

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup**



10-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	260
Afdelingens svarprocent:	65%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

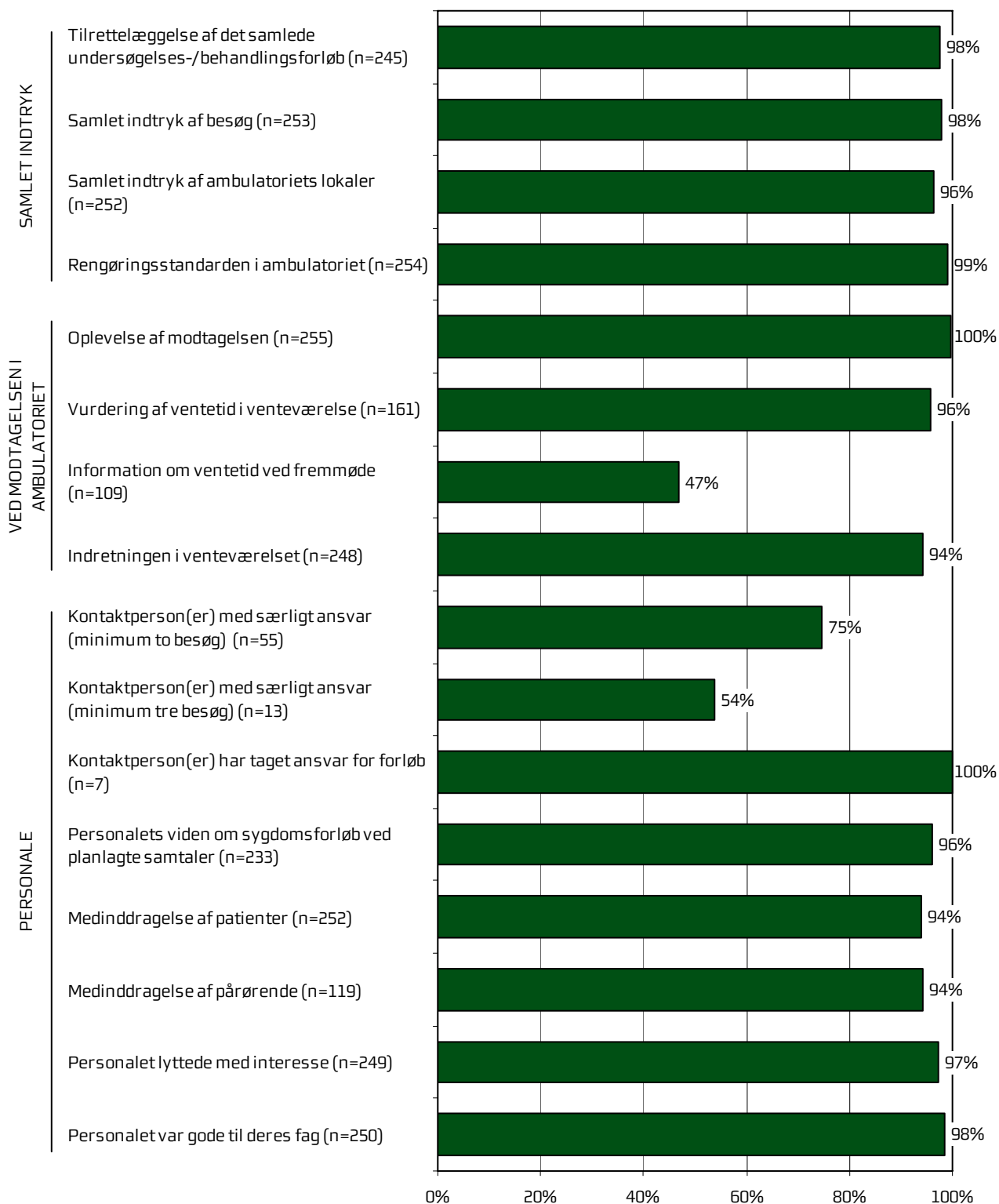
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

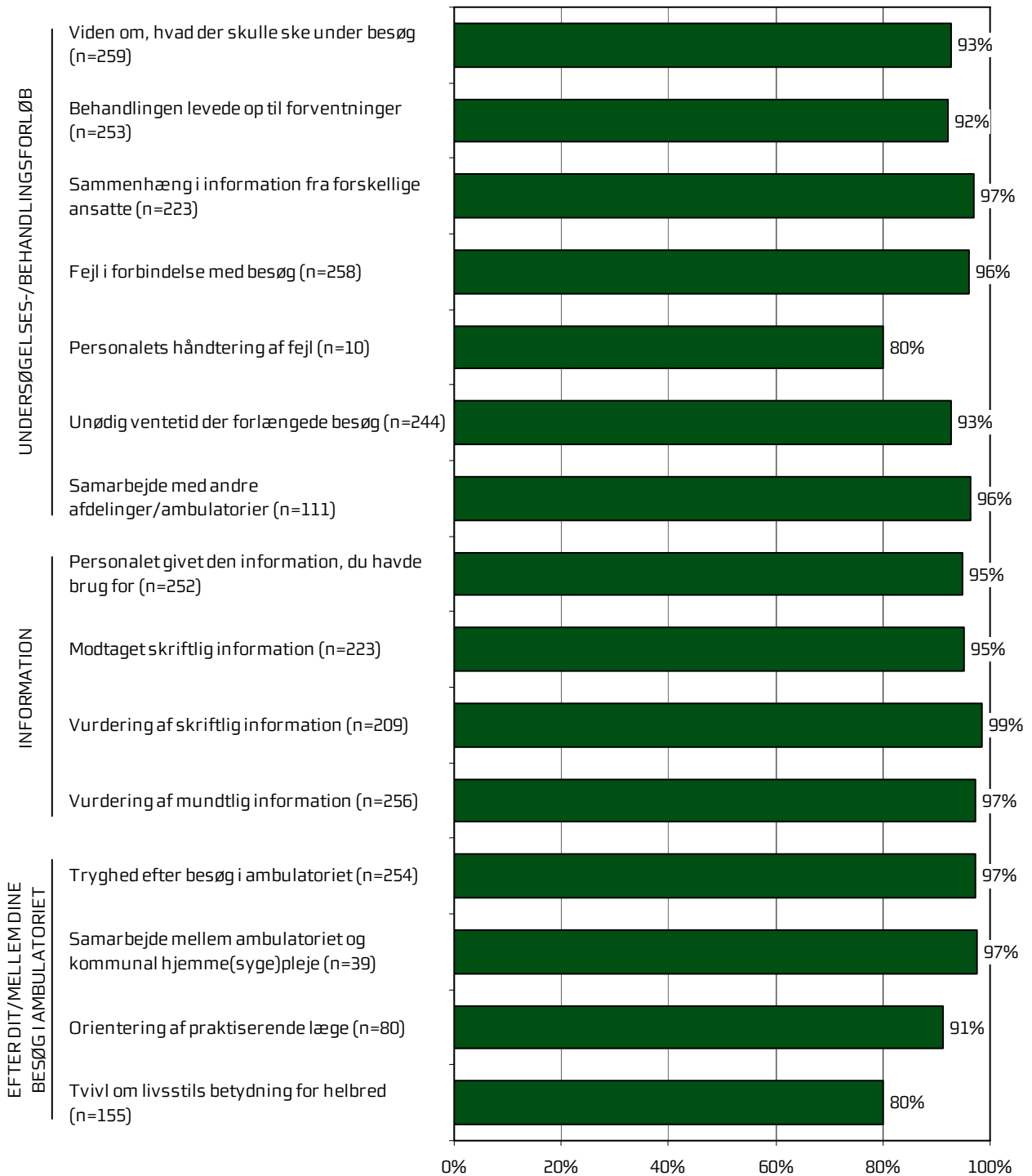
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium

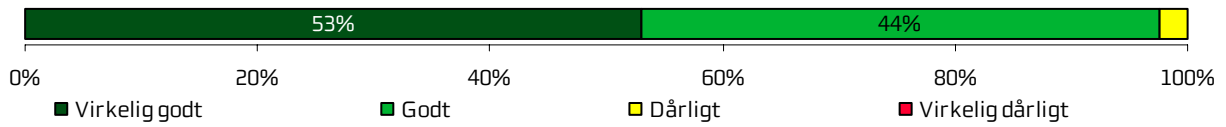
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

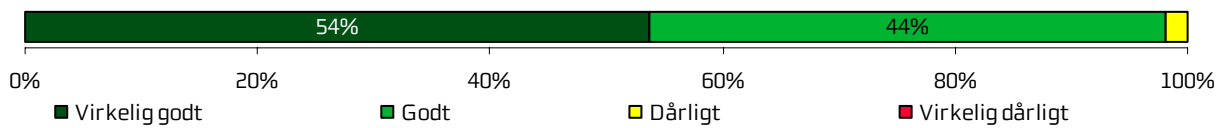
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

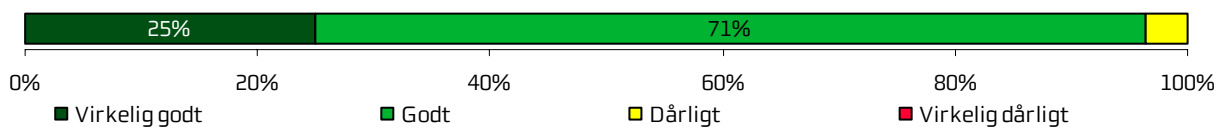
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=245)



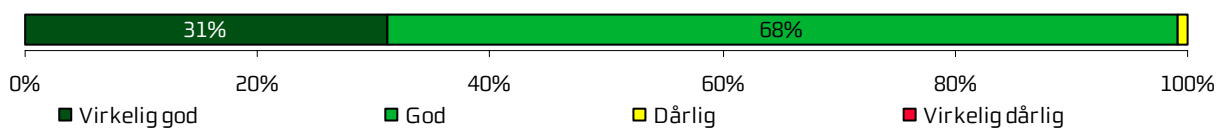
Samlet indtryk af besøg (n=253)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=252)



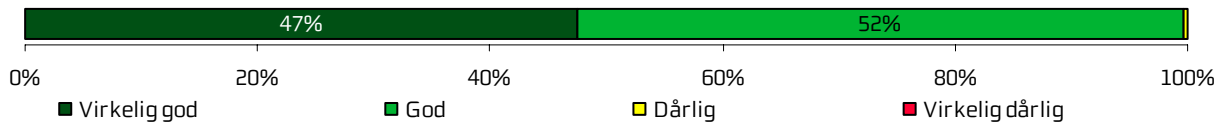
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=254)



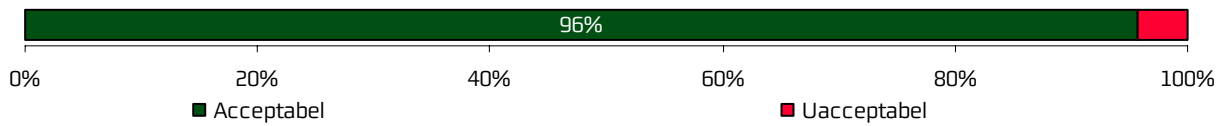
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	95 %	98 %	-	-	99 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	99 %	-	-	100 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	-	-	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	-	-	100 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

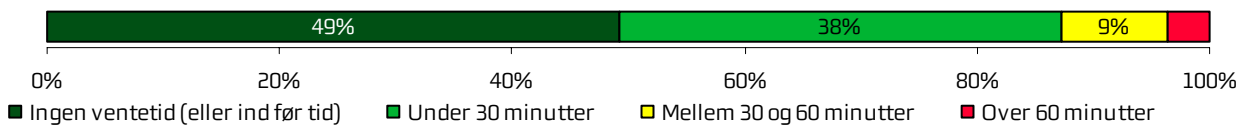
Oplevelse af modtagelsen (n=255)



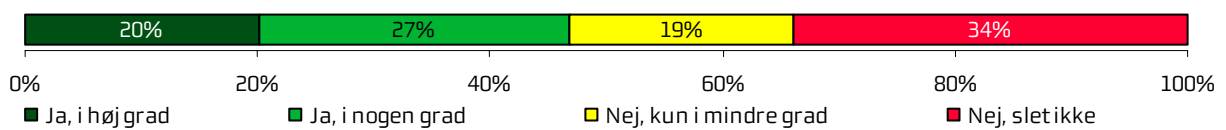
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=161)



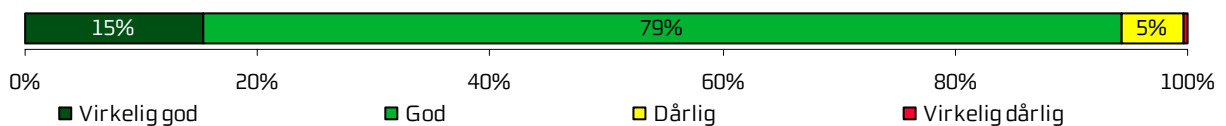
Længde af ventetid i venteværelse (n=250)



Information om ventetid ved fremmøde (n=109)



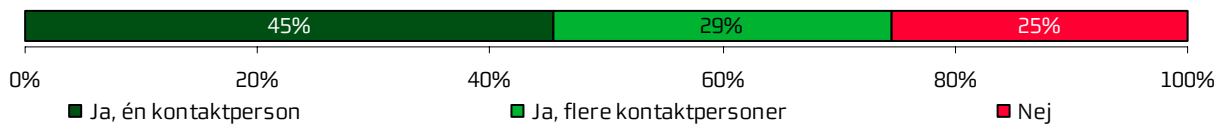
Indretningen i venteværelset (n=248)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	-	-	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	97 %	-	-	-	98 % *
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?	47 %	59 %	53 %	-	-	73 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	95 %	95 %	-	-	91 % *

Personale

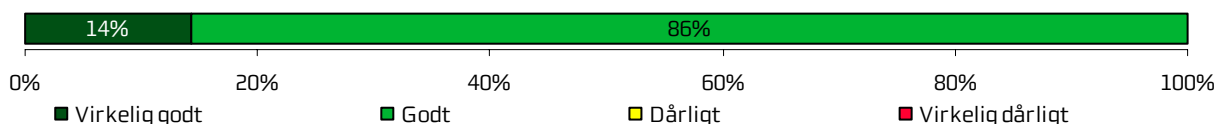
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=55)



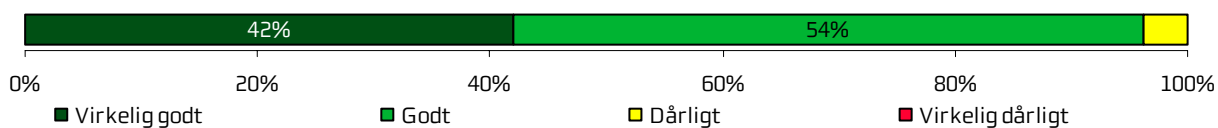
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=13)



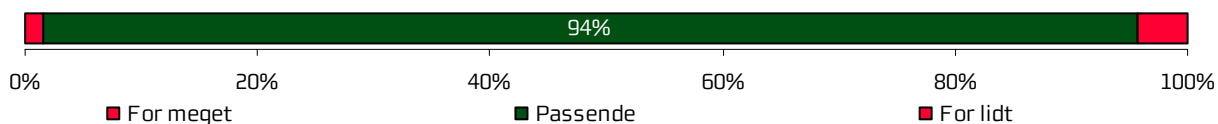
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



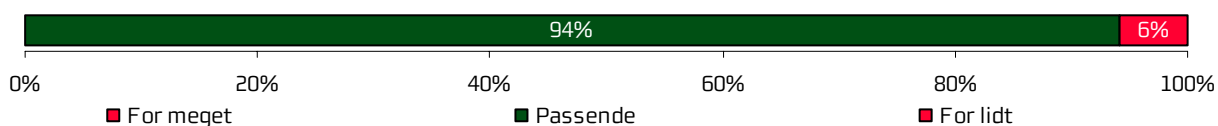
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=233)



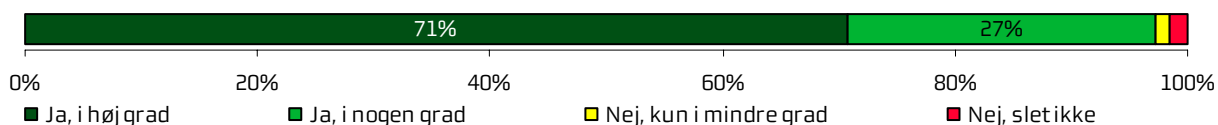
Medinddragelse af patienter (n=252)



Medinddragelse af pårørende (n=119)



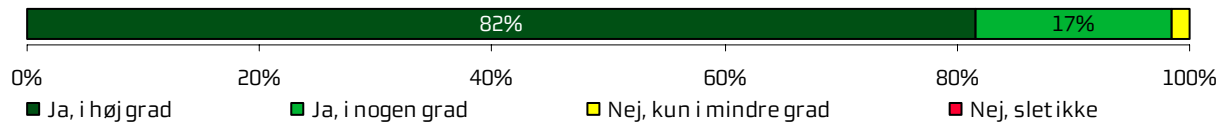
Personalet lyttede med interesse (n=249)



	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)	75 %	83 %	81 %	-	-	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	54 %	-	-	-	-	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	-	-	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	97 %	-	-	97 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	96 %	-	-	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	93 %	-	-	95 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	94 %	97 %	-	-	96 % *

Personale (fortsat)

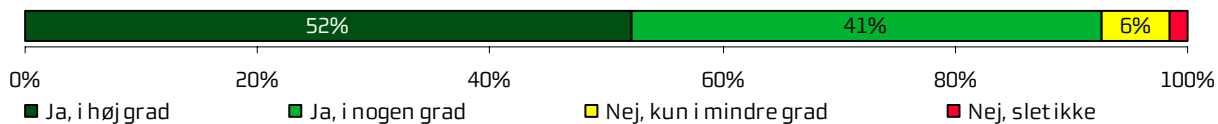
Personalet var gode til deres fag (n=250)



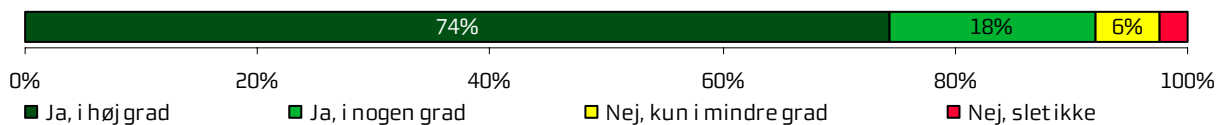
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	99 %	-	-	100 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=259)



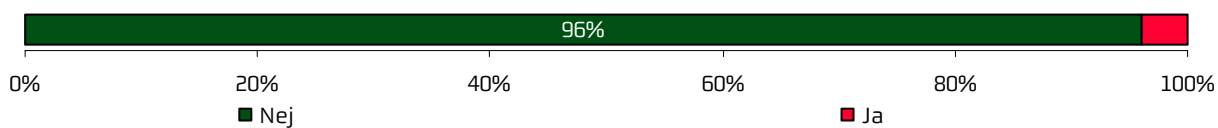
Behandlingen levede op til forventninger (n=253)



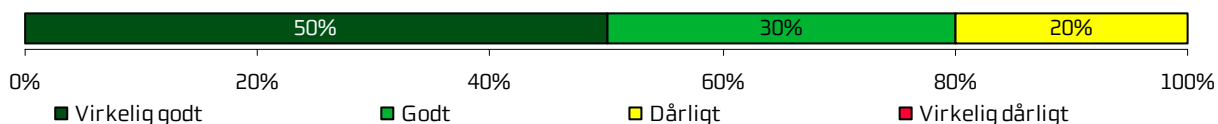
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=223)



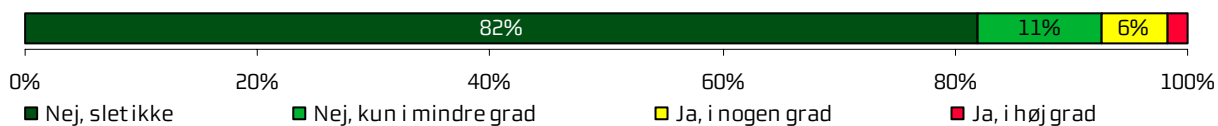
Fejl i forbindelse med besøg (n=258)



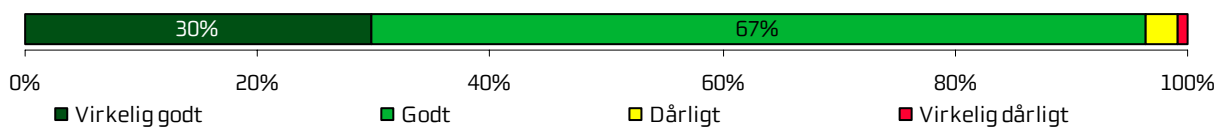
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=244)



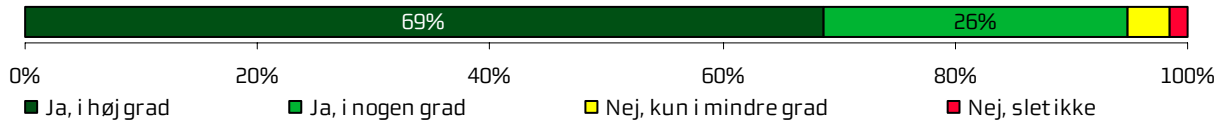
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=111)



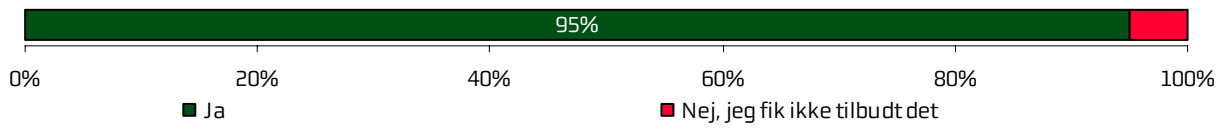
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	87 % *	93 %	-	-	94 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	91 %	95 %	-	-	98 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	-	-	97 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	93 %	-	-	-	98 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	81 %	-	-	-	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	94 %	92 %	-	-	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	96 %	-	-	97 % *

Information

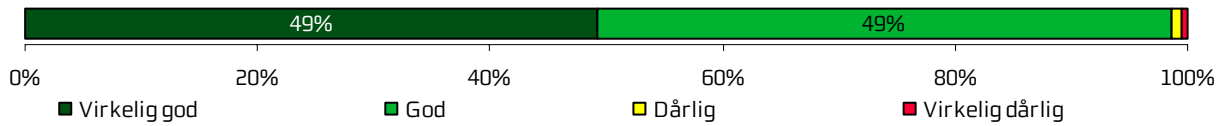
Personalet givet den information, du havde brug for (n=252)



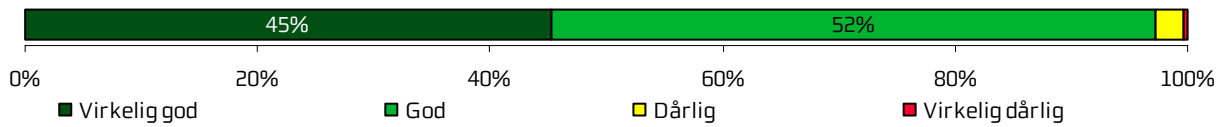
Modtaget skriftlig information (n=223)



Vurdering af skriftlig information (n=209)



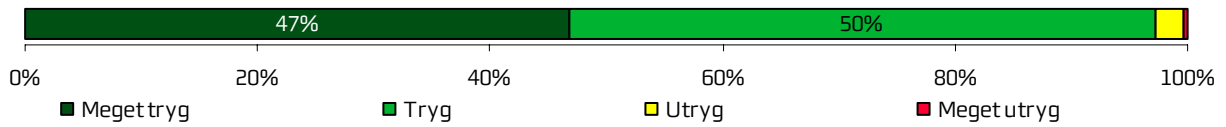
Vurdering af mundtlig information (n=256)



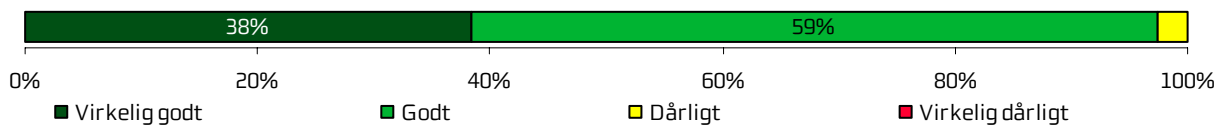
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	-	-	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	95 %	92 %	-	-	-	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	-	-	100 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	94 %	97 %	-	-	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

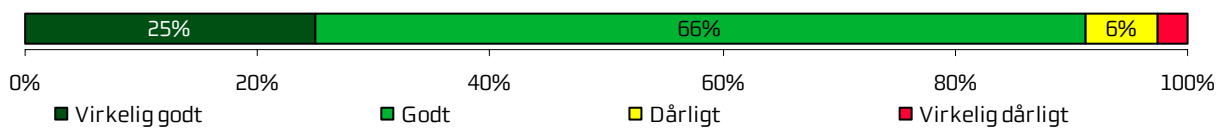
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=254)



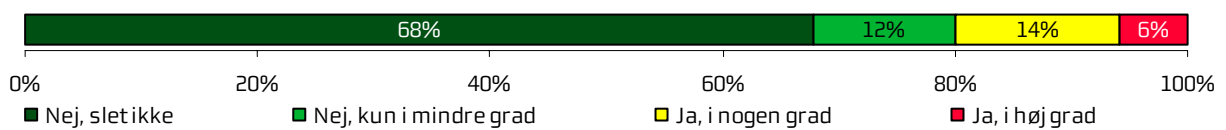
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=155)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	93 % *	97 %	-	-	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	88 %	94 %	-	-	96 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	89 %	89 %	-	-	99 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	78 %	74 %	-	-	80 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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.: >>labnr<<

PERSONALE

7. 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"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>	

11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. 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 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

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

Løbenr.: >>/obnr<<

INFORMATION

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

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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!



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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 65 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	65%	100%
Køn		
Mand	32%	32%
Kvinde	68%	68%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	2%
20-39 år	13%	17%
40-59 år	48%	50%
60-79 år	35%	30%
80- år	2%	1%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	260		100%	
Køn				
Mand	82		32%	
Kvinde	178		68%	
Aldersgruppe				
0-19 år	4		2%	
20-39 år	35		13%	
40-59 år	124		48%	
60-79 år	92		35%	
80- år	5		2%	
Skema udfyldt af				
Patienten	253		99%	
Pårørende	2		1%	
Modersmål				
Dansk	250		97%	
Ikke dansk	8		3%	

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	53	44	2	0	245	8
Køn						
Mand	44	55	1	0	75	4
Kvinde	57	40	3	0	170	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	37	57	6	0	35	0
40-59 år	52	45	2	0	121	2
60-79 år	60	39	1	0	83	6
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	45	2	0	241	8
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	53	44	3	0	237	8
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	44	2	0	253
Køn					
Mand	46	53	1	0	79
Kvinde	57	40	2	0	174
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	49	46	6	0	35
40-59 år	51	48	2	0	122
60-79 år	61	38	1	0	89
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	53	45	2	0	249
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	53	44	2	0	245
Ikke dansk	63	38	0	0	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	71	4	0	252
Køn					
Mand	22	72	6	0	79
Kvinde	27	71	2	0	173
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	17	80	3	0	35
40-59 år	27	69	4	0	123
60-79 år	24	73	3	0	88
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	24	72	4	0	248
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	24	73	4	0	244
Ikke dansk	63	38	0	0	8

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	68	1	0	254
Køn					
Mand	27	71	3	0	79
Kvinde	33	67	0	0	175
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	26	74	0	0	35
40-59 år	33	67	0	0	123
60-79 år	29	69	2	0	89
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	30	69	1	0	250
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	30	70	1	0	246
Ikke dansk	75	25	0	0	8

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	52	0	0	255
Køn					
Mand	52	48	0	0	79
Kvinde	45	54	1	0	176
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	23	77	0	0	35
40-59 år	49	51	0	0	122
60-79 år	56	43	1	0	90
80- år	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	47	52	0	0	248
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	46	53	0	0	245
Ikke dansk	75	25	0	0	8

Tabel 12. 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	96	4	161	96
Køn				
Mand	93	7	55	26
Kvinde	97	3	106	70
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	3
20-39 år	97	3	29	6
40-59 år	96	4	79	44
60-79 år	94	6	50	41
80- år	-	-	2	2
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	157	93
Pårørende	-	-	1	1
Modersmål				
Dansk	95	5	155	92
Ikke dansk	-	-	4	4

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	38	9	4	250	5
Køn						
Mand	48	38	9	5	79	1
Kvinde	50	38	9	3	171	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	24	62	12	3	34	0
40-59 år	49	39	8	4	119	4
60-79 år	57	29	10	3	89	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	39	8	4	243	5
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	49	39	8	3	241	5
Ikke dansk	57	14	14	14	7	0

Tabel 14. 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	20	27	19	34	109	22
Køn						
Mand	19	25	28	28	36	5
Kvinde	21	27	15	37	73	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	18	41	14	27	22	5
40-59 år	17	27	23	33	52	13
60-79 år	24	18	18	41	34	3
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	20	27	19	34	106	21
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	20	26	19	35	106	19
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	79	5	0	248	8
Køn						
Mand	16	78	7	0	76	4
Kvinde	15	80	5	1	172	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	10	84	6	0	31	3
40-59 år	16	79	5	0	119	4
60-79 år	14	79	6	1	90	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	80	5	0	241	8
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	14	80	5	0	238	8
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0

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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	29	25	55
Køn				
Mand	33	38	29	21
Kvinde	53	24	24	34
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	29	0	71	7
40-59 år	60	28	12	25
60-79 år	35	39	26	23
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	46	28	26	54
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	45	28	26	53
Ikke dansk	-	-	-	1

Tabel 17. 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	23	31	46	13
Køn				
Mand	17	33	50	6
Kvinde	29	29	43	7
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	14	43	43	7
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	25	25	50	12
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	25	25	50	12
Ikke dansk	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	86	0	0	7	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	83	0	0	6	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	17	83	0	0	6	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. 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	42	54	4	0	233	23
Køn						
Mand	32	65	3	0	68	13
Kvinde	46	50	4	0	165	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	35	53	12	0	34	0
40-59 år	42	55	3	0	112	11
60-79 år	46	51	3	0	80	11
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	54	4	0	227	22
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	42	54	4	0	223	23
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0

Tabel 20. 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	2	94	4	252
Køn				
Mand	1	95	4	80
Kvinde	2	94	5	172
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	3	88	9	34
40-59 år	2	95	3	122
60-79 år	1	94	5	88
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	2	94	4	245
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	2	94	5	242
Ikke dansk	0	100	0	8

Tabel 21. 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	94	6	119	140
Køn					
Mand	0	93	7	43	38
Kvinde	0	95	5	76	102
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	0	89	11	19	16
40-59 år	0	96	4	52	72
60-79 år	0	93	7	43	49
80- år	-	-	-	1	3
Skema udfyldt af					
Patienten	0	95	5	114	138
Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål					
Dansk	0	94	6	113	136
Ikke dansk	0	100	0	5	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	27	1	2	249	9
Køn						
Mand	68	31	0	1	78	2
Kvinde	72	25	2	2	171	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	51	40	6	3	35	0
40-59 år	71	27	1	1	122	2
60-79 år	78	20	0	2	85	6
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	26	1	2	243	8
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	70	27	1	2	239	9
Ikke dansk	88	13	0	0	8	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	17	2	0	250	9
Køn						
Mand	76	23	1	0	79	2
Kvinde	84	14	2	0	171	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	74	20	6	0	35	0
40-59 år	83	17	0	0	122	2
60-79 år	84	14	2	0	85	7
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	16	2	0	243	9
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	82	17	2	0	240	9
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0

Tabel 24. 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	52	41	6	2	259	0
Køn						
Mand	51	44	4	1	81	0
Kvinde	53	39	7	2	178	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	37	46	17	0	35	0
40-59 år	53	43	3	1	124	0
60-79 år	59	35	4	2	92	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	40	6	1	252	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	52	40	6	2	249	0
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0

Tabel 25. 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	74	18	6	2	253	4
Køn						
Mand	73	21	5	1	80	1
Kvinde	75	16	6	3	173	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	69	20	6	6	35	0
40-59 år	74	20	4	2	123	1
60-79 år	78	12	8	2	89	2
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	18	5	2	247	3
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	74	18	6	2	243	4
Ikke dansk	88	13	0	0	8	0

Tabel 26. 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	74	22	2	1	223	33
Køn						
Mand	70	26	3	2	66	15
Kvinde	76	21	1	1	157	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	67	27	0	6	33	2
40-59 år	78	19	3	0	111	12
60-79 år	74	24	1	1	72	18
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	23	1	1	217	32
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	74	23	2	1	213	33
Ikke dansk	88	13	0	0	8	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	258
Køn			
Mand	95	5	81
Kvinde	97	3	177
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	94	6	35
40-59 år	97	3	123
60-79 år	96	4	92
80- år	-	-	4
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	251
Pårørende	-	-	2
Modersmål			
Dansk	96	4	248
Ikke dansk	100	0	8

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	30	20	0	10	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	50	17	33	0	6	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	30	20	0	10	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	50	30	20	0	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. 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	82	11	6	2	244	10
Køn						
Mand	81	13	4	3	79	1
Kvinde	82	10	7	1	165	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	81	16	3	0	31	3
40-59 år	81	6	9	3	118	4
60-79 år	84	14	2	0	87	3
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	11	6	2	237	10
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	82	11	6	2	234	10
Ikke dansk	88	0	13	0	8	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	67	3	1	111	92
Køn						
Mand	27	70	0	3	33	24
Kvinde	31	65	4	0	78	68
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	26	63	11	0	19	10
40-59 år	31	67	0	2	51	44
60-79 år	33	64	3	0	36	36
80- år	-	-	-	-	1	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	65	3	1	107	92
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	31	65	3	1	104	92
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	69	26	4	2	252
Køn					
Mand	63	32	5	0	81
Kvinde	71	23	3	2	171
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	51	37	9	3	35
40-59 år	69	29	2	1	122
60-79 år	76	17	4	2	89
80- år	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	69	26	3	2	246
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	68	26	4	2	243
Ikke dansk	75	25	0	0	8

Tabel 32. 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	95	5	223	30
Køn				
Mand	93	7	70	10
Kvinde	96	4	153	20
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	2	2
20-39 år	94	6	33	2
40-59 år	97	3	113	10
60-79 år	92	8	74	15
80- år	-	-	1	1
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	218	29
Pårørende	-	-	1	1
Modersmål				
Dansk	95	5	216	29
Ikke dansk	100	0	6	1

Tabel 33. 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	49	49	1	0	209	1
Køn						
Mand	48	52	0	0	64	1
Kvinde	50	48	1	1	145	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	26	68	6	0	31	0
40-59 år	53	46	0	1	107	1
60-79 år	56	44	0	0	68	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	49	1	0	207	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	48	50	1	0	203	1
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0

Tabel 34. 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	45	52	2	0	256
Køn					
Mand	38	59	2	0	81
Kvinde	49	49	2	1	175
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	29	63	6	3	35
40-59 år	46	54	0	0	123
60-79 år	52	44	4	0	91
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	46	51	2	0	250
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	45	52	2	0	247
Ikke dansk	63	38	0	0	8

Tabel 35. 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	47	50	2	0	254
Køn					
Mand	46	53	1	0	81
Kvinde	47	49	3	1	173
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	32	62	3	3	34
40-59 år	47	52	1	0	123
60-79 år	53	42	4	0	90
80- år	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	47	50	2	0	248
Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål					
Dansk	47	50	2	0	245
Ikke dansk	38	63	0	0	8

Tabel 36. 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	38	59	3	0	39	13	198
Køn							
Mand	18	76	6	0	17	8	52
Kvinde	55	45	0	0	22	5	146
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	2
20-39 år	50	50	0	0	6	2	27
40-59 år	7	86	7	0	14	6	103
60-79 år	65	35	0	0	17	4	64
80- år	-	-	-	-	0	1	2
Skema udfyldt af							
Patienten	39	58	3	0	38	12	195
Pårørende	-	-	-	-	0	1	1
Modersmål							
Dansk	37	60	3	0	35	11	195
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2	3

Tabel 37. 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	25	66	6	3	80	171
Køn						
Mand	29	63	4	4	24	55
Kvinde	23	68	7	2	56	116
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	25	50	17	8	12	23
40-59 år	19	78	3	0	32	90
60-79 år	31	60	6	3	35	53
80- år	-	-	-	-	0	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	67	6	3	78	168
Pårørende	-	-	-	-	0	2
Modersmål						
Dansk	24	66	7	3	74	168
Ikke dansk	40	60	0	0	5	3

Tabel 38. 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	68	12	14	6	155	99
Køn						
Mand	64	7	25	4	56	22
Kvinde	70	15	8	7	99	77
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	71	10	14	5	21	14
40-59 år	67	17	13	4	78	46
60-79 år	69	4	17	10	52	36
80- år	-	-	-	-	1	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	13	14	5	152	98
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	69	12	14	5	149	97
Ikke dansk	33	17	17	33	6	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 Ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Friklinikken - sektor/Funktion	Modtagelsen
1	Det var en meget kold og upersonlig modtagelse. Fik besked på at sætte mig på en af stolene, savnede noget information om, hvad der skulle ske.	Dårlig
3	Jeg følte mig virkelig velkommen, jeg var ventet på stedet.	Virkelig god
5	Manglende information. Meget upersonligt.	God
7	På det ene sygehus fik jeg en professionel modtagelse med anvisning af drikkevarer og frugt i ventetiden. På et andet sygehus var der umanerlig megen ventetid, og vi fik ingen information om årsagen. Vi henvendte os selv og fik at vide, at de havde travlt. Ingen forfriskning [(vi kommer langvejs fra)]. Jeg synes ikke, at det er en professionel måde at modtage patienter på. Der var ingen kø, så det kunne ikke være årsagen.	God
10	Meget kompetent og professionelt.	Virkelig god
14	Søde og hjælpsomme.	Virkelig god
19	Jeg blev afvist af læge NN på det ene sygehus med den begrundelse, at jeg ikke kunne blive opereret, fordi jeg har pacemaker. Jeg har spurgt læge NN på det andet sygehus, og han siger, at han aldrig har været udsat for det før, og at jeg skulle tale med min egen læge.	Intet svar
23	Hurtig, effektiv. Jeg kom til før tid. Personalet viste overskud.	Virkelig god
24	Ved første besøg blev jeg "glemt" af lægen, således at jeg, uagtet at jeg spurgte tre gange i receptionen, sad i seks timer.	God
25	Næh, dog kunne venteværelset godt være lidt større :o)	God
30	Der var ingen ved modtagelsen, da vi var en anelse tidligt til stede. Jeg skulle møde [om morgenen]. Det var en kold og meget blæsende dag, og der var EKSTREMT koldt i forhallen på grund af den automatiske dør. Den stod længe åben!	God
34	Venlighed fra alle.	Virkelig god
35	Dejlig og rar atmosfære at komme i.	Virkelig god
36	Meget god (faglig og kompetent).	Virkelig god
41	Nej, super god.	Virkelig god
42	Sygeplejerskerne var meget flinke og hjælpsomme.	God
43	Sygeplejersken, som tog i mod, virkede meget lidt interesseret i at hjælpe min kone med diverse spørgsmål vedrørende ventetid m.m.	God
52	Modtagelsen var god/UDEMÆRKET. Dog ville en beskrivelse/information om forventet procedure have været fint, således at man var forberedt på "sagsgangen".	God
53	Nej. Alt gik hurtigt og godt.	God
55	Udmærket modtagelse, men flere var lidt i tvivl, om de skulle blive og vente eller gå et andet sted hen, og damen bag skranken svarede nogle gange lidt uvenligt/irriteret. Det var unødvendigt.	God
56	Nej, det var alt rigtig fint.	God
59	Stille og roligt. Dejligt klima. Søde mennesker.	Virkelig god
60	Ventetid pga. at it-systemet var nede, der blev hentet oplysninger fra andet sygehus, mener	God

	jeg. Personalet var frustrerede over, at de ikke kunne komme i gang med deres arbejde pga. it-problemet.	
✎ 63	Den var aldeles perfekt. Personalet var MEGET imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig god
✎ 64	Meget professionelt.	Virkelig god
✎ 65	Venlig, familiær og dog stadig professionel.	Virkelig god
✎ 67	Fik det indtryk, at det drejede sig om MIG.	Virkelig god
✎ 68	Ingen ventetid.	God
✎ 73	Intet at bemærke. Blev godt modtaget.	Virkelig god
✎ 76	Venlig og direkte kontakt. Oplevede mig som "kunde" mere end "patient".	Virkelig god
✎ 79	Stor venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig god
✎ 82	Jeg kom for sent. Dybt pinligt, for jeg troede, jeg kunne finde vej, men nej :) Modtagelsen af mig i ambulatoriet var fantastisk. Ingen sure miner overhovedet.	Virkelig god
✎ 83	Det ville være en god idé IKKE at sætte tid på til de pårørende, så de ikke bliver bekymrede, hvis det trækker ud.	God
✎ 84	Den var god. Ikke meget ventetid.	Virkelig god
✎ 87	Jeg var til efterkontrol i den aktuelle periode. Jeg var meget tilfreds med forundersøgelse og operationer. Passer med krydserne i skemaet.	Virkelig god
✎ 88	Virkeligt imødekommende og venligt personale og professionelt arbejde!	Virkelig god
✎ 90	Jeg kom ind til tiden, hvilket var meget positivt, når man havde forventet at skulle vente i lang tid.	Virkelig god
✎ 92	Nej, ikke andet end, at jeg er positiv og blev ved med at være det. Alle var omsorgsfulde. Venteværelset var slidt, men DET er ikke det væsentlige!	God
✎ 94	Jeg er SÅ tilfreds.	Virkelig god

Ortopædkirurgisk Ambulatorium
















Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Friklinikken - sektor/Funktion	Fejlhåndtering
1	Skulle have været i fuld narkose, men på grund af manglende papirer (som jeg ikke er skyld i) måtte jeg i rygmarvsbedøvelse. Dette var ubehageligt for mig, da jeg slet ikke var forberedt på den mulighed.	Virkelig godt
15	Inden [operationen] mærkede læge NN de steder [], der skulle gribes ind. Efter operationen var der tre steder, hvor han ikke havde foretaget nogen indgreb, hvor der fortsat er "udposninger".	Dårligt
16	Man havde ikke sendt henvendelsen til scanning på andet hospital, før jeg ringede og rykkede for det.	Virkelig godt
29	Kom fem minutter for sent til røntgen, måtte køre [langt] hjem igen.	Godt
66	Jeg fik at vide, at der var det ene galt med mit knæ, men da jeg så kom ind til efterfølgende undersøgelse, var der noget helt andet galt.	Dårligt
70	Lidt forvirring, fordi jeg var blevet booket forkert ind, men det blev rettet med det samme, og de fandt selv ud af det. Ellers ville jeg såmænd ikke have registeret det som en fejl, blot lidt ventetid.	Virkelig godt
74	Vedrørende operationsdagen havde man glemt at sende besked til mig om flytning af operationen fra tidlig formiddag til sen eftermiddag. Jeg var fastende. En anden mulig forklaring er, at jeg ikke havde modtaget brev herom pga. fejl fra postvæsenet.	Godt
76	Jeg fik ikke armbånd (CPR-nummer) på, inden jeg kom ind på operationsstuen.	Virkelig godt
93	Jeg var lovet fuld bedøvelse, og det lyttede de ikke til. Gav mig blokade/bedøvelse i skulder. Meget ubehageligt. Glemte at ringe til [pårørende] ved opvågning.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?








ID	Kommentarer - Friklinikken - sektor/Funktion	Samlet indtryk
3	Jeg fik en super behandling.	Virkelig godt
4	Jeg ventede næsten en måned på at få en tid på et andet sygehus, da I havde glemt at sende brevet videre!	Godt
5	På selve operationsdagen blev læge NN først opmærksom på, at rygmærvsbedøvelse var en mulighed og derfor bedre end fuld narkose. Dette skulle have været drøftet/opdaget før, da operationsformen var fastlagt, og ikke ved gennemgang af narkosen sammen med mig. Informationen til pårørende, om hvor de skulle opholde sig under operationen, var mangelfuld. Dette betød, at pårørende ikke kunne findes efter operationen. Manglende smertedækkende forbindelse med operation. [Jeg] oplevede ikke, sygeplejersken var opdateret på dette, da smerter skal slås ned, inden de bliver for stærke og nærmest ikke kan slås ned igen.	Godt
7	Lægen kontaktede mig i ambulatoriet og klargjorde skulder til operation og gav foreløbige informationer. Efter operationen fik jeg en meget fin orientering og samtale med både læge, fysioterapeut og sygeplejerske, det var meget positivt. Jeg var i centrum, og man gjorde sig meget umage med at forklare det videre forløb og gav gode og informative informationer om, hvordan jeg skulle tage medicin.	Godt
8	Ved ankomst fik [en pårørende] at vide, at jeg kunne hentes efter tre-fire timer, men på grund af, [at det var eftermiddag], blev det til godt fem timer, og telefonen var lukket, og min kone kunne ikke få fat på noget personale. Den ventetid i uvished kunne hun godt have været foruden.	Godt
14	Desværre har operationen ikke afhjulpet problemet med smerter i knæet. Det skyldtes højst sandsynligt, at der er en del slidgigt tilstede i knæet.	Virkelig godt
15	Jeg er ikke tilfreds med, at læge NN gik hjem uden at afholde en udskrivelsessamtale/orientering om indgrebets forløb, som det stod i det skriftlige materiale, at han/hun ville. Det følte upersonligt og "samlebåndsagtigt", at der blot var en skriftlig overlevering.	Godt
17	Blev kaldt til undersøgelse på et sygehus, men blev behandlet på et andet. Det fik jeg tilbudt, da det var nærmere [], hvor jeg bor. Jeg var glad for at komme til det andet sygehus!	Godt
21	Jeg har et [hjælpemiddel]. Hvis I havde vidst det, skulle jeg jo slet ikke have været [sendt] til andet sygehus. Så det hele var jo spildt.	Intet svar
22	Alt gik godt.	Virkelig godt
24	Lægen på første sygehus sagde, jeg skulle opereres, men det mente lægen på andet sygehus slet ikke. Jeg fik en blokade.	Dårligt
25	Dygtig læge, sygeplejersker. God atmosfære dem imellem. Det betyder MEGET.	Virkelig godt
26	Fantastisk søde og imødekommende, hvilket gælder ALLE de personer, jeg var i kontakt med. De virkede både yderst professionelle og meget omsorgsfulde.	Virkelig godt
29	Kunne ikke rigtig forstå lægen. Lidt afvisende for min mening.	Godt
30	Jeg er overmåde tilfreds med behandlingen af først [det ene ben] på et sygehus. Heller ikke på et andet sygehus har jeg noget at klage over. Stor tryghed og beundring af NN's arbejde (jeg har tidligere været meget dårligt opereret).	Virkelig godt
32	Der gik cirka en time fra modtagelsen og undersøgelsen, til at jeg blev kaldt ind til operationen.	Godt
36	Nej, et godt og flot behandlingsforløb.	Virkelig godt
40	Der var et dejligt arbejdsklima/god stemning, vurderer jeg. Der var rart at være.	Virkelig godt

 55	Rigtig god information, følte mig tryk hele vejen igennem. Meget venligt personale. :-)	Virkelig godt
 56	Det gik alt meget godt, men desværre fik jeg efter operationen en forbindelse på, som sad alt for stramt. Jeg havde fået oplyst, at jeg ikke måtte tage forbindingen af, og autoritetstro som man er, tog jeg selvfølgelig ikke forbindingen af. Det har desværre resulteret i et ar i dag [].	Virkelig godt
 57	Meget fint!	Virkelig godt
 59	Hurtigt, professionelt og behageligt.	Virkelig godt
 60	Ros til personalet. Højt informationsniveau, og det skabte tryk, specielt på operationsstuen. De opfangede, at jeg var bekymret for narkosen []. Meget tryk ved læge NN, som har foretaget en flot operation.	Godt
 62	Jeg syntes, det var mindre tilfredsstillende, at der ikke var klare instrukser til, hvor jeg skulle henvende mig til kontrolbesøget. Der var kun personale på afdelingen, hvor kontrollen skulle udføres.	Godt
 68	Ret kort ventetid fra indkaldelse og efterfølgende scanning.	Godt
 69	Jeg ville gerne have været orienteret noget mere om min diagnose. Hvad fejler jeg egentlig? Der var ikke så meget info om det.	Godt
 70	Synes, det er effektivt, at tiderne blev holdt næsten på minuttet, på nær hvor de lige ville rette den fejl, de selv fandt. Okay at skrive forkert, og dejligt, at de selv ser det, påtager sig ansvaret og retter det med det samme. Trygt.	Virkelig godt
 79	Alle var venlige. Jeg blev troet på og lyttet til, da jeg fortalte, at jeg havde en dårlig oplevelse af [en bestemt slags bedøvelse] og var bange for det. Så jeg kom i fuld narkose og kastede hovedet ikke op. Under [operationen] på andet sygehus kastede jeg op i [flere dage efter], fordi de ikke lyttede til mig, da jeg sagde, at jeg ikke tålte [den type bedøvelse].	Virkelig godt
 81	Har aldrig oplevet så god behandling, de to gange jeg har været der, andre steder. Personalet var søde og hjælpsomme, både før og efter indgrebene. Tak :-)	Virkelig godt
 84	Kun at der var for meget personlig samtale mellem to, der var på stuen, da jeg blev opereret. Selvom jeg hørte musik i høretelefoner.	Godt
 85	Meget kompetent personale med STOR venlighed og overskud til at se den enkelte patient. Jeg følte mig vældig godt tilpas.	Virkelig godt
 88	Jeg var meget tryk ved hele forløbet!	Virkelig godt
 94	Alt i alt helt perfekt.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Friklinikken - sektor/Funktion	Samlet indtryk
4	Jeg følte ikke, at der blev lyttet til mig, og hvordan jeg havde det.	Godt
7	Informationen i receptionen synes jeg, var noget mangelfuld, da de løbende kunne have informeret om ventetiden. Så mange patienter var der nemlig ikke den dag, jeg var der.	Godt
17	Jeg fik oplyst, at lægen ville komme og tale med mig om, hvordan operationen var forløbet. Men dagen kom ikke. Jeg blev udskrevet/sendt hjem af personalet. Dette tolkede jeg som at det hele var gået som det skulle, og det var ok! Men de skal ikke sige, at lægen kommer og taler med én, når han ikke gør det!	Godt
18	Især lægerne NN var særdeles kompetente.	Virkelig godt
22	Jeg synes, den information, som jeg fik, var mere end passende.	Virkelig godt
25	Ventetiden. Kunne måske have været informeret lidt bedre undervejs.	Virkelig godt
27	Jeg modtog to breve vedrørende mit første besøg. Det ene omtalte forundersøgelse og det andet omtalte operation. Begge var samme dato. Så jeg måtte ringe for at få oplyst, om jeg blot skulle undersøges eller opereres. Min arbejdsplads skulle jo informeres hurtigst muligt, hvis jeg skulle opereres.	Godt
30	Alt var gennemforklaret. Jeg blev endda ringet op af læge NN før første operation. Det beroligede mig fuldstændigt. Jeg var forinden meget skeptisk om nødvendigheden. Jeg har gået med støttestrømper i [mange år]. Havde jeg bare mødt læge NN noget før!	Virkelig godt
36	Jeg har modtaget en meget fin information i forbindelse med mit hændelsesforløb.	Virkelig godt
38	Jeg synes, at personalet godt kunne give mig en kørselsgodtgørelse, så jeg kunne få hjælp til transport. Sygehuset lukkede og et andet sygehus ville ikke betale for kørsel til Brædstrup Sygehus.	Intet svar
39	I den skriftlige information var der flere latinske ord og vendinger, hvilket er helt i orden, men jeg kunne godt have tænkt mig, at der også var en enkel dansk version!	Godt
42	Jeg synes der var mange informationer og det var også godt, men efter man har været under fuld narkose, er man lidt rundt på gulvet, selvom jeg synes, at jeg var helt frisk. Der var også flere personer, som havde fået den samme operation som jeg, så jeg synes det var lidt forvirrende, da man kunne høre de samme informationer fra flere sygeplejersker. Det lidt svært at holde fokus. Så det ville have været godt hvis man lige havde et rum/sted hvor, man lige kunne få den information alene med sygeplejersken.	Godt
46	Jeg er meget glad for "efteroperationsundersøgelsen". Det var rart at se og høre, at alt er ok.	Virkelig godt
52	Det ville have været rart, at man ved udskrivelsen fik udleveret materiale, som meget nøjagtigt beskrev efterforløbet/restitutionsperioden, inklusive normale bivirkninger og forholdsregler.	Intet svar
59	De tog sig god tid og var venlige og søde og grundige.	Virkelig godt
60	Rigtig godt skriftligt informationsmateriale. Rigtig god information af sygeplejerske inden udskrivelse.	Godt
63	Nej, der er INTET at pege fingre ad. Alt var perfekt.	Virkelig godt
64	Havde først fået tid på et andet sygehus, hvor jeg blev forundersøgt. Da jeg valgte en senere tid i Brædstrup, fik jeg aldrig tilsendt velkomstmaterialet. Så jeg mødte uforberedt op (havde dog fastet).	Virkelig godt
69	Ville gerne have været orienteret lidt mere om min diagnose og hvad, jeg egentlig kunne gøre selv.	Godt

 75	Der gik over en måned uden tilbagemelding. Ringede selv, og så gik der yderligere 14 dage. Det er lang tid, og ventetiden er i forvejen meget lang. Det er frustrerende ikke at få besked.	Intet svar
 79	Jeg er bare så tilfreds med alt. Intet kunne have været bedre.	Virkelig godt
 84	Har haft en rigtig god oplevelse med alle, der var omkring mig.	Godt
 87	Det var et meget dygtigt personale, der vidste, hvad de snakkede om omkring mine operationer. Ved kontrollen var det det samme. Meget kompetent person.	Virkelig godt
 88	Det var tilstrækkeligt!	Virkelig godt
 90	Den tildelte tid til næste undersøgelse er indtil videre blevet rykket to til tre gange, så nu håber jeg ikke, den rykkes yderligere.	Godt
 94	Jeg er SÅ tilfreds.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Friklinikken - sektor/Funktion	Samlet indtryk
4	Jeg ved ikke, om jeg kan gøre noget angående motion i fremtiden.	Godt
5	Manglende information om nedsat brug af benet i op til år efter operationen. []	Godt
6	Det var en afsluttende undersøgelse [].	Godt
7	Medicin var omhyggeligt beskrevet og doseringerne meget forståelige. Jeg fik også forbindinger med, hvis der skulle ske nogen gennemblødning. Det gjorde der heldigvis ikke. Alt i alt rigtig fine skriftlige informationer om det videre forløb i hjemmet herunder også genoptræning.	Godt
18	Manglede lidt konkret information fra de 14 dage efter operationen.	Virkelig godt
22	Jeg fik at vide, at jeg skulle sygemelde mig i to uger efter operationen, men jeg tror ikke, to uger var nok.	Virkelig godt
33	Manglende overnatning for tilrejsende.	Godt
48	Nej.	Godt
51	Jeg var henvist til ambulatoriet med henblik på en operation i [et led]. Men efter et røntgenbillede viste, at [leddet] var så medtaget af [anden sygdom], så det var årsagen til smerterne, sluttede vi i enighed her. Stor tilfredshed med ambulatoriet.	Virkelig godt
54	Hjemkommunen har ikke folk til at efterbehandle. Da jeg var færdig hos jer, gik der [flere] uger før efterbehandling.	Godt
58	Jeg vil gerne takke læge NN for hans hurtige svar på, hvad jeg fejlede. Efter [flere] måneder, hvor jeg har været igennem forskelligt, og hvor en læge sagde, at det var en [skulderlidelse], fik jeg at vide, at det var et overrevet ledbånd, hvilket nu kan opereres. Det er jeg taknemmelig for.	Godt
63	Alt var perfekt. Også information mellem sygehus og kommune. Jeg kan kun sige: Det er en STOR SKAM, at Brædstrup Sygehus er nedlagt.	Virkelig godt
67	Jeg er [ældre] og blev behandlet som en PRINS. Jeg har intet at klage over, og alt forløb, som jeg kunne ønske mig. Jeg overholdt også alt det, jeg blev pålagt.	Virkelig godt
72	Det hele foregik til ug.	Virkelig godt
73	Jeg synes ikke, jeg er kommet mit problem nærmere. Har stadig meget ondt.	Godt
76	Sammenhæng mellem åreknuder og motion?	Virkelig godt
79	Jeg er meget taknemmelig for, at der stadig i Danmark findes sådan et sted, hvor alle er søde, rare og forstående og viser sådan en respekt samt udfører så fint et arbejde.	Virkelig godt
80	Dejligt behandlingssted!	Virkelig godt
91	Det har været godt og meget serviceorienteret.	Virkelig godt
92	God information hele tiden: Godt at informere før og at gøre det skriftligt. Under og efter operation er man "bims", derfor godt med foldere og at udlevere dem igen! TAK, alt var godt!	Virkelig godt








Ortopædkirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Friklinikken - sektor/Funktion	Samlet indtryk
1	Fik rygmarsbedøvelse. Skulle ellers have haft fuld narkose. Dette blev jeg meget nervøs over i første omgang. Men STOR ros til alle dem jeg var i kontakt med. De gjorde deres ypperste for at berolige mig, hvilket også lykkedes. Jeg tog hjem med en rigtig god oplevelse og kan fortælle alle dem, der har fortalt, hvor slemt det er, at det ikke er noget at snakke om.	Godt
2	Jeg fik en meget fin behandling. Den ene gang kom jeg i meget god tid og kom ind med det samme, cirka en time før planlagt, på grund af et afbud fra syg patient. De var ret glade for, at jeg mødte op i god tid.	Virkelig godt
3	Behandlingen er helt i top, og den menneskelige relation er også i top. Kun en offentlig institution kan nedlægge så venlig og kompetent en afdeling. Så er den oven i købet billig i drift.	Virkelig godt
7	Der manglede siddeplads, læs stol, til medfølgende ledsager i opvågningsrummet. Jeg blev løbende tilset meget professionelt.	Godt
9	Af egen læge NN fik jeg en meget dårlig behandling og fik forkert besked. Efterfølgende overfusede han mig og var meget ubehøvlet, da jeg havde taget kontakt til jer på grund af betændelse i såret m.m.	Godt
10	Alt i alt mange roser herfra :)	Virkelig godt
11	Jeg har været indlagt en del pga. nogle småting, aldrig før hos jer. Jeg er aldrig blevet behandlet så godt og omsorgsfuldt før. Da vi kom hjem, sagde jeg til min mand, at jeg havde lyst til at sende en buket blomster til jer, men det gjorde jeg desværre ikke! Det var et meget behageligt besøg. Tak for det :)	Virkelig godt
12	Alle super søde, professionelle mennesker.	Virkelig godt
13	Sæt advarsel på vandautomat, at der ikke må drikkes noget i X antal timer inden en operation (det havde jeg glemt alt om, da jeg kom i venteværelset!)	Virkelig godt
14	De var alle meget opmærksomme og imødekommende.	Virkelig godt
17	De var søde og venlige og imødekommende for ens ønsker, f.eks. om noget at spise og drikke.	Godt
20	Jeg var meget utryk efter samtalen med NN og efter operationen. Han var meget usympatisk! Læge NN, som foretog første operation, var helt fantastisk!	Virkelig godt
26	Jeg kan kun sige, at jeg blev fantastisk godt behandlet af alle, jeg kom i kontakt med. Skulle jeg finde en enkelt fejl, var det den mad jeg blev tilbudt efter operationen. Det kunne godt have været lidt mere lækkert, men det har ikke nogen reel betydning :-)	Virkelig godt
28	Hvis Brædstrup lukkes, så skal åreknudeoperation foretages på andet hospital, hvor man stadig bruger at SY de store ar og ikke bare har små "prikker" som i Brædstrup. Og det er sådan, det har været i 10 ÅR. Håber, at andet hospital [] lærer af Brædstrup. Godt at jeg nåede Brædstrup!	Virkelig godt
30	Der var langt at gå i badekåbe hen til NN's kontor.	Virkelig godt
31	Stor tak til personalet for venlig og omsorgsfuld behandling.	Virkelig godt
32	Besøget var i Brædstrup, som nu er lukket [].	Godt
34	Har fået en meget venlig modtagelse. Alle har været meget venlige og hjælpsomme. Altid tid til at svare på spørgsmål, når man var i tvivl. Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
36	Ambulatoriet virker meget professionelt og kompetent. Trods mange patienter i ambulatoriet, var det en tillidsfuld og tryk oplevelse.	Virkelig godt

37	Meget venlige og omsorgsfulde. Fagligt dygtige. Lyttende.	Virkelig godt
40	Lokalerne var ok. Lidt åbent/koldt venteværelse.	Virkelig godt
43	Bagateller, men alligevel: Når man skal vente i lang tid, må der gerne være bedre læsestof (aviser og lignende) og ikke kun dameblade, evt. tv.	Godt
44	Tak for fin behandling. Jeg roser Friklinikken i Brædstrup.	Virkelig godt
45	Kontroltider. Jeg fik oplyst, at jeg ville blive indkaldt til kontrol efter tre måneder. Jeg kontakter hospitalet [til vinter], og fik at vide, at jeg havde en "fiktiv" tid [næste måned]. Hvorfor hedder det så kontrol efter tre måneder? Jeg fik efterfølgende en tid [måneden efter].	Godt
47	Jeg håber, at patienter, der kommer efter mig, vil opleve en tilsvarende service på Regionshospitalet Silkeborg, som blev givet på Brædstrup!	Virkelig godt
49	Man føler sig velkommen på Brædstrup Sygehus. Personalet var meget imødekommende og kompetente. Dejlige rum og hyggelige lokaler. HYGGE og DÆMPET belysning på operationsstuen.	Virkelig godt
50	Jeg synes, at det er en skam, at det lukker i Brædstrup, der var så meget tjek på tingene. Og der var altid en positiv stemning, et godt samarbejde og god moral. Mange kan lære noget af sådan et team.	Virkelig godt
52	Idet jeg er behandlet på Brædstrup Sygehus, som jo nu er lukket, forekommer det ikke relevant at påpege, at stedet bar præg af nedslidning.	Intet svar
55	Min praktiserende læge sagde: "Jeg har aldrig set noget, der er lavet så pænt."	Virkelig godt
59	Det er åbenbart, at de har styr på tingene. Det er bare ærgerligt og trist, at de skal lukke. Jeg har hørt flere sige, at det er et godt sted.	Virkelig godt
60	Stor ros til alle, jeg har mødt på Brædstrup, sygeplejersker, læge og portør. Blev mødt/modtaget som individuel person og ikke en patient i rækken. Fornemmede arbejdsglæde og høj faglighed. Stor ros til læge NN, ukompliceret postoperativt forløb. Flot kosmetisk resultat! TAK!	Godt
61	Meget glad og tilfreds med hele forløbet. Professionelt, effektivt, behageligt personale. Ingen ventetid. Afdeling og personale får ti (i en skala fra et til ti, hvor ti er højest).	Virkelig godt
65	Jeg var meget imponeret over den korte ventetid. Meget venligt og dygtigt personale, stor ros fra mig :)	Virkelig godt
67	Jeg synes ikke, I kunne have gjort noget bedre.	Virkelig godt
69	Bygningerne er jo netop lukkede på det ene sygehus. Forholdene i på det andet sygehus er meget fine i sammenligning hermed.	Godt
70	For mig er det vigtigst at føle sig tryk. Det gjorde jeg. Næst vigtigst er, at man holder til de aftalte tider eller fortæller, hvis man er forsinket eller lige skal ændre på noget. Det gjorde de også.	Virkelig godt
71	Alt i alt en meget god og tryk oplevelse. Synd at et så velfungerende sted er blevet lukket.	Virkelig godt
72	Det er meget trist, at så velfungerende sygehus er lukket. Det har virkelig været en positiv oplevelse at være patient der.	Virkelig godt
77	Dårlige forhold for pårørende, der skal vente.	Godt
78	Personalet var ualmindelig venligt og hjælpsomt. Det gav tryk og velvære.	Virkelig godt
79	Noget, der betød meget for mig, var den store venlighed, jeg mødte, simpelthen af hver eneste personale, jeg kom i kontakt med, og den dejlige og rolige atmosfære.	Virkelig godt
81	Fortsæt den gode hjælp og gode behandling :-)	Virkelig godt
84	Personalet er meget omsorgsfulde, venlige og spørger til en. De er meget effektive. Store	Godt

rosen.

- | | | |
|--|---|---------------|
|  85 | Mit indtryk af Friklinikken er, at man dér gjorde en GANSKE særlig indsats for, at patienterne skulle føle sig velkomne (og jeg har været der flere gange). Her sammenligner jeg med flere andre steder på sygehusene. Der har jeg også været overvejende tilfreds, skal jeg understrege, men det er bare lidt mere maskinelt og "stort" de steder. | Virkelig godt |
|  86 | Alt i alt en god oplevelse at blive opereret i Brædstrup. | Virkelig godt |
|  88 | Det var fuldt tilfredsstillende alt sammen. Men hvor er det dog kedeligt, at man lukker i Brædstrup! | Virkelig godt |
|  89 | Jeg kan kun være tilfreds. Rigtig god behandling. | Godt |
|  91 | Jeg blev mødt af et utroligt venligt personale, der var nemme at kommunikere med. | Virkelig godt |
|  92 | Jeg var i Brædstrup flere gange og ved, at de skulle flytte. Svarene er ikke aktuelle, men en meget god og afstresset oplevelse. | Virkelig godt |
|  94 | Jeg er SÅ tilfreds. | Virkelig godt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.