, inden vi kom for.	Godt
	26	Fik at vide, at der var ca. 15 minutters ventetid, men efter en lille time måtte vi henvende os i receptionen for at høre, om vi var blevet glemt.	Godt
	31	Jeg fik en tid lynhurtigt, da jeg ringede og spurgte, hvorfor jeg ikke havde hørt fra dem små to uger efter henvisningen.	Godt
	32	Sendte et brev over mine frustrationer, men fik intet svar.	Virkelig dårligt
	33	Fik at vide, at der ville være lidt ventetid, men sad og ventede i to timer.	Godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	Samlet indtryk
	9	Altid smilende personer.	Godt
	10	Var en kontrol efter operation.	Intet svar
	11	Jeg ventede længe på en indkaldelse. Der var vist sket en fejl, men da min læge kontaktede jer, gik der ikke lang tid.	Virkelig godt
	18	Efter at have fundet ud af parkeringsforholdene gik det ukompliceret (godt).	Virkelig godt
	21	Jamen jeg synes blot, jeg vil bemærke, at jeg efter at have modtaget indkaldelsen var i telefonisk kontakt med ambulatoriet, hvorfra beskeden lød, at hvis der blev noget i den mellemliggende tid, skulle jeg endelig rette henvendelse. Det er da særdeles positivt.	Godt
	27	Skulle røntgenfotoferes inden samtale med læge, men de havde glemt mig i røntgen, så der sad jeg [i længere tid].	Dårligt
	30	De var generelt imødekommende og venlige.	Godt
	39	Efter en operation fik jeg en tid tre uger senere, så på den måde ingen ventetid.	Virkelig godt
	42	Blev meget positivt overrasket over at få en tid inden for en uge.	Virkelig godt
	46	Kom ind med [brud]. Fik en rigtig god modtagelse.	Intet svar
	49	Jeg ønskede at blive behandlet i [efteråret]. I foråret sagde min læge, at jeg skulle henvende mig i [sommer], hvilket jeg gjorde. Forundersøgelse [en måned senere]. Alligevel kommer jeg først til [tre måneder derefter]. Det er jeg ikke tilfreds med, selvom jeg kan se, at det ligger inden for de oplyste ventetider. Dårlig information af lægen?	Godt

	51	Jeg havde fået tid inden, jeg blev udskrevet fra sygehuset.	Godt
	54	Ventetid oplevede jeg ikke så meget, da jeg skulle være færdig med mit efterskoleår, inden jeg ville opereres.	Virkelig godt
	62	Ved første undersøgelse var der lang ventetid. Personalet gjorde alt, hvad de kunne for at være imødekommende. De havde meget travlt.	Godt
	63	Venlig.	Virkelig godt
	65	Jeg oplevede faktisk ikke ventetid.	Virkelig godt
	74	I indkaldelsen stod, at ventetiden til operation var maksimalt to uger. Fakta: seks uger. Dårligt, træls ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere





ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing

Samlet indtryk

	2	Fik bare en tid.	Godt
	3	Aftalt kontrol af en brækket arm.	Godt
	6	Jeg har det bedste indtryk af Ringkøbing Sygehus.	Godt
	9	Venlighed og omsorg.	Godt




ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing

Samlet indtryk



	3	Jeg har ikke fået noget at vide om, hvorvidt jeg kan smitte eller ikke. Men det er måske min egen læge, som skulle have sagt det. Men ellers godt.	Godt
	6	Jeg har kun været til samtale i ti minutter og fået taget en vævsprøve [], ca. en halv time, men personale og behandling var helt i top.	Intet svar
	7	Der kom adskillige afbud og overflytninger.	Godt
	8	Det var vist ganske normalt.	Godt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning




Samlet indtryk

	1	Fra egen læge blev jeg henvist til en speciallæge (hudlæge), som sendte en henvisning til sygehus med henblik på operation. Herfra fik jeg brev om, at de var lukket/nedlagt og henvisningen var sendt til andet sygehus. Efter 14 dage fik jeg brev fra derfra om, at de havde sendt henvisningen videre til et tredje sygehus. Det var vel ikke helt optimalt.	Godt
	2	Ventetiden var ikke så lang, som jeg havde forventet - kun 14 dage.	Virkelig godt
	4	Lang ventetid.	Virkelig godt







Bilag 5

-  5 Stor forvirring sygehusene imellem [], som gav en lang ventetid. Godt
-  6 Jeg mener, det var unødvendigt med denne forundersøgelse. Læge NN havde helt klart diagnosticeret et lille []sår. Virkelig godt






ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro **Samlet indtryk**




-  8 Kort ventetid. Virkelig godt
-  9 Jeg kunne ønske, at der var en forklaring på/til det skema, som jeg skulle udfylde med hensyn til eventuel operation, fordi jeg på det tidspunkt ikke var klar over, at det var en undersøgelse med henblik på operation - forventede "bare" en undersøgelse og eventuelt ekstra røntgen eller lignende til afklaring af forløbet. Virkelig godt
-  13 Var til forundersøgelse [i efteråret], og der blev sagt, at jeg skulle opereres [nogle måneder efter], men blev først opereret [yderligere to måneder senere]. Godt

ID Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning **Samlet indtryk**

-  2 Efter at have ventet i en time - og mit problem åbenbart ikke var stort nok - kunne jeg gå igen - Håber ikke at komme der mere. Intet svar
-  6 Jeg fik udskudt min besøgstid to gange, dvs. et halvt år. Udover det ventede jeg over et helt år bare på at blive undersøgt i fem minutter. Dvs. jeg ventede over halvandet år på at blive tilset. Intet svar
-  8 Jeg fik først at vide dagen før, jeg skulle møde til ambulans behandling. Det kan jeg ikke vurdere
-  18 For lang. Intet svar
-  23 Jeg forstår ikke spørgsmålet!! Vi var informeret godt fra Århus [] om at vi ville blive indkaldt efter sommerferien og det blev vi. Intet svar
-  24 Jeg blev indkaldt på afbud. Godt






ID Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium **Samlet indtryk**

-  1 OK. Virkelig godt
-  3 Blev henvist fra [andet sygehus]. Ikke lang ventetid. Godt
-  5 Modtog hurtig besked om dato for første modtagelse fra afdeling []. Virkelig godt
-  8 Venlig modtagelse. Fin information. Virkelig godt
-  15 Jeg har ikke bekymret mig om ventetiden, mere at jeg kunne få en tid, der passede mig, idet jeg er selvstændig. Virkelig godt

	16	Super god modtagelse og ingen ventetid.	Godt
	18	Min læge "glemte" to gange at henvise mig. Ambulatoriet var MEGET FORSTÅENDE for min situation og tilbød mig en tid få dage efter. FLOT!	Virkelig godt
	22	Velinformeret.	Virkelig godt




ID Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit

Samlet indtryk

	3	Fik information per brev. Jeg forstod det, der var med der.	Virkelig godt
	7	GODT fordi den læge, der undersøgte mig [for et halvt år siden] virkede meget erfaren og beroligede mig. Læge NN, jeg talte med, var også meget rar. DÅRLIGT fordi jeg synes, at modtagelsen ved "skranken" var lidt træls. Personen, der tog imod mig, er en bekendt, som ikke kan lide mig, og det lod hun "skinne igennem". Hendes anden kollega blev irriteret over, at jeg ikke kunne acceptere datoerne, og at jeg ville have nogle andre muligheder.	Godt
	8	Jeg fik at vide, at jeg ikke kunne vente på at blive afhentet efter operation, men straks skulle forlade ambulatoriet, når jeg var frisk/vågen. Altså måtte ikke fx vente der to timer, til der er en der har fri fra arbejde og kan hente mig - man må jo ikke være alene. Gav dårligt indtryk.	Godt
	10	Speciallægen virkede ikke særlig interesseret og svarede ikke på mine spørgsmål.	Virkelig godt
	11	Godt tilpas med at det skulle være her i Ringkøbing. God modtagelse, henvisning, og god hjælp (super).	Godt


















ID Kommentarer - Skulder/albue sektoren

















Samlet indtryk

	1	Der var alt for lang ventetid fra min tilskadekomst, og til jeg fik min undersøgelse/behandling.	Godt
	3	Blev indkaldt rimelig hurtigt, efter henvisning fra egen læge.	Godt
	8	Ventetiden fra lægebesøg til henvisning til indkaldelse til undersøgelse på ambulatoriet var alt for lang. Ventetid [over et år], hvor jeg kun modtog et brev om ca. indkaldelse, men der gik yderligere [næsten et år], inden jeg fik en tid.	Godt




Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Idrætsklinikken, Herning	
	2 Modtagelsen indeholdt det forventede, den var god og venlig.	Dårligt
	4 Alle var søde og smilende og det er det man har brug for, når man ikke besøger sygehuset særlig tit!	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Karkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk
	1 Stresset.	Dårligt
	4 Der sad ikke nogen ved skranken, så man kunne aflevere sine papirer. Så rækkefølgen blev ikke helt efter ankomst.	Godt
	ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	3 Vi fik lov til at komme til alligevel.	Godt
	4 Lidt ventetid ved skranken, under fem minutter.	Godt
	6 Omhyggelig undersøgelse, god forklaring på hvad der skulle ske. De fandt hurtigt en tid, den kunne jeg desværre ikke, men fik straks en anden dag for operation. Meget fint.	Virkelig godt
	10 Venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
	15 Dejligt med et smil.	Godt
	17 Sekretæren var sød og smilende.	Godt
	18 Godt at man bliver hentet af sygeplejersken/lægen.	Godt
	22 Søde piger.	Dårligt
	23 For lidt plads - sad som burhøns.	Intet svar
	25 Damen var flink nok, hun ringede bare ikke efter en læge, som hun skulle. Inden vi henvendte os selv.	Godt
	29 Var der i god tid. Blev sendt i røntgen.	Dårligt
	33 Meget venlig, stille og rolig modtagelse.	Godt
	34 Man får en tid, man skal være der, men oplever sjældent, man kommer til på dette tidspunkt. Dej-	Virkelig




	ligt, hvis man ikke skal vente så længe.	dårligt
	39 Det fungerer godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	Samlet indtryk
	10 Der er ingen mulighed for diskretion, da det er helt åbent område, og venteområdet er tæt på!	Intet svar
	16 Alle er meget imødekommende.	Virkelig godt
	18 Informationen har været i top.	Virkelig godt
	21 Smilende og imødekommende personale.	Godt
	26 Ved ankomsten - god behandling. Ankom [ti minutter inden mødetiden]. Efter at have ventet [tre kvarter], og have set flere patienter blive kaldt ind - trods det, at de ankom efter mig, - henvendte jeg mig til sekretæren. Hun kunne ikke finde de papirer, jeg havde afleveret ved ankomsten. De blev fundet, og så gik det fint.	Godt
	34 Blev godt modtaget. Kom hurtigt til røntgen, der var ingen ventetid. Der var så lidt ventetid til samtale med læge NN.	Virkelig godt
	38 Den første modtagelse i ambulatoriet var telefonisk, da vi ved en fejl fra egen læge var indkaldt til kontrol allerede efter en uge. Da vi kontaktede ambulatoriet telefonisk for at høre, om der var sket en fejl, fik vi at vide, at hvis vi var indkaldt til kontrol, var der nok en årsag til det, og så skulle vi bare møde op (i en meget arrogant og nedladende tone). Det skal dog siges, at vi kun er blevet super godt behandlet af sygeplejerskerne til de efterfølgende kontroller.	Godt
	39 Søde og rare mennesker, man skulle tro, man havde kendt hele livet.	Virkelig godt
	41 De er rigtig rare og venlige.	Godt
	44 Det er nemt at komme derhen, og de kommer og spørger, om man skal bruge hjælp, så jeg synes det var godt nok.	Godt
	53 Et meget imødekommende personale, som fortjener stor ros.	Virkelig godt
	54 Nogle rigtig søde og venlige ansatte!	Virkelig godt
	59 Jeg fik en god modtagelse. Søde og smilende mennesker.	Virkelig godt
	62 Til forundersøgelse var der lang ventetid. Ved operation var der ingen. Jeg mødte en utrolig omsorg fra personalet.	Godt
	74 Fik taget diverse prøver af blod, EKG m.v. Ti dage forinden samme prøver hos egen læge. Kommunikation: måske en by i Rusland.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing	Samlet indtryk

Bilag 5

	5	Mindre hospital, venlig og "hyggelig", nærværende stemning.	Virkelig godt
	6	Ja, stor venlighed og smil, da man trådte ind af døren. Venlighed over alt.	Godt
	11	Jeg følte virkelig at JEG var 'ventet', og blev taget meget venligt imod i rolige og trygge omgivelser.	Virkelig godt





ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing

Samlet indtryk

	3	Ville gerne haft mere at vide om, om jeg smitter, hvor længe, og hvad jeg skal gøre for ikke at blive smitte igen. Ellers var de søde og rare, mangler noget viden om sygdommen.	Godt
	4	Ingen ventetid. Kom faktisk ind før aftalte tid. Blev modtaget af et venligt og smilende personale. Man følte sig i gode hænder.	Virkelig godt
	7	Positivt. Venligt personale.	Godt






ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning

Samlet indtryk

	5	Alt forløb glat, da man først er inde i tromlen.	Godt
	6	Det var meget fint, venligt og orienterende.	Virkelig godt
	7	Meget venlige, men der var en fejl, idet de mente, at jeg allerede havde tjekket ind, og de glemte at fortælle, at jeg skulle til røntgen inden operationen.	Godt
	9	Jeg blev tilsagt til [om morgenen], og ambulatoriet åbnede først [en time senere]. Jeg måtte vente en time ved en låst dør.	Godt



ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro

Samlet indtryk

	4	Når man nu er nervøs, kunne det være rart, at de havde fortalt, at der var en ventetid på en time, så man mentalt vidste det i stedet for, at man sidder på pinde, så snart en dør åbnes.	Godt
	5	Meget venlig og smilende personale med håndtryk og et "velkommen her".	Godt
	6	Da jeg var klar til operation, kom lægen og fortalte alt, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	9	God orientering, acceptabel ventetid.	Virkelig godt
	15	Jeg oplevede meget grundig information fra alle samt åbenhed overfor spørgsmål - meget positiv og god stemning.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning

Samlet indtryk

	6	Fik ingen rigtig information over, hvad der skulle ske, eller hvor lang tid ventetiden var.	Intet svar
	9	Både en meget venlig læge og sygeplejerske tog imod mig og fortalte alt, hvad der skulle ske.	Virkelig godt

✎	11	Manglede plads til alle patienter. Stod op, men havde ingen ventetid, så det var helt ok :)! Maks. ti minutter. Kørestolsbrugere og andre med diverse hjælpemidler følte sig lidt i vejen, havde jeg indtryk af.	Virkelig godt
✎	16	Dejligt, venligt personale.	Virkelig godt
✎	19	Meget lidt plads til mange mennesker.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	23	Vi afleverede vores indkaldelse, sekretæren pegede mod venteafsnittet, mens hun diskuterede en læges vagtplan med en anden person! Vi oplevede det ikke negativt!	Intet svar
✎	28	Særlig flot sygepleje udført af yderst kompetente og velforberedte sygeplejersker, som virkelig formår at se mennesket bag sygdommen.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium

Samlet indtryk

✎	2	Alle var glade og i godt humør med masser af latter.	Godt
✎	5	Alle på afdelingen arbejdede godt sammen, det kom mig til gode. Andre afdelinger blev spurgt, hvis der måske fandtes en løsning der.	Virkelig godt
✎	10	Det var svært at finde, og der var ingen at spørge, selvom jeg ringede på klokken.	Godt
✎	15	Modtagelsen bærer præg af, at det er en sygehusgang, der er ombygget til ambulatorium.	Virkelig godt
✎	16	Super god.	Godt

ID Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit

Samlet indtryk


✎	3	Da mit arbejdsområde har været i sundhedssektoren, var jeg lidt forberedt, men spændt på forløbet.	Virkelig godt
✎	5	Meget stille, ikke mange at spørge ved tvivl.	Godt
✎	7	Jeg følte mig virkelig i gode hænder. Personalet kunne se, at jeg havde det skidt med det jeg skulle igennem, og de var meget forstående. Jeg blev opereret [i efteråret].	Godt
✎	9	Altid søde og hjælpsomme. Jeg kommer [regelmæssigt] til kontrol, og det er der samme hver gang. En STOR ros til jer alle.	Godt
✎	11	Kunne ikke være bedre.	Godt
✎	12	Dejligt at en sygeplejerske kom til skranken og tog imod og gav hånd. Følte mig velkommen.	Virkelig godt
✎	13	Der var ikke én gang nogle sekretærer i receptionen, selvom der i brevet stod det var dem, man skulle henvende sig til.	Det kan jeg ikke vurdere


Bilag 5

 14 Svært at finde rundt. Virkelig godt

ID Kommentarer - Skulder/albue sektoren

Samlet indtryk

 1 Jeg var virkelig positivt overrasket over så godt, jeg blev modtaget. Godt














 10 Måtte selv op og spørge om hvorfor jeg ikke blev kaldt ind. Dette skyldtes, at jeg var blevet flyttet til en anden læge. Godt

Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Idrætsklinikken, Herning	Håndtering af fejl
3	For et år siden fik jeg taget et røntgenbillede af mine knæ. Der kom besked til lægen, at der ikke var noget galt. Jeg tog til lægen igen, idet jeg ikke syntes, det kunne passe. For to måneder siden kom jeg til undersøgelse hos jer, hvor lægen sidder med de gamle billeder og siger: "Det kan jeg da godt forstå, du synes. Dine knæ er fuldstændig slidte i begge sider, og der er forkalkning". Jeg er glad for, at det ikke var kræft, der var blevet overset.	Intet svar
8	Jeg fik at vide, jeg skulle træne min lårmuskel, men ikke hvordan det foregik. Så det førte til, at problemet er det samme som før.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Blev indkaldt igen til en forundersøgelse og fik min dato for operationen aflyst, da jeg ringede ind til dem, fik jeg den samme tid igen.	Dårligt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Funktion, Herning	Håndtering af fejl
1	Blev opereret for [noget], der ikke var der.	Virkelig dårligt
3	Ingen fejl.	Intet svar
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Håndtering af fejl
2	Lægen sad og kiggede på den forkerte arm, hvor [patientens] far bemærkede, at det handlede om den anden arm.	Godt
3	Vi var ikke booket til den rette dag. Ved skadestuebesøg fik vi først at vide, at [patienten] ikke skulle opereres, men mandag ringede jeg ind for at få det vurderet igen af en ny læge, og så skulle hun opereres.	Virkelig godt
8	Den skinne, der blev lagt på min brækkede [kropsdel] var vendt 180 grader forkert, så den pressede håndleddet i forkert stilling! Ændret/opdaget hjemme, da jeg ville have den af for at tage rulleskøjteskinne på for at få bedre støtte.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	[En bestemt infektion] er vel ikke bevidst og dermed en fejl? Efter denne infektion synes personalet ikke at vide, hvad disse skulle stille op og jeg blev mødt med en noget blandet grad af professionel opførsel.	Intet svar
11	Fra jeg fik et sår på lilletåen, til der skete noget, gik der for lang tid. Første gang læge, "måske skulle jeg skære lidt i tåen", men blev desværre kaldt et andet sted hen, så jeg mistede et ben.	Virkelig godt
12	Man ville ikke undersøge skulderskaden, og man oplyste kun, at den viderebehandling var fysio-	Virkelig

Bilag 5

	rapi i 3 mdr., og så måtte man se til den tid, hvordan det var. Man oplyste ikke noget om, at fysioterapeuten kunne henvise til yderligere undersøgelser overhovedet, og derfor betalte vi selv for ultralydsscanning og MR-scanning med kontrast - en udgift på kr. 6000 vi kunne have undgået, hvis man havde oplyst korrekt til os ved den første undersøgelse. Man har efterfølgende brugt resultatet af undersøgelserne uden selv at have udgifterne, det syntes jeg er meget upassende i det offentlige system.	dårligt
	13 Skanningsbilleder der bliver væk. Det skal ikke være [flere uger] før skanningsbillederne bliver sendt fra den ene etage til den anden. Dårligt.	Dårligt
	14 Jeg var inde til røntgen, men skulle ultralydsscannes og var derinde senere og troede, det var til scanning. Men det var kontrol af røntgen. Det var unødvendigt. Det var jo [en skade], så det var en unødvendig ventetid på 14 dage. Det er meget smertefuldt og ville gerne hurtigt opereres.	Godt
	16 Jeg blev sendt til røntgen, uden at jeg skulle have taget et billede.	Godt
	17 Man var ikke opmærksom på alle de [] brud, der var i foden, kun [nogle]. [Resten] er ved at blive ordnet. Skal have en operation.	Godt
	20 Det første lægen sagde, var: "Hvorfor er du kommet? Har du ikke fået besked om ikke at komme?". Men han gav da en kort konsultation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	29 Apparatur gik i stykker, blev derfor sendt ud for at vente - og blev glemt.	Godt
	35 Jamen, der var slet ikke enighed, i det som blev sagt og gjort.	Virkelig godt
	37 Kommer ind med en blodprop [i legemsdel] ca. [eftermiddag]. Blev først indkaldt [eftermiddag, senere]. Første snak med lægen ca. [aften], samme dag.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	Håndtering af fejl
	2 Ingen.	Intet svar
	6 Jeg [fik et brud]. På skadestuen forsøgte de to gange at sætte det sammen. Det lykkedes ikke. Henviste til andet sygehus. Efter aftale først to døgn senere. Mødetid [om morgenen] fastende. Var fire med samme skade. Trods protest blev jeg sat sidst på listen, så efter ti timer blev jeg kørt til operation og måtte så overnatte på sygehuset. Normalt brokker jeg mig ikke over noget, men jeg har desværre fået [sygdom] i meget svær grad. Flere sammenfald og brud, så havde voldsomme smerter, hvilket jeg gjorde opmærksom på. Efter 24 timer uden mad og drikke og smertestillende medicin lå jeg stille og græd. NB. De andre tre med samme diagnose var helt unge mennesker, og de henvendte sig senere på første sygehus end mig. Jeg spørger derfor, er der ikke noget, der hedder menneskeligt hensyn?	Intet svar
	7 Vi fik ikke at vide, vi skulle drikke proteindrik. Fik også kun ét glas under indlæggelsen (dette er måske ikke vigtigt, men rart nok, da andre mener, at det hjælper på helingen af operationen).	Intet svar
	10 Gipsskade [af finger].	Godt
	13 Da jeg lå og skulle i narkose, blev jeg spurgt, hvilken [side] jeg skulle opereres i, sagde jeg højre. Fra	Godt

røntgenafdelingen stod der venstre. Jeg fik udsat at få gips af [gentagne] gange. Da jeg ringede for at høre hvorfor, spurgte én af sekretærerne, om jeg ikke selv kunne tage gipsen af. Det turde jeg ikke tage ansvaret for. Kirurgen havde sagt til mig, at jeg ikke måtte gå for længe med gipsen, for så kunne leddene blive stive.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------------------|
| ✎ | 17 | Jeg blev af én afdeling henvist til en anden til skanning af venstre tommelfinger. Da jeg kom til denne skanning, sagde personalet dér, at det var HØJRE tommelfinger (det stod også på et papir). Det lykkedes mig at overbevise dem om, at det VAR venstre, og det udførte de så, og det var venstre, man undersøgte på den første afdeling. | Intet svar |
| ✎ | 21 | Jeg skulle opereres i [det ene knæ], men et af røntgenbillederne var blevet markeret som [det andet knæ]. Ikke så smart hvis patienten ikke selv er opmærksom på det. | Godt |
| ✎ | 33 | Man glemte at indkalde mig som lovet, men en telefonopringning betød indkaldelse med under en uges ventetid. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Vi var indkaldt til forkert kontrol - dels pga. fejlinformation fra sygehuset. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 | Det var en lille kikkertoperation. Det kunne ikke rigtig lade sig gøre, så det blev på en anden måde, men kun godt, for jeg har det fint nu. | Virkelig godt |
| ✎ | 72 | Jeg havde forventet en ny røntgenundersøgelse, så lægen ikke vurderede ud fra et to år gammelt røntgenbillede. | Intet svar |
| ✎ | 73 | Min operation er gået galt - der er væsentlig forværring med bevægelse og smerter. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 74 | Ved bedøvelsen famlede (min mening!) vedkommende. Påkaldte en kollega, der ikke havde problemer, men klarede det flot. Stadig lidt følelsesløs i ikke-opererede ben. Fortager sig langsomt. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing

Håndtering af fejl

- | | | | |
|---|---|--|------------|
| ✎ | 2 | Sidste gang vi var derinde med et brud magen til, fik vi at vide [] at der ikke var brækket noget, men [senere] blev vi hentet. Så havde lægen [vurderet, at der var et] brud. Måske skulle de bare lade være med at sige noget, når de ikke har kompetence til det. | Intet svar |
| ✎ | 6 | Ingen fejl - og det var den sødeste læge, der undersøgte mig, og [mit problem] skulle [ordnes]. Og der har været en sygeplejerske hjemme hos mig hver dag [i noget tid] og nu er alt fint. | Intet svar |

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing


Håndtering af fejl

- | | | | |
|---|---|---|------|
| ✎ | 9 | Ikke i ambulatoriet, men nærmere til forundersøgelsen! Ved forundersøgelsen gjorde jeg opmærksom på, at jeg synes, der var [flere] knuder. Jeg fik at vide, at fedtknuder tit kunne være todelte. I mit tilfælde var der dog [flere], og det resulterede i, at jeg kun fik fjernet den ene af de [] knuder, som jeg havde []. | Godt |
|---|---|---|------|

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning




Håndtering af fejl

Bilag 5

-  3 Et hændeligt uheld var det vel. Fik [en operation]. [Der opstod en komplikation] sandsynligvis kort efter operationen, da [der var sket en fejl]. Virkelig godt






ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro

Håndtering af fejl

-  9 Man burde have talt med mig om lejring under operation, da jeg har [mange lidelser]. De ca. to og en halv time i samme stilling var meget ubehagelig/smertefald. Selve lokalanæstesen var ok. Stasen for blod efterlod blåt mærke og blodigt gnavsår (overarm). []. Fik dog lov at "sove" de sidste 20 minutter, men var utrolig utryk ved anæstesimidlet pga. tidligere [komplikationer], og dette var ikke drøftet på forhånd. Intet svar
-  10 Dem der tager i mod, når man melder sig ved skranken, troede at jeg skulle opereres i hånden i stedet for at få fjernet fedtknuder. Ups. Men de var nu meget søde. Har intet at klage over. Virkelig godt
-  14 De havde desværre ikke fået stoppet blodtilførslen til min arm helt, da de begyndte operationen. Derfor gik der en del tid, inden der egentlig kunne opereres, og det bevirkede, at der skulle lægges ekstra bedøvelse, som desværre ikke virkede så godt som den første. Havde derfor delvis følelse i hånden under operationen. Godt



ID Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning


Håndtering af fejl

-  1 Jeg synes ikke, det er nødvendigt med en kontaktperson, de kan godt spares. Intet svar
-  3 Fjernet modermærke. Ved første operation blev der fjernet for lidt. Derfor operation nummer to. Godt
-  5 Hun glemte at sætte bly i næsen. Godt
-  17 Jeg får taget en biopsi i øjenkrogen. Prøven var ikke repræsentativ. [I foråret 2010] får jeg taget en ny biopsi. Jeg får at vide, at der ikke var [], det var en [] og en afstikker. Hele sommeren går, det forsvinder ikke i øjenkrogen. Det begynder at klø. Jeg går til min speciallæge, der siger, at det SKAL fjernes. Jeg har nu fået lavet en []. Det er ikke pænt lavet, det er alt for tykt og er skræmmende. Jeg er utilfreds med en []. Jeg kunne måske have undgået den svinglap og fem cm ar i panden. Dårligt
-  25 Forkert mødedato. Godt

ID Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium


Håndtering af fejl


-  17 Jeg ved ikke om det kaldes en fejl, men jeg var blevet lovet en fremrykkelse af kontrol efter []operation af sekretæren, men læge NN sprang helt over den kontrol. Jeg var der også i forbindelse med, at læge NN havde henvist mig til en specialist. Specialisten havde [lavet forkert behandling] som har resulteret i skader []. Det ville jeg konfrontere læge NN med, da det var ham, der havde vurderet, at der skulle korrigeres [i behandling]. Han skriver i min journal "forkert adresse" til min henvendelse. Han har ingen forstand på [mit problemområde] siger han. Hvordan kan han så vurdere vedrørende [behandling]. Dårligt
-  19 Til tider forskellige læger. Godt

-  21 Der blev [foretaget et indgreb] og givet [forkert salve], der medførte, at benet kogte op/hævede. Derfor kom patienten til speciallæge og påbegyndte [] behandling. Men bortset fra det, [er jeg] rigtig godt tilfreds med personalet på []ambulatoriet. Virkelig godt

ID Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit


Håndtering af fejl

-  1 Jeg fik en hudlæsion, som ikke var tilsigtet. Den gav mig problemer. Jeg henvendte mig efterfølgende til ambulatoriet, men fik ikke en tilfredsstillende forklaring. Har fået et rødt mærke uden at nogen ved hvorfor. Dårligt


-  6 Genoperation af åreknuder efter [nogle måneder]. En åre havde "gemt" sig []. Efter anden operation er det SUPER. Intet svar

ID Kommentarer - Skulder/albue sektoren

Håndtering af fejl

-  2 Fik ikke information omkring næste skridt i behandlingen. Fik en forkert form for scanning i første omgang. En scanning, de vidste, de ikke ville kunne få resultater af med min skade. Følte, det bare var noget, de gjorde for at få mig ud af lågen. Dårligt

-  5 Blev syg og indlagt af alt det medicin jeg fik. Godt

-  7 Jeg glemte, hvor jeg skulle møde op henne. Så jeg satte mig i det forkerte venteværelse. Godt


















Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børneortopædisk sektor	Samlet indtryk
4	Personalet kunne godt være lidt bedre til at snakke med [et barn]. Havde lidt svært ved at svare på de svære spørgsmål.	Godt
ID	Kommentarer - Idrætsklinikken, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg følte, at der ikke rigtig var tid til mig bl.a. pga. lang ventetid og en smule dårlig information. Efter mine besøg hos jer, hvor jeg bl.a. har taget stilling til korsbåndsoperation, stod jeg ofte tilbage med mange spørgsmål. Lægen [var svær at forstå], og jeg følte at han ikke rigtig havde tid til mig. Det sidste besøg jeg havde blev jeg fulgt op af en sød og dygtig sygeplejerske, som tog mig med til et afsides sted, hvor jeg kunne stille spørgsmål osv. Det var jeg meget glad for.	Godt
2	Ventetiden var meget lang ca. 45 minutter. Ellers føler jeg, at jeg blev taget godt imod, og der var en fornuftig dialog mellem mig og fysioterapeuten. Dog kunne jeg godt tænke mig, at der blev lyttet mere til mig, og at min skade kunne undersøges mere grundigt. Ved ikke, om det er muligt, men det vil have en god psykisk påvirkning.	Dårligt
3	Jeg har efterfølgende været i MRS med højre knæ. Der viser sig at være en yderligere skade []. Jeg er skræmt over, at den første læge, der sidder og vurderer røntgenbilleder, kan tage så meget fejl. Kun fordi, jeg selv henvender mig igen et år efter, er der en anden læge, der ser billederne. Så sker der noget.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Det er meget lang tid siden, at jeg har oplevet en læge som NN, der tog mig så seriøst og lyttede til mig. Det var befriende! Plus en meget sød sygeplejerske NN! Det var en ny verden i forhold til de private læger, jeg har været ved!	Virkelig godt
6	Det er super fint taget imod. De har talt og gjort det fint.	Godt
7	Ja, blev lovet et uddybende brev med, hvad der kunne gøres, efter jeg havde fået taget røntgen, og det eneste, jeg fik, var et brev, hvor der stod, jeg kunne tabe mig, hvilket, jeg vurderer, lægen ikke ville sige til mit ansigt. Og jeg kan absolut ikke bruge behandlingen til noget som helst, da min smerte er AKUT, og at et væggtab ikke umiddelbart kan nås på ingen tid, og et væggtab vil ikke helbrede skaden, hvorfor jeg ser dette som en mindre del.	Virkelig dårligt
8	Vi snakkede mest om problemet, han undersøgte det ikke ordentligt!	Intet svar
11	Næ, vil nok vælge et andet sygehus, hvis muligt.	Dårligt
14	Ja, der var for lang ventetid mellem undersøgelse og behandling.	Godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk

✎	1	Meget dårlig.	Dårligt
✎	2	Jeg troede, at lægen skulle se på mine ben og tæer, som jeg [selv har sagt], jeg har så mange kramper i benene. Det eneste, jeg fik at vide, var, at man havde sendt besked med til lægen, at trykket var OK. Så blev jeg selvfølgelig glad, men senere utryg.	Det kan jeg ikke vurdere
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning			Samlet indtryk
✎	4	Jeg er godt tilfreds.	Godt
✎	6	Jeg har fået en upåklagelig behandling på Herning Sygehus. Jeg vil til enhver tid rose den læge og de sygeplejersker, der tog sig af mig. Hvis alle får samme behandling har vi i Danmark et flot sundhedssystem - stor TAK.	Virkelig godt
✎	11	[To sygehuse] - for mange fejl imellem dem.	Virkelig godt
✎	12	Den læge, som undersøgte, skulle flere gange spørge til råds hos en skuldereksperter, som var i ambulatoriet. Det var meget bedre, at det var skuldereksperter, som undersøgte. Vigtige informationer gik tabt, da det var tredje person, som traf afgørelsen uden selv at have undersøgt patienten - meget utilfredsstillende.	Virkelig dårligt
✎	13	Ventetid på op til en måned fra første til andet besøg er uacceptabelt.	Dårligt
✎	16	Tiden med lægerne var god, men man venter for lang tid i forhold til, hvor lang tid man venter.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	17	Den sidste læge har taget hånd om brud [].	Godt
✎	20	Det kan være et problem at forstå de udenlandske læger korrekt.	Intet svar
✎	22	Jeg føler ikke, at de vidste NOK om i hvert fald MIN sygdom, men der opstår også kun [relativt få] tilfælde årligt. Er der tvivl MÅ man sendes videre, ikke?	Dårligt
✎	29	Ventede i timer i røntgen. Ved henvendelse til personale blev der forelagt en historie om, at det krævede en speciel fotografering. Henvendte os tre gange og kom først til, da der var to tilbage. Fik derefter at vide, at billeder for længst var sendt ned. Vi kom kun til, fordi jeg forinden havde spurgt, om vi kom til inden [et specifikt tidspunkt] - man havde fået at vide, at vi var taget hjem.	Dårligt
✎	30	FOR MANGE KONTAKTPERSONER.	Intet svar
✎	34	Generelt for lidt information. Også selvom man er en "ældre" person har man i høj grad brug for, at folk viser en stor interesse og taler direkte med patienten. Synes, mine besøg ofte har været en snak hen over hovedet på mig.	Virkelig dårligt
✎	36	Ærgerligt at kommunikationen mellem Herning og andet hospital var så dårlig. Blandt andet blev jeg ringet op af [afdelingen] på det ene sygehus, som ikke kunne forstå, jeg ikke mødte op til operation [i efteråret] - selvom de selv har sendt mig til operation på det Herning sygehus. Det må have været dyrt!	Det kan jeg ikke vurdere
✎	37	Anden gang var bedre.	Godt

Bilag 5

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	
	8 Jeg var yderst tilfreds med alt og syntes godt om alle. Dygtigt personale. God stemning.	Virkelig godt
	10 Informationsmateriale blev ikke uddelt. Ligeledes mulighed for andre optræningsmuligheder.	Intet svar
	13 Jeg var kaldt ind fastende en fredag, men blev sendt hjem og skulle så komme igen fastende lørdag morgen, da jeg var sat til som nr. to. Jeg kom først til om eftermiddagen. Personalet var søde og venlige og underrettede mig løbende.	Godt
	14 Jeg skulle have haft en ny hofte [i efteråret] 2010. Under informationsmødet [to uger før] sagde jeg til sygeplejersken, at jeg dagen før havde fået nogle knopper og rødmen på den ene balle. En læge kiggede på og kunne konstatere, at det var helvedesild, så operationen måtte udsættes, men når at jeg var over det, kunne jeg blot ringe, og jeg ville kunne komme til inden for en måned. Men de sidste par måneder har hoften haft det rigtig godt, så det haster ikke med at få ringet.	Virkelig godt
	18 Det var, som jeg havde forventet det (godt).	Virkelig godt
	19 Man begyndt at skære i [mig], inden jeg var bedøvet!	Godt
	20 God og effektiv behandling. Professionel indstilling til min sygdom.	Virkelig godt
	21 Medicinering, der var aftalt med læge NN i ambulatoriet, blev ikke efterlevet efter operationen på afdelingen, hvor jeg kom til at ligge. Totalt mangel på respekt for både patient og kolleger.	Godt
	28 Kun ros.	Virkelig godt
	32 Nu har jeg, inden for dette år, været der tre gange. Sidst her, selvfølgelig, med mig selv. Men i [vinteren] med min søn. Alle tre gange har vi siddet og ventet fra vi kom til den aftalte tid, og da det var værst, to timer!!! Sidst her ventede jeg 45 min. fra den tid, jeg var tildelt.	Godt
	36 Flere afbrydelser pga. telefon.	Godt
	39 En utrolig fin behandling, glade og flinke mennesker over hele linen.	Virkelig godt
	43 Grunden til, at jeg krydser "dårlig" til venteværelsets indretning, er, at det trækker voldsomt, en kold vind nedefra.	Virkelig godt
	44 Jeg synes aldrig, jeg ventede lang tid på at komme ind til undersøgelse. Og jeg synes, at jeg blev behandlet rigtig godt.	Godt
	45 Ikke som andet sygehus, men også en anden form for sygdom.	Godt
	52 Det eneste sted, der var ventetid, var efter operation og til røntgen []. Mit indtryk var, at det var portørkapacitet, det skortede på. Jeg kunne godt selv finde det, hvis det var blevet foreslået. Jeg gik selv tilbage. Det ville have betydet, at jeg kunne tage hjem ca. EN TIME FØR.	Godt
	54 Det fungerede rigtig godt!	Virkelig godt

✎	55	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
✎	59	Jeg har ingenting at klage over. Jeg synes, de var helt FANTASTISKE alle sammen, smilende og glade alle sammen, og det kan jeg virkelig godt lide (ingen sure miner).	Virkelig godt
✎	64	Fik konstateret kræft. Meddelelsen var meget "kontant" - svær at modtage.	Virkelig godt
✎	69	I indkaldelsen stod, at første besøg ville være cirka to timer. Det tog 3 1/2 time.	Godt
✎	70	Jeg blev kontaktet af en flink sygeplejerske, som fortalte, at jeg skulle tale med en [udenlandsk] læge, så hun kunne være til stede, hvis der var problem med sproget. Det var der absolut ikke, så det gik fint hos læge NN.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	72	Jeg havde forventet en nutidig røntgenoptagelse som grundlag for en beslutning om eventuel hofteoperation i stedet for en 2 år gammel optagelse.	Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing **Samlet indtryk**

✎	1	Det tog 50 minutter fra jeg kom, til jeg var blevet undersøgt af læge og havde talt med sygeplejerske (fået målt blodtryk og informeret, og havde fået taget EKG). Det var en hurtig og en rigtig god behandling.	Virkelig godt
✎	6	Både læger og sygeplejersker var fantastisk søde ved mig, og de har en fin humor. Tak for det.	Godt
✎	10	Jeg fik en knysteoperation og skruen sad efter operationen forkert og måtte tages ud.	Godt
✎	11	Hvis der skal være musik på operationsstuen, synes jeg, det skal være dæmpet afslapningsmusik, og ikke popmusik, som jeg oplevede.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing **Samlet indtryk**




✎	3	Jeg synes, jeg mangler at få noget at vide om smittefaren, og hvad der sker med sygdommen, og hvornår man må noget sex igen.	Godt
✎	7	Der var under forløbet flere problemer med igangsættelse pga. overflytning af operation fra ét hospital til et andet hospital. Efterfølgende lukning af afdeling med udsættelse til følge. Ingen forklaring på lukning.	Godt
✎	8	Jeg synes måske, jeg blev sendt hjem lige lovligt tidligt.	Godt
✎	10	Jeg synes, det er hurtigt, man bliver bedt om at stå op og forlade afdelingen (40 min.). Jeg følte, de ikke havde tid til mig. Havde det dårligt (havde været i fuld narkose), men farvel og tak, videre til næste.	Godt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning **Samlet indtryk**

✎	3	Jeg skulle have fjernet tråde hos egen læge. Der gik to uger, før de sendte mig tilbage til sygehuset, da såret ikke helede og der gik betændelse i. Det havde været bedre, hvis trådene blev fjernet på	Virkelig godt
---	---	--	---------------






Bilag 5

sygehuset, for her ville de med det samme have vidst, hvad der var i vejen.

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 4 | Hurtig og effektiv ekspedition. | Virkelig godt |
|  | 5 | Ikke yderligere! | Godt |
|  | 7 | Undrer mig over, at der slet ikke er noget møde med kirurgen efter operationen. Nu er der gået tre måneder. | Godt |






ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 6 | Lægen fortalte alt hvad hun foretog sig, lige til forbindelse var lagt. | Virkelig godt |
|  | 9 | Jeg ville gerne have haft lidt mere information om eventuel genoptræning [], da det drejede sig om indgreb i bevægeapparatet. | Virkelig godt |
|  | 14 | Der var desværre ikke enighed mellem ortopædkirurgen og andet personale om, hvor ofte mit plaster skulle skiftes, og hvor ofte såret skulle renses i [dagene] efter operationen. Dette blev samtale efter operationen på operationsstuen. Jeg havde spurgt til dette, da jeg tidligere blev givet to forskellige svar. Dette bør der være enighed om, så man ikke får forskellige svar! | Virkelig godt |
|  | 17 | Behandlingsforløbet var godt. Blot synes jeg, at ventetiden fra indkaldelsestidspunktet til jeg kom på operationsstuen, var for lang - to timer og et kvarter. | Godt |
|  | 19 | Utrolig engageret personale, både sygeplejerske og læge. En god oplevelse. | Virkelig godt |


ID Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 5 | Godt. | Godt |
|  | 12 | Jeg blev ikke spurgt, men fik bare at vide, at sådan ville de gøre. | Godt |
|  | 17 | Der gik for lang tid inden læge NN. Sagen skulle ikke have været afsluttet. Så kunne jeg have undgået, at se ud som jeg gør i dag. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 18 | Jeg blev henvist til privatklinik, da de sagde, at de ikke havde tid til den operation, jeg skulle have. Følte, at det var spild af tid (især den lange ventetid op til), at de brugte tid på at undersøge, når de på forhånd vidste, at jeg skulle henvises til privatklinik. Man kunne måske have henvist direkte til privatklinik i stedet. | Intet svar |
|  | 21 | Jeg blev kun undersøgt [], ikke behandlet i Herning. Jeg blev sendt videre til andet sygehus pga. lang ventetid. | Godt |

ID Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 10 | Synes bare, det var dumt, jeg skulle helt til Ringkøbing, når der ligger stort sygehus i Herning fem minutter fra, hvor jeg bor. | Godt |
|---|----|--|------|

✎	12	Den opståede ventetid til min behandling (over en time) skyldtes en akut situation på afdelingen, men informationen herom var ok.	Virkelig godt
✎	13	Altid venlige mennesker, som gør deres bedste og lytter til mine behov og problemer. Meget fleksibel sekretær, som ved alt! Meget kompetente fagfolk alle sammen.	Virkelig godt
✎	15	Behageligt ambulatorium at komme i, da det er et lille (antal ansatte) sted.	Virkelig godt
✎	16	Meget god behandling. Alt fungerede perfekt. En meget positiv oplevelse. Super effektivt personale. Fantastisk læge. Ja det er svært at få armene ned igen efter så god en oplevelse.	Godt
✎	17	Jeg har i forbindelse med åreknude operation fået en nogenlunde ok behandling. Jeg er træt af, at man skal spørge og spørge, hvis man vil have noget at vide om, hvad lægen ser og vurderer, når han scanner og opererer mine ben. Det må være en naturlig ting, at man bliver oplyst uden selv at skulle spørge i en uendelighed. Jeg er også lidt imod en læge, som er svær at forstå []. Jeg føler ikke, at lægen får mig til at føle mig værdsat. Interesse, oprigtig, for patienten ved samtaler mangler jeg meget.	Dårligt
✎	23	Ingen fejl.	Godt

ID Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit

Samlet indtryk

✎	8	Jeg ville gerne have været informeret om hvor lang ventetid, og hvad der skulle ske inden operationen. Altså mere information om, hvad der skulle ske og cirka-tider, fra jeg blev kaldt ind til operation. Synes, der gik lang tid.	Godt
✎	11	Mine kommentarer vil kun være positive.	Godt
✎	12	De var alle meget imødekommende og venlige. Jeg følte mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
✎	13	Forstår ikke, jeg skulle tage til Ringkøbing to gange, når vi har eget udmærket sygehus i byen.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	14	Meget professionelt og kompetent personale!	Virkelig godt

ID Kommentarer - Skulder/albue sektoren

Samlet indtryk

✎	1	Jeg var meget imponeret over samarbejdet mellem ortopædkirurgisk og røntgen-afdelingen.	Godt
✎	2	Blev sendt hjem af en afdeling, hvor jeg skulle have været sendt videre til en ny.	Dårligt
✎	9	Det er ikke så nemt at skulle til Herning og opereres, når man ingen bil har. Det havde været nemmere for mig [på andet sygehus].	Godt

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

ID	Kommentarer - Idrætsklinikken, Herning	Samlet indtryk
4	Jeg var meget overrasket over, hvor hurtigt jeg kom for, det har virkelig været fantastisk!	Virkelig godt
7	Ja, dybt skuffende, at man ikke kan anvise behandling på slidskader, forstået på den måde, at man er ikke henvist fra læge til sygehus, hvis der ikke var en mening med det. At man ikke vil behandle, betyder alt andet lige, at den enkelte patient får sygedage, som i sidste ende koster det offentlige.	Virkelig dårligt
16	Det var okay det hele, på nær brevet. Jeg forstår ikke det lægesprog, men fik det oversat.	Godt
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Funktion, Herning	Samlet indtryk
2	Jeg skulle ikke møde igen.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
6	Jeg er ikke færdigbehandlet, skal have sømmet ud, men er ikke i tvivl om, at det vil foregå ligeså professionelt som tidligere besøg.	Virkelig godt
16	Har aldrig været i tvivl om min livsstil (den er fin).	Det kan jeg ikke vurdere
22	Jeg ved selv, at jeg ikke er sund, men hellere ti år mindre på begge ben, end ti år for længe i kørestol.	Dårligt
27	Hjemmeplejen er ikke dygtige nok.	Godt
34	Det har ikke været den bedste oplevelse at være i kontakt. Jeg har selv måttet fortælle om gips, der var for stram, og bede personalet på på røntgen, om de ville røntgenfotografere min [skade], som efter ca. [flere uger] stadig var meget hævet og meget øm. [Røntgenfotografiet] viste et brud, som man postulerer er et ældre brud. Så jeg ved snart ikke, hvad jeg skal mene om forløbet alt i alt, udover skuffelse.	Virkelig dårligt
39	Genoptræning har været for ringe. Dette område er dog et kommunalt anliggende. Specialisten var en god oplevelse, men alt for kort.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Holstebro	Samlet indtryk
12	Generelt er det fint med korte ventetider. I mit tilfælde med []operation, sagde jeg nej til første tid. Fik derefter en ekstra måned, hvor jeg trænede ihærdigt op til operationen. Føler, dette er givet godt ud. Vil derfor opfordre til, at man gør ekstra meget ud af denne metode, og eventuelt derfor	Godt

altid laver én måneds ventetid.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 31 | Generelt var min behandling god, men jeg venter stadig på opfølgning på mit sidste besøg, som eller var lovet. | Godt |
| ✎ | 40 | Det var ikke helt til at forstå lægen []. | Godt |
| ✎ | 44 | Nej, synes jeg ikke, jeg har. Men er ikke helt sikker. | Godt |
| ✎ | 52 | Jeg manglede information om sårbehandling, ømhed og uro i [kroppen]. Hvad der er forventeligt, og hvad jeg skal være opmærksom på. Hvad kræver blot tålmodighed, og hvad er reel bekymring for betændelse i såret. | Godt |
| ✎ | 57 | Var alt i alt meget god. | Godt |
| ✎ | 60 | Jeg manglede smertestillende medicin, da det gjorde meget ondt de efterfølgende dage. | Intet svar |
| ✎ | 62 | Jeg er opereret [to steder]. Første gang havde jeg en del problemer efter operationen og efter eftersyn. Jeg kontaktede på telefon, men havde lidt svært ved at få den tryghed, jeg havde brug for, og egen læge havde svært ved at give rette svar. Anden gang gik det meget bedre. Første gang havde jeg brug for at kunne kontakte den læge, der havde opereret mig. | Godt |
| ✎ | 70 | Overlægen gav mig besked om at gå på Apoteket og købe [et hjælpemiddel]. Jeg havde smerter og sovende fornemmelser [] hver nat. Efter at jeg nu bruger [hjælpemidlet] om natten, har det lindret smerterne, men ubehaget er ikke helt forsvundet. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 75 | Forløbet blev oplevet som professionelt udført på alle måder. Alle involverede, fra læge NN til portører, blev oplevet som kompetente, venlige og hjælpsomme. | Virkelig godt |
| ✎ | 77 | Brækket håndled ikke af betydning for livsstil. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Ringkøbing

Samlet indtryk














- | | | | |
|---|---|---|------|
| ✎ | 6 | Jeg ryger ikke, har det godt og går lange ture hver dag. Og min læge siger, at det er godt for min diabetes to. | Godt |
| ✎ | 7 | For lang ventetid til den MR scanning, der skal foretages inden operation (1½ måned + ventetid til operation). | Godt |

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagafsnit, Ringkøbing


Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|------|
| ✎ | 3 | Jeg ved, jeg er stor, men meget af det kommer af medicin. Ville være rart hvis man kunne blive henvist til én som ikke så ned på én, fordi jeg har et problem med vægten. Det er jo trods alt en sygdom for mig, som gør mig stor, men det er der jo ingen der ved eller siger noget om. Det er bare for dårligt. | Godt |
| ✎ | 7 | Personalet var flinke, positive og hjælpsomme. | Godt |
| ✎ | 10 | Fik en kort orientering af, hvad de havde gjort. En anden forklaring sendt til min læge. | Godt |

Bilag 5

	14	Det var godt det hele.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Herning		Samlet indtryk
	1	Efter operation på ambulatoriet gik der ca. to og en halv uge, før svaret på prøverne blev sendt til min læge.	Godt
	7	Tre dage efter operationen fik jeg et opkald fra ambulatoriet; det var godt. Men jeg mangler kontakt med kirurgen eller sygeplejersken for tvivlsspørgsmål i min rekuperation.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi, Holstebro		Samlet indtryk
	9	Jeg savnede i høj grad, at sygehuset kontaktede kommunen om hjemmehjælp, og at de talte med mig om behov herfor, da jeg har andre lidelser også, udover den jeg var henvist hertil om, og som ikke gjorde det nemt under operation i lokalbedøvelse [].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Funktion, Herning		Samlet indtryk
	12	Jeg ved ikke, hvad jeg må efter operationen, og om der er noget, jeg ikke må.	Godt
	15	Jeg ville gerne, at nogen ville tage ansvar, da jeg ikke selv vidste, om jeg måtte vaske håret, og der var ingen, der vidste det.	Godt
	19	Fik indkaldelse til operation godt en måned efter besøg - okay. Men operationen skal [først finde sted om over] to år! - ikke okay.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Det var et meget kort besøg, da jeg allerede var blevet undersøgt af min egen læge og blot fik bekræftet, at modermærkerne var sunde (men generende). [].	Godt
	27	Jeg fik at vide, at jeg ville få besked på, om det var modermærkekræft en uge efter behandlingen. I løbet af de næste tre uger ringede jeg fire eller fem gange og blev henvist til Århus og Herning på skift, ingen vidste noget. Til sidst fik jeg min egen læge til at undersøge det. Så fik jeg at vide, at jeg skulle have fjernet lidt mere rundt om modermærket. En uge senere blev jeg ringet op, at det skulle jeg ikke alligevel - ALT var ok. Det var et meget ØV-forløb med bekymringer.	Dårligt
ID	Kommentarer - Sår- og Varice Ambulatorium		Samlet indtryk
	12	En blødning efter operationen skabte nogen utryghed, men en telefonopringning fra sygehuset den følgende morgen gav mig i høj grad en stor tryghed (denne opfølgning var af uvurderlig betydning)!	Virkelig godt
	13	Altid kunnet ringe og komme til et ekstra kontrol efter behov ved akut opståede problemer.	Virkelig godt
	14	Inden jeg kom til Herning og blev opereret, syntes jeg, det var et virkelig godt sted at være.	Intet svar
	17	Ved mit seneste besøg i ambulatoriet havde jeg en dårlig oplevelse (De tidligere har været mere	Dårligt


okay). Kirurgen var afvisende over for det problem jeg kom med []. Han holdt hænderne op, og sagde, at han ikke havde forstand på [denne type skade], trods det, at han havde henvist mig til bandagist. Det kunne han trods alt vurdere, eller rettere, det skulle han ikke have gjort. Han afviste mig også [kontrol]. Han gjorde mig vred og ked af det.

- | | | |
|---|--|------|
|  | 21 Hjemmeplejen havde fået besked fra sårambulatoriet vedrørende behandling og sårbehandling - trods det, havde hjemmeplejen ikke fået fat på det rigtige sårbehandlingsmateriale. | Godt |
|---|--|------|

ID Kommentarer - Sår- og Varice Dagafsnit

Samlet indtryk


- | | | |
|---|--|------|
|  | 11 To gange har jeg oplevet forløbet. Højre og venstre ben. Det har været lige godt. | Godt |
|---|--|------|


- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 12 Kun at det har været en god oplevelse. Nogle venner og bekendte har været lidt bange for at få opereret åreknuder, men efter at jeg har fortalt om mine meget positive oplevelser og gode resultat, har de besluttet sig for også at få det gjort. | Virkelig godt |
|---|---|---------------|

ID Kommentarer - Skulder/albue sektoren

Samlet indtryk

- | | | |
|---|--|------|
|  | 3 Jeg ved ikke, om min læge er informeret. | Godt |
|---|--|------|

- | | | |
|--|---|------|
|  | 5 Kunne godt bruge [information om] hvad jeg skal passe på at arbejde med. Hvad der er godt at spise og motion i min tilstand for at forebygge. | Godt |
|--|---|------|

- | | | |
|---|---|--------------------------|
|  | 11 Aner egentlig ikke, om min operation gik godt eller skidt. | Det kan jeg ikke vurdere |
|---|---|--------------------------|

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.