

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Midt**



12-04-2012

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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	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:	415
Besvarelser fra afdelingens patienter:	241
Afdelingens svarprocent:	58%

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).

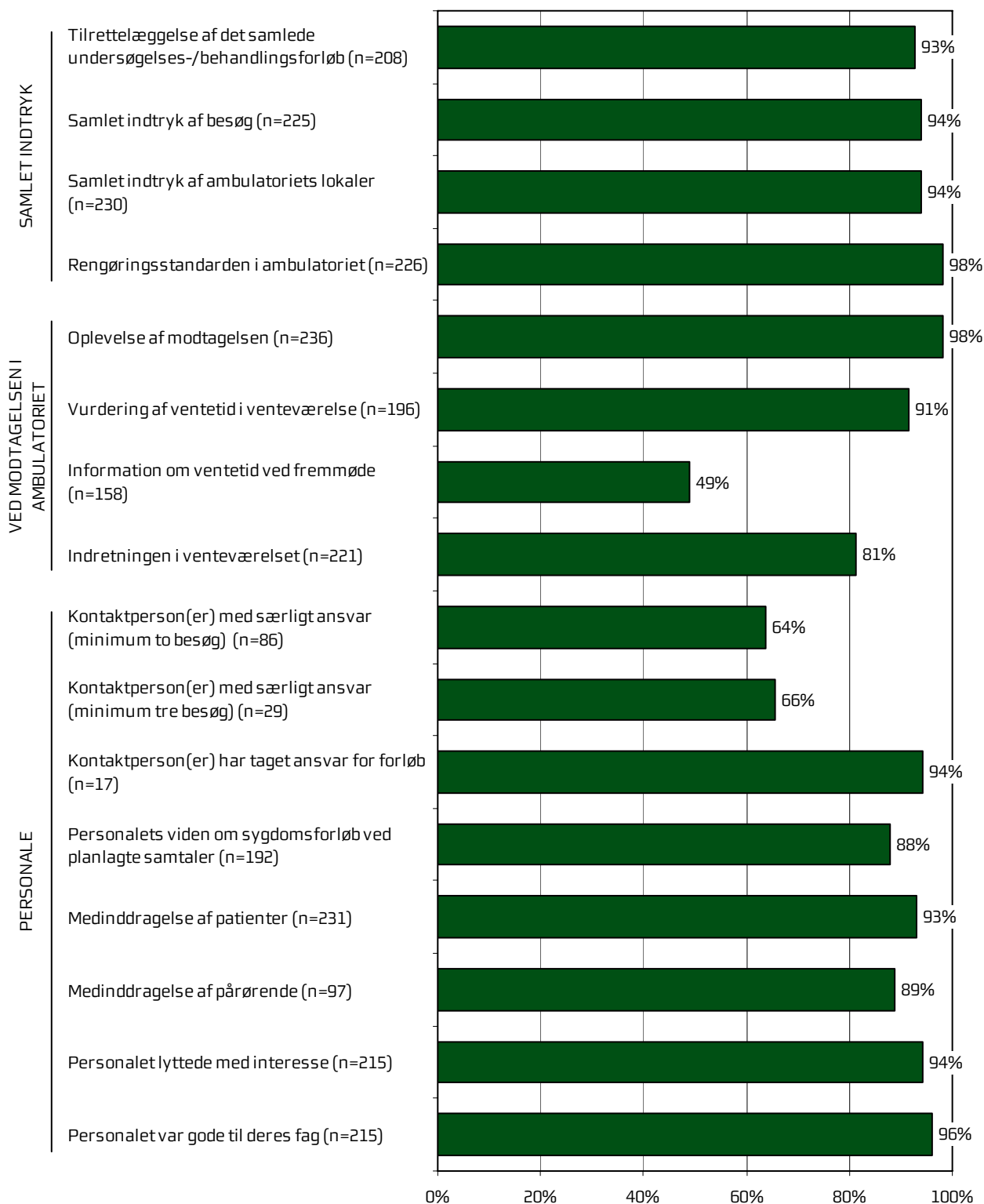
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

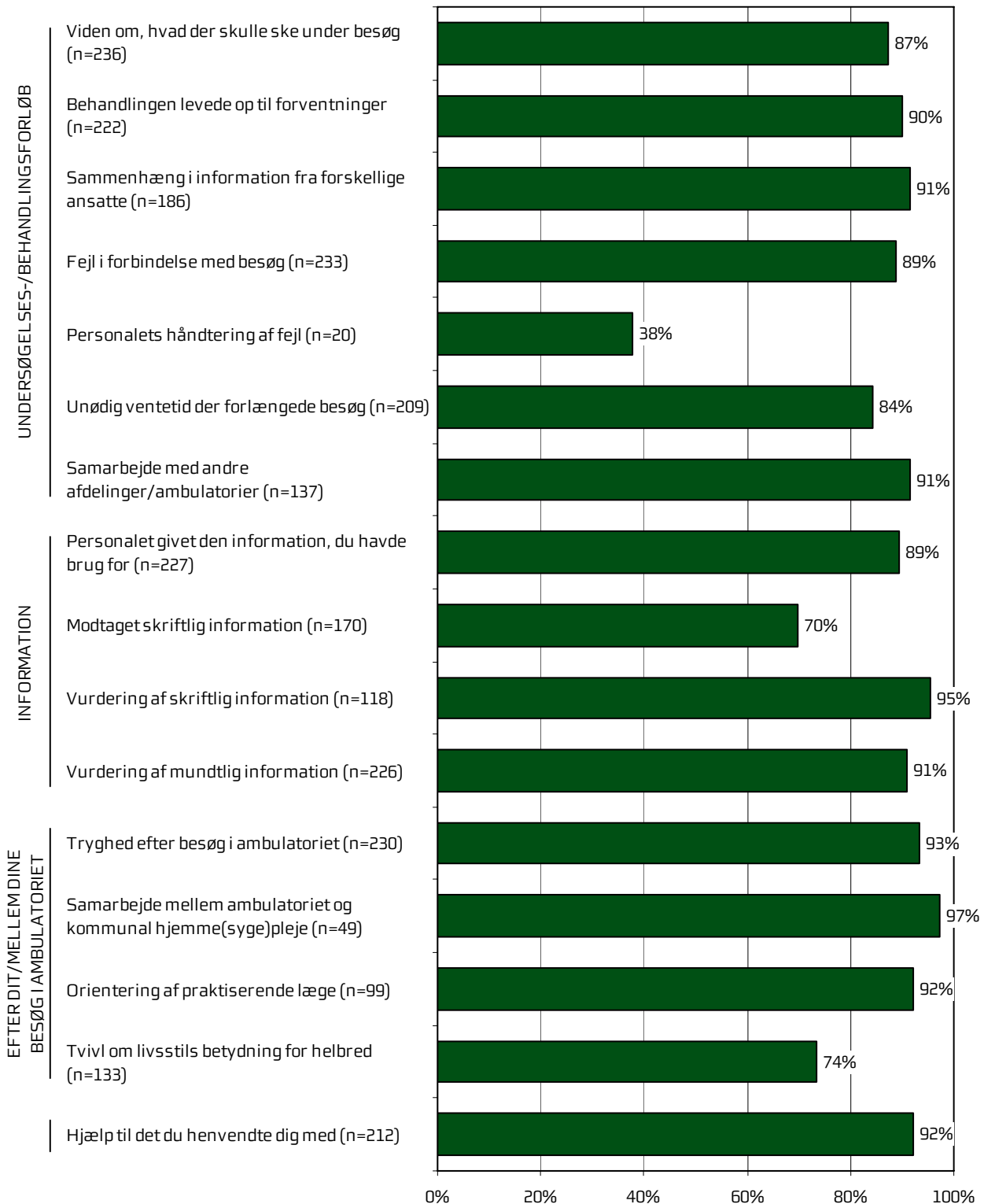
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

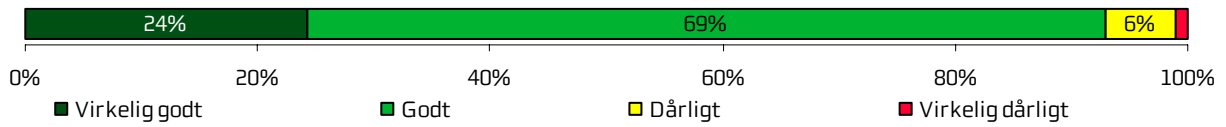
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

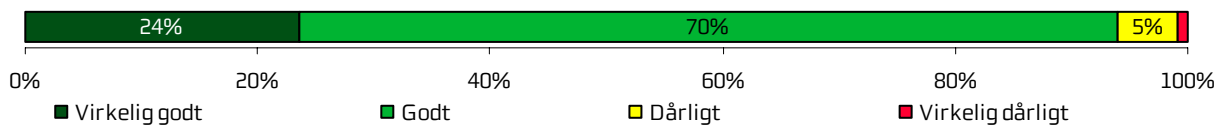
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

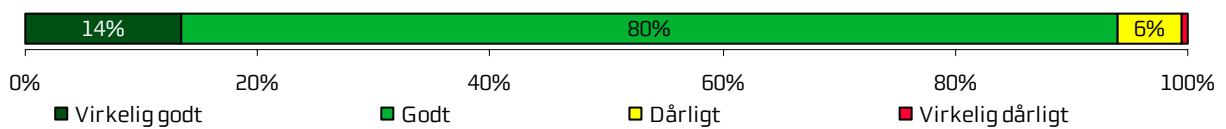
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=208)



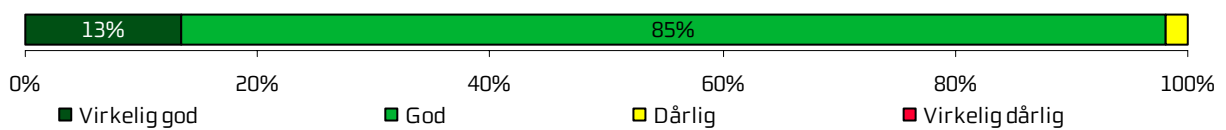
Samlet indtryk af besøg (n=225)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=230)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=226)

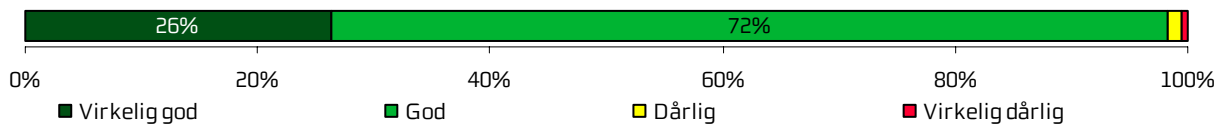


Sammenligning af afdelingens resultat

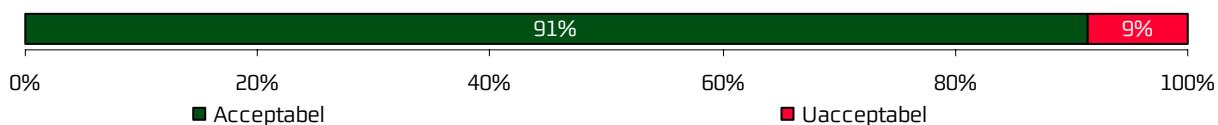
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	91 %	95 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	96 %	99 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	98 % *	88 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

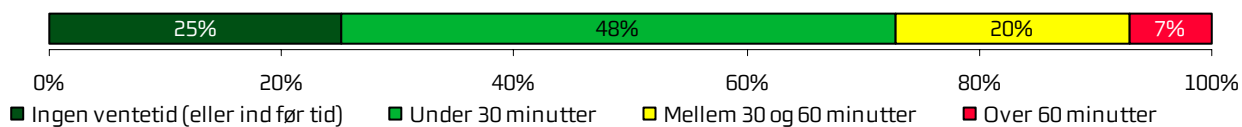
Oplevelse af modtagelsen (n=236)



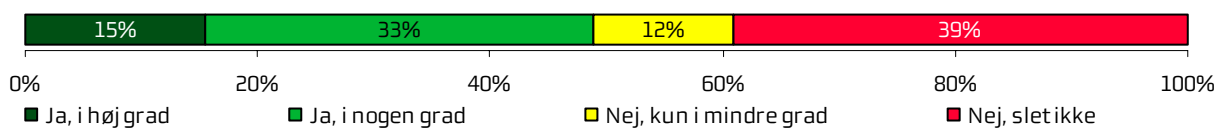
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=196)



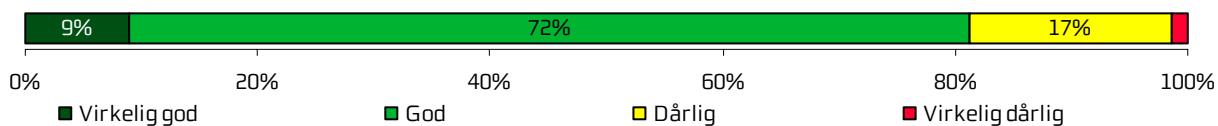
Længde af ventetid i venteværelse (n=226)



Information om ventetid ved fremmøde (n=158)



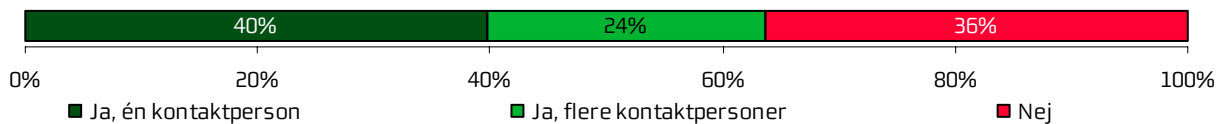
Indretningen i venteværelset (n=221)



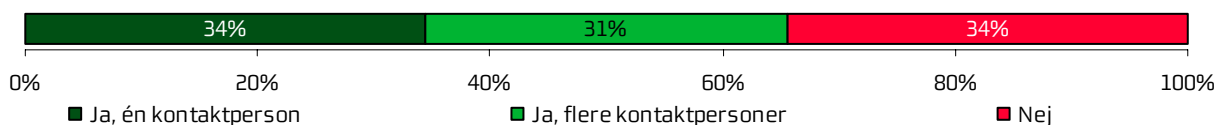
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	89 %	-	99 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	49 %	56 %	45 %	65 % *	36 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	81 %	88 % *	93 % *	76 %	84 %

Personale

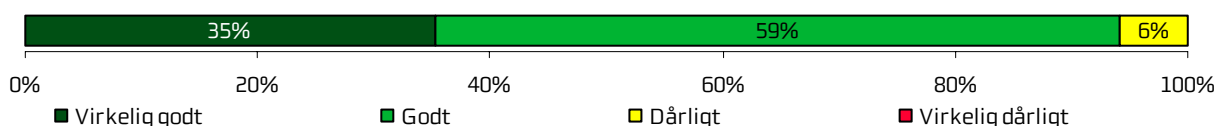
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=86)



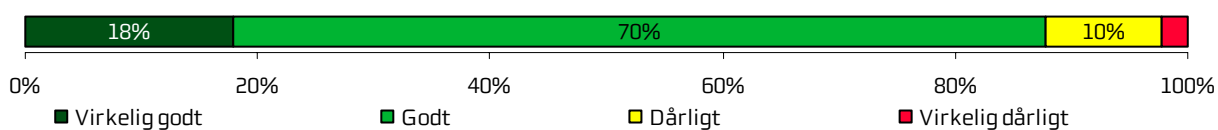
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=29)



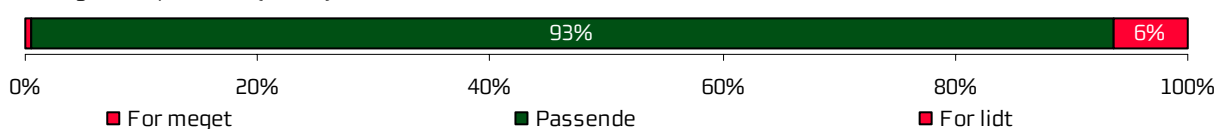
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



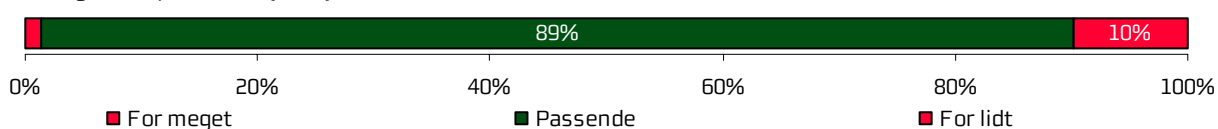
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=192)



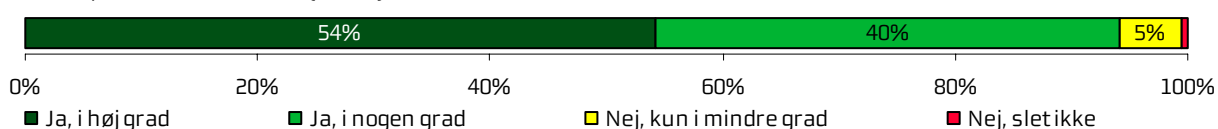
Medinddragelse af patienter (n=231)



Medinddragelse af pårørende (n=97)



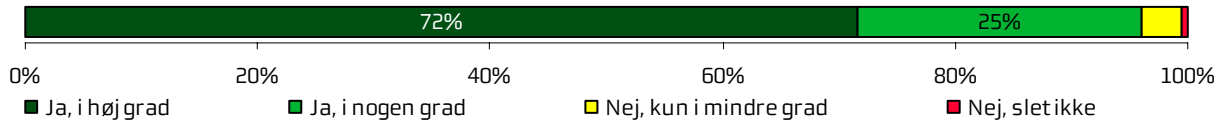
Personalet lyttede med interesse (n=215)



	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)	64 %	61 %	70 %	85 % *	65 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	66 %	61 %	-	91 % *	70 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 %	99 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	88 %	87 %	98 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	91 %	95 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	85 %	88 %	96 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	93 %	96 %	98 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

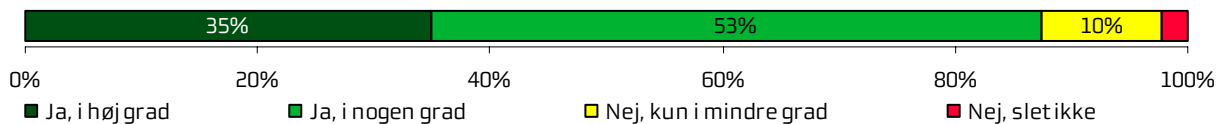
Personalet var gode til deres fag (n=215)



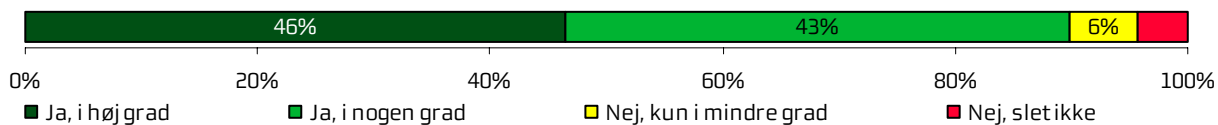
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	96 %	96 %	99 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

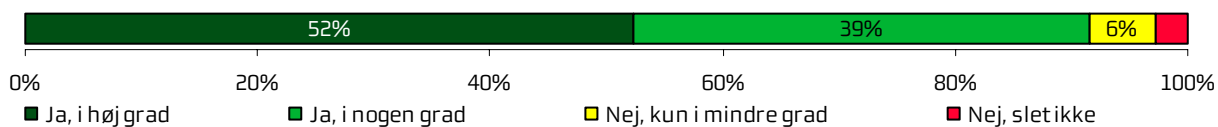
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



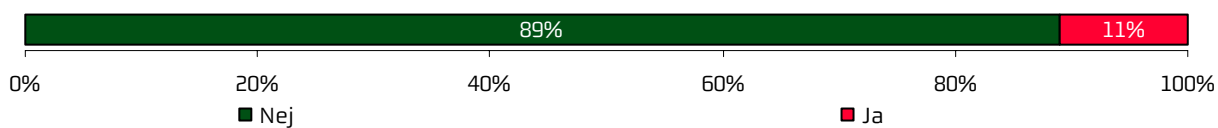
Behandlingen levede op til forventninger (n=222)



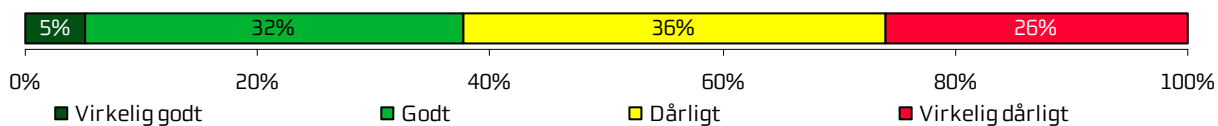
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=186)



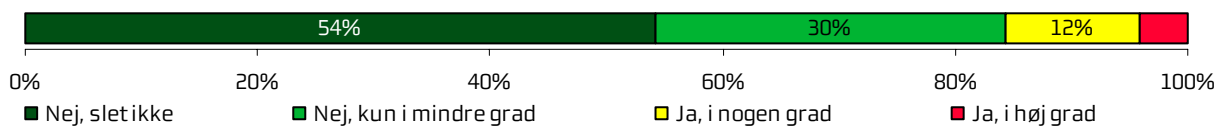
Fejl i forbindelse med besøg (n=233)



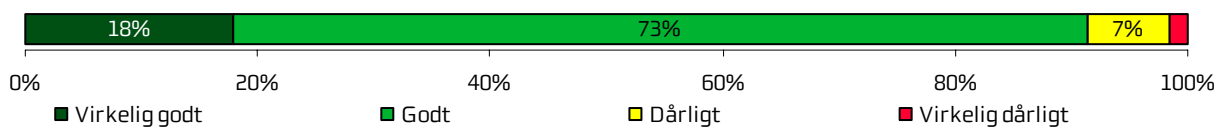
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=209)



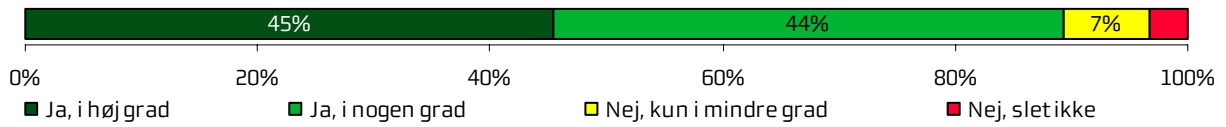
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=137)



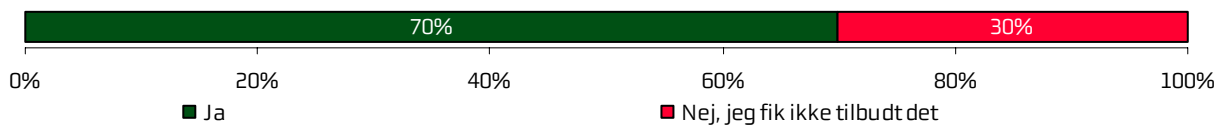
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	84 %	83 % *	95 % *	85 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	86 %	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	91 %	92 %	96 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	89 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	38 %	72 % *	-	91 % *	48 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	86 %	85 %	95 % *	86 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	86 %	89 %	95 %	89 %	92 %

Information

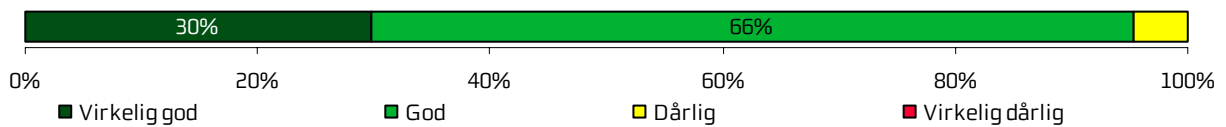
Personalet givet den information, du havde brug for (n=227)



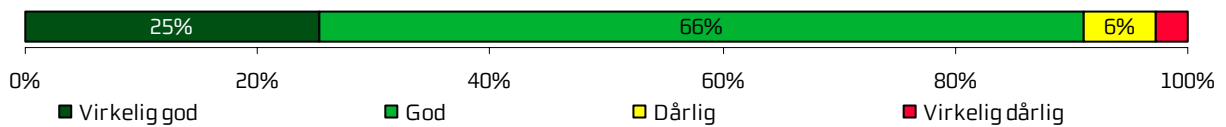
Modtaget skriftlig information (n=170)



Vurdering af skriftlig information (n=118)



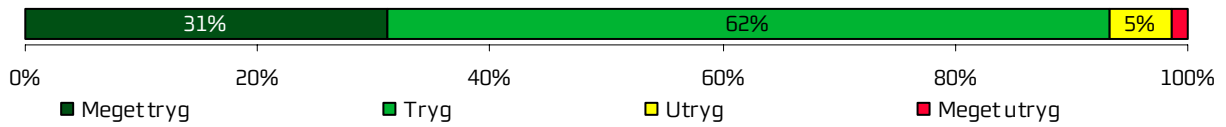
Vurdering af mundtlig information (n=226)



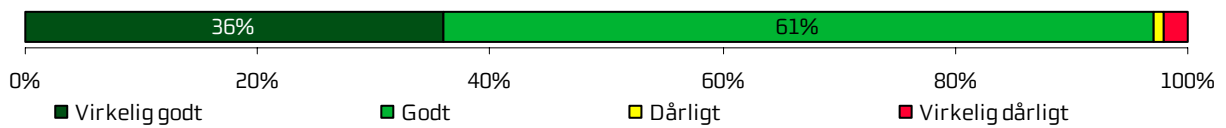
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	-	-	97 % *	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	71 %	-	83 % *	62 %	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	98 %	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	92 %	95 % *	99 % *	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

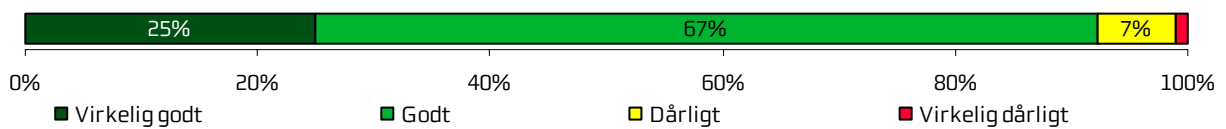
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=230)



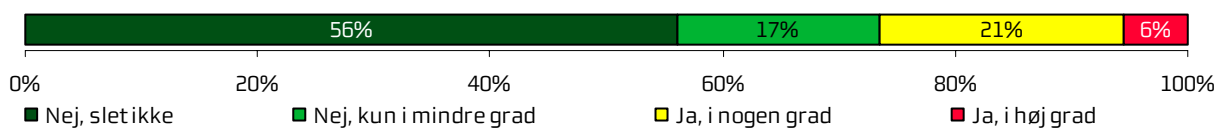
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=99)



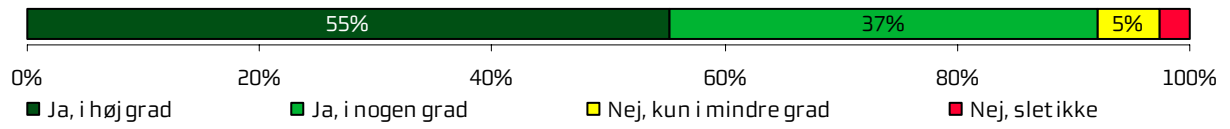
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=133)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	90 %	91 %	98 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	83 % *	88 % *	96 %	87 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	83 %	86 % *	93 %	81 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	75 %	79 %	78 %	67 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=212)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	94 %	93 %	98 % *	93 %	95 %

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"/>

Løbnr.: >>jobnr<<

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?

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/MELLEMLINE 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 ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. 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"/>	
37. 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"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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) 58 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	58%	100%
Køn		
Mand	42%	48%
Kvinde	58%	52%
Aldersgruppe		
0-19 år	12%	15%
20-39 år	12%	16%
40-59 år	31%	32%
60-79 år	39%	32%
80- år	5%	5%

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	241		100%	
Køn				
Mand	102		42%	
Kvinde	139		58%	
Aldersgruppe				
0-19 år	28		12%	
20-39 år	30		12%	
40-59 år	75		31%	
60-79 år	95		39%	
80- år	13		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	216		93%	
Pårørende	16		7%	
Modersmål				
Dansk	225		95%	
Ikke dansk	12		5%	
Afsnitsnavn				
Knæ- og hofte ambulatorium	20		8%	
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	207		86%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14		6%	

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	24	69	6	1	208	17
Køn						
Mand	22	72	5	1	89	10
Kvinde	26	66	7	1	119	7
Aldersgruppe						
0-19 år	21	65	9	4	23	5
20-39 år	17	72	10	0	28	1
40-59 år	24	69	6	2	66	6
60-79 år	26	70	4	0	80	5
80- år	42	58	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	68	6	1	191	12
Pårørende	22	70	0	8	13	3
Modersmål						
Dansk	23	70	5	1	195	17
Ikke dansk	33	51	16	0	12	0
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	61	39	0	0	18	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	21	71	6	1	177	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	8	0	13	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	24	70	5	1	225
Køn					
Mand	21	72	6	1	97
Kvinde	26	69	4	1	128
Aldersgruppe					
0-19 år	14	78	7	0	28
20-39 år	16	67	17	0	30
40-59 år	25	71	3	1	71
60-79 år	25	71	3	1	84
80- år	47	53	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	25	70	4	1	203
Pårørende	18	69	13	0	16
Modersmål					
Dansk	23	71	5	1	212
Ikke dansk	25	67	8	0	12
Afsnitsnavn					
Knæ- og hofte ambulatorium	44	56	0	0	18
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	22	72	5	1	194
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	8	0	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	80	6	0	230
Køn					
Mand	14	84	2	0	99
Kvinde	13	78	8	1	131
Aldersgruppe					
0-19 år	11	78	7	4	27
20-39 år	13	77	10	0	30
40-59 år	12	80	8	0	74
60-79 år	15	84	1	0	87
80- år	26	74	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	14	80	6	0	209
Pårørende	7	80	7	7	15
Modersmål					
Dansk	13	81	5	0	217
Ikke dansk	17	75	8	0	12
Afsnitsnavn					
Knæ- og hofte ambulatorium	28	72	0	0	18
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	12	81	6	1	199
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	13

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	13	85	2	0	226
Køn					
Mand	13	85	2	0	96
Kvinde	14	85	2	0	130
Aldersgruppe					
0-19 år	15	85	0	0	27
20-39 år	13	80	6	0	30
40-59 år	16	81	3	0	72
60-79 år	9	91	0	0	85
80- år	21	79	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	14	84	2	0	205
Pårørende	7	93	0	0	15
Modersmål					
Dansk	12	86	2	0	213
Ikke dansk	33	59	8	0	12
Afsnitsnavn					
Knæ- og hofte ambulatorium	28	72	0	0	18
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	12	86	2	0	195
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	69	8	0	13

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	72	1	0	236
Køn					
Mand	25	74	1	0	100
Kvinde	27	70	2	1	136
Aldersgruppe					
0-19 år	11	85	4	0	27
20-39 år	23	70	7	0	30
40-59 år	27	73	0	0	74
60-79 år	28	71	0	1	92
80- år	57	43	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	26	73	1	1	213
Pårørende	19	74	7	0	15
Modersmål					
Dansk	26	73	1	0	221
Ikke dansk	34	58	8	0	12
Afsnitsnavn					
Knæ- og hofte ambulatorium	37	63	0	0	19
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	25	74	1	0	204
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13

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	91	9	196	41
Køn				
Mand	89	11	84	17
Kvinde	93	7	112	24
Aldersgruppe				
0-19 år	88	12	26	2
20-39 år	82	18	22	8
40-59 år	90	10	63	12
60-79 år	95	5	73	18
80- år	100	0	12	1
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	174	39
Pårørende	93	7	15	1
Modersmål				
Dansk	92	8	182	40
Ikke dansk	84	16	12	0
Afsnitsnavn				
Knæ- og hofte ambulatorium	100	0	14	5
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	91	9	173	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9	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	25	48	20	7	226	6
Køn						
Mand	22	48	22	8	99	1
Kvinde	28	48	19	6	127	5
Aldersgruppe						
0-19 år	11	43	32	14	28	0
20-39 år	35	36	7	21	28	1
40-59 år	21	51	24	4	75	0
60-79 år	31	52	14	3	83	5
80- år	26	38	35	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	46	20	7	204	6
Pårørende	13	56	25	6	16	0
Modersmål						
Dansk	26	49	18	7	213	5
Ikke dansk	0	28	55	18	11	1
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	33	61	6	0	18	1
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	24	48	21	7	195	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	31	23	8	13	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	15	33	12	39	158	18
Køn						
Mand	16	35	13	36	72	7
Kvinde	15	32	12	42	86	11
Aldersgruppe						
0-19 år	5	42	14	38	21	4
20-39 år	21	21	16	42	19	1
40-59 år	16	31	10	43	56	3
60-79 år	9	37	13	41	52	10
80- år	54	36	11	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	35	11	38	141	15
Pårørende	9	28	9	54	11	3
Modersmål						
Dansk	15	33	13	39	145	17
Ikke dansk	19	44	0	37	11	1
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	0	33	25	42	12	1
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	17	32	12	39	138	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	63	0	38	8	0

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	9	72	17	1	221	14
Køn						
Mand	8	80	12	0	93	7
Kvinde	9	67	21	3	128	7
Aldersgruppe						
0-19 år	0	68	27	5	22	5
20-39 år	7	72	21	0	29	1
40-59 år	6	67	24	3	69	3
60-79 år	11	79	10	0	88	5
80- år	32	68	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	73	17	1	200	12
Pårørende	0	86	7	7	14	1
Modersmål						
Dansk	8	73	17	2	207	13
Ikke dansk	9	72	18	0	11	1
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	11	89	0	0	18	1
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	8	72	18	2	191	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	75	8	0	12	1

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	40	24	36	86
Køn				
Mand	41	24	35	35
Kvinde	39	24	37	51
Aldersgruppe				
0-19 år	25	33	42	12
20-39 år	33	25	42	12
40-59 år	43	21	36	26
60-79 år	47	20	33	30
80- år	33	33	33	6
Skema udfyldt af				
Patienten	46	21	32	72
Pårørende	8	42	50	12
Modersmål				
Dansk	41	23	35	83
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Knæ- og hofte ambulatorium	-	-	-	1
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	40	24	36	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	34	31	34	29
Køn				
Mand	31	23	46	13
Kvinde	38	38	25	16
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	38	38	25	8
60-79 år	42	17	42	12
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	42	25	33	24
Pårørende	0	60	40	5
Modersmål				
Dansk	36	29	36	28
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Knæ- og hofte ambulatorium	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	34	31	34	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	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	35	59	6	0	17	1
Køn						
Mand	17	83	0	0	6	0
Kvinde	45	45	9	0	11	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	33	50	17	0	6	0
60-79 år	17	83	0	0	6	0
80- år	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	64	7	0	14	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	31	63	6	0	16	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	35	59	6	0	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	18	70	10	2	192	39
Køn						
Mand	20	71	6	2	84	16
Kvinde	16	69	13	2	108	23
Aldersgruppe						
0-19 år	13	61	22	4	23	5
20-39 år	11	69	20	0	25	5
40-59 år	13	74	12	2	59	14
60-79 år	23	73	2	3	75	12
80- år	46	54	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	18	70	10	2	177	32
Pårørende	8	83	8	0	12	3
Modersmål						
Dansk	17	71	10	2	180	36
Ikke dansk	37	54	9	0	11	1
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	40	60	0	0	15	4
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	16	71	11	2	167	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10	2

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	0	93	6	231
Køn				
Mand	0	95	5	101
Kvinde	1	92	7	130
Aldersgruppe				
0-19 år	0	89	11	28
20-39 år	0	90	10	30
40-59 år	1	94	4	74
60-79 år	0	95	5	86
80- år	0	92	8	13
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	208
Pårørende	0	80	20	15
Modersmål				
Dansk	0	93	7	217
Ikke dansk	0	100	0	11
Afsnitsnavn				
Knæ- og hofte ambulatorium	0	100	0	19
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	1	93	7	200
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	12

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	1	89	10	97	139
Køn					
Mand	0	86	14	46	55
Kvinde	3	91	6	51	84
Aldersgruppe					
0-19 år	0	84	16	26	2
20-39 år	0	92	8	13	17
40-59 år	6	94	0	16	58
60-79 år	1	86	13	34	57
80- år	0	100	0	8	5
Skema udfyldt af					
Patienten	2	93	5	78	134
Pårørende	0	73	27	15	1
Modersmål					
Dansk	0	89	11	90	132
Ikke dansk	17	83	0	6	5
Afsnitsnavn					
Knæ- og hofte ambulatorium	17	83	0	6	13
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	1	88	11	83	121
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	8	5

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	54	40	5	0	215	18
Køn						
Mand	51	45	3	1	92	8
Kvinde	57	36	7	0	123	10
Aldersgruppe						
0-19 år	31	66	4	0	26	2
20-39 år	48	38	14	0	29	1
40-59 år	58	34	6	1	69	4
60-79 år	59	38	3	0	80	10
80- år	71	29	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	39	5	1	194	15
Pårørende	42	58	0	0	14	2
Modersmål						
Dansk	53	41	5	1	201	17
Ikke dansk	64	28	8	0	11	1
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	76	24	0	0	17	2
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	53	41	5	1	185	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	8	0	13	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	72	25	3	0	215	17
Køn						
Mand	70	27	3	0	92	6
Kvinde	73	23	4	1	123	11
Aldersgruppe						
0-19 år	50	43	8	0	26	1
20-39 år	62	28	10	0	29	1
40-59 år	73	26	2	0	67	7
60-79 år	79	18	1	1	81	7
80- år	91	9	0	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	23	3	1	193	15
Pårørende	60	40	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	71	25	3	1	200	17
Ikke dansk	84	8	8	0	12	0
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	89	11	0	0	18	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	70	26	3	1	185	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	8	8	0	12	1

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	35	53	10	2	236	1
Køn						
Mand	32	55	11	2	101	0
Kvinde	37	51	10	2	135	1
Aldersgruppe						
0-19 år	32	57	7	4	28	0
20-39 år	30	60	7	3	30	0
40-59 år	36	45	18	1	75	0
60-79 år	34	56	7	3	90	1
80- år	57	43	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	52	11	2	212	1
Pårørende	37	57	0	6	16	0
Modersmål						
Dansk	35	53	10	2	221	1
Ikke dansk	25	49	17	8	12	0
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	63	37	0	0	19	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	33	53	11	2	204	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	8	0	13	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	46	43	6	4	222	11
Køn						
Mand	38	53	6	3	91	7
Kvinde	53	37	6	5	131	4
Aldersgruppe						
0-19 år	37	56	7	0	27	1
20-39 år	41	41	10	7	29	1
40-59 år	44	42	8	6	68	7
60-79 år	52	41	3	4	85	2
80- år	57	43	0	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	45	4	5	201	9
Pårørende	53	40	7	0	15	1
Modersmål						
Dansk	46	44	6	4	209	10
Ikke dansk	45	45	0	9	11	1
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	89	11	0	0	19	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	43	46	6	5	191	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	12	1

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	52	39	6	3	186	42
Køn						
Mand	44	50	4	3	82	15
Kvinde	59	31	7	3	104	27
Aldersgruppe						
0-19 år	27	61	8	4	26	1
20-39 år	65	23	12	0	26	4
40-59 år	55	32	9	4	56	18
60-79 år	51	46	0	3	68	16
80- år	79	21	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	52	39	6	3	169	38
Pårørende	66	27	0	7	15	0
Modersmål						
Dansk	53	38	6	2	174	40
Ikke dansk	37	54	0	9	11	1
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	92	8	0	0	13	5
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	51	40	6	3	162	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11	2

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	89	11	233
Køn			
Mand	93	7	98
Kvinde	86	14	135
Aldersgruppe			
0-19 år	86	14	28
20-39 år	83	17	30
40-59 år	86	14	75
60-79 år	93	7	87
80- år	100	0	13
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	210
Pårørende	94	6	16
Modersmål			
Dansk	89	11	219
Ikke dansk	92	8	12
Afsnitsnavn			
Knæ- og hofte ambulatorium	95	5	19
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	89	11	201
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	13

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	5	32	36	26	20	3
Køn						
Mand	0	28	58	14	7	0
Kvinde	8	35	24	32	13	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	0	29	43	29	7	2
60-79 år	0	31	46	23	5	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	32	43	18	17	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	5	29	38	27	19	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	6	28	39	28	18	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	54	30	12	4	209	13
Køn						
Mand	50	36	11	3	92	3
Kvinde	58	25	12	5	117	10
Aldersgruppe						
0-19 år	46	23	23	8	26	2
20-39 år	45	35	17	3	29	1
40-59 år	59	29	8	5	67	3
60-79 år	56	31	9	3	75	6
80- år	62	29	9	0	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	53	32	12	3	189	10
Pårørende	66	13	13	7	15	1
Modersmål						
Dansk	54	30	12	3	196	11
Ikke dansk	45	28	8	19	11	1
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	65	35	0	0	17	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	52	31	12	4	180	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	8	8	0	12	1

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	18	73	7	2	137	44
Køn						
Mand	17	77	5	0	58	21
Kvinde	18	71	8	3	79	23
Aldersgruppe						
0-19 år	16	73	5	5	19	5
20-39 år	14	72	14	0	21	8
40-59 år	21	71	6	3	36	19
60-79 år	17	79	4	0	53	10
80- år	27	59	14	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	18	73	8	1	122	39
Pårørende	25	67	0	8	12	3
Modersmål						
Dansk	18	73	8	2	128	41
Ikke dansk	29	71	0	0	7	3
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	33	67	0	0	12	1
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	16	75	8	2	114	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11	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	45	44	7	3	227
Køn					
Mand	39	51	5	4	98
Kvinde	50	38	9	3	129
Aldersgruppe					
0-19 år	42	47	12	0	26
20-39 år	40	44	10	7	30
40-59 år	44	45	10	1	74
60-79 år	49	43	3	5	85
80- år	56	35	9	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	46	43	8	3	206
Pårørende	50	42	7	0	14
Modersmål					
Dansk	44	45	8	4	212
Ikke dansk	67	25	8	0	12
Afsnitsnavn					
Knæ- og hofte ambulatorium	83	17	0	0	18
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	43	45	8	4	196
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	8	0	13

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	70	30	170	55
Køn				
Mand	69	31	73	26
Kvinde	70	30	97	29
Aldersgruppe				
0-19 år	52	48	19	8
20-39 år	79	21	19	11
40-59 år	61	39	56	18
60-79 år	78	22	68	14
80- år	86	14	8	4
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	156	47
Pårørende	63	37	11	4
Modersmål				
Dansk	69	31	161	49
Ikke dansk	72	28	7	5
Afsnitsnavn				
Knæ- og hofte ambulatorium	88	12	17	1
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	68	32	142	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	11	2

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	30	66	5	0	118	1
Køn						
Mand	22	74	4	0	49	1
Kvinde	36	59	5	0	69	0
Aldersgruppe						
0-19 år	19	71	10	0	10	0
20-39 år	19	68	14	0	15	0
40-59 år	31	66	3	0	35	0
60-79 år	32	65	2	0	51	1
80- år	47	53	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	64	5	0	109	1
Pårørende	29	71	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	29	66	5	0	111	1
Ikke dansk	59	41	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	47	53	0	0	15	0
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	27	68	5	0	93	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10	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	25	66	6	3	226
Køn					
Mand	23	69	4	3	95
Kvinde	27	63	7	2	131
Aldersgruppe					
0-19 år	22	71	4	4	27
20-39 år	24	66	7	3	29
40-59 år	24	66	6	4	73
60-79 år	23	70	5	1	84
80- år	57	27	16	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	26	66	6	2	204
Pårørende	26	67	0	7	15
Modersmål					
Dansk	25	65	7	3	212
Ikke dansk	25	75	0	0	12
Afsnitsnavn					
Knæ- og hofte ambulatorium	37	63	0	0	19
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	24	66	7	3	194
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13

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	31	62	5	1	230
Køn					
Mand	30	63	5	2	99
Kvinde	32	62	5	1	131
Aldersgruppe					
0-19 år	25	68	7	0	28
20-39 år	46	47	3	3	30
40-59 år	27	66	6	1	72
60-79 år	29	64	6	1	87
80- år	43	57	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	32	64	3	1	206
Pårørende	31	50	19	0	16
Modersmål					
Dansk	29	64	6	1	216
Ikke dansk	64	36	0	0	11
Afsnitsnavn					
Knæ- og hofte ambulatorium	32	63	5	0	19
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	29	64	6	2	198
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13

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	36	61	1	2	49	12	162
Køn							
Mand	29	67	0	4	28	7	62
Kvinde	45	53	2	0	21	5	100
Aldersgruppe							
0-19 år	32	68	0	0	6	2	19
20-39 år	20	80	0	0	5	2	22
40-59 år	36	55	0	9	11	2	61
60-79 år	35	63	2	0	19	6	55
80- år	50	50	0	0	8	0	5
Skema udfyldt af							
Patienten	33	64	1	2	44	12	144
Pårørende	-	-	-	-	4	0	12
Modersmål							
Dansk	35	62	1	2	47	10	151
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2	9
Afsnitsnavn							
Knæ- og hofte ambulatorium	-	-	-	-	3	1	14
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	35	63	0	2	43	10	141
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	7

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	67	7	1	99	129
Køn						
Mand	20	71	7	2	48	51
Kvinde	30	64	6	0	51	78
Aldersgruppe						
0-19 år	33	67	0	0	9	19
20-39 år	8	68	25	0	12	18
40-59 år	23	69	4	4	26	47
60-79 år	19	75	6	0	44	40
80- år	75	25	0	0	8	5
Skema udfyldt af						
Patienten	22	69	7	1	92	113
Pårørende	59	41	0	0	5	11
Modersmål						
Dansk	24	68	6	1	89	124
Ikke dansk	28	59	13	0	7	5
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	29	57	14	0	7	11
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	24	69	6	1	83	115
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9	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	56	17	21	6	133	96
Køn						
Mand	56	16	23	5	62	38
Kvinde	56	19	19	6	71	58
Aldersgruppe						
0-19 år	57	7	36	0	14	14
20-39 år	59	15	26	0	19	11
40-59 år	59	19	15	8	41	33
60-79 år	55	17	19	9	51	34
80- år	41	41	18	0	8	4
Skema udfyldt af						
Patienten	57	18	20	5	123	83
Pårørende	38	13	38	11	8	8
Modersmål						
Dansk	58	18	19	5	124	90
Ikke dansk	37	12	38	13	8	4
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	62	15	23	0	13	5
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	56	18	21	5	112	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	13	25	13	8	4

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	37	5	3	212	16
Køn						
Mand	54	38	6	2	93	5
Kvinde	56	36	5	3	119	11
Aldersgruppe						
0-19 år	54	41	4	0	24	3
20-39 år	63	22	7	7	27	3
40-59 år	51	39	7	3	71	3
60-79 år	57	39	3	1	78	7
80- år	56	35	9	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	37	6	2	192	15
Pårørende	71	22	7	0	14	1
Modersmål						
Dansk	55	37	5	3	201	14
Ikke dansk	50	30	19	0	10	2
Afsnitsnavn						
Knæ- og hofte ambulatorium	88	12	0	0	17	1
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	54	38	5	3	184	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	0	11	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Ortopædkirurgisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?














ID	Kommentarer - Knæ- og hofte ambulatorium	Modtagelsen
1	Generelt godt forløb hele vejen igennem. Orker ikke at besvare mere.	Intet svar
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Modtagelsen
4	Undersøgelse af min hofte, som var meget øm efter en [operation]. Sygeplejersken viste et billede at [et område] fra [for flere år siden], som måske skulle opereres. Der var ikke skrevet nogen journal på den første undersøgelse af hofte.	Virkelig dårlig
9	Blev modtaget godt.	God
18	Slet ikke. Modtagelsen var ret orienterende.	God
19	Jeg blev ikke vist hen til det rigtige sted, men sad ude på gangen i en stol og ventede. Der kunne godt have været en bedre anvisning af, hvor jeg skulle vente.	God
21	Der var ikke noget personale, da jeg skulle være der.	Dårlig
23	Jeg var der [tidligere] med mit [barn] []. Dengang var der noget forvirring og ventetid. Jeg føler, at I har "strammet op" og forbedret proceduren siden dengang.	Virkelig god
32	Meget lang ventetid og ingen oplysning om forsinkelse.	God
36	Kun at det var utrolig flinke folk, der var der.	God
43	Ok, men personalet burde være lidt mere smilende, når de modtager patienter!	God
44	Virkelig venlige.	Virkelig god
48	På operationsdagen stod der i papirerne, at jeg skulle møde fastende [om morgenen] (der er måske blevet sagt [et lidt senere tidspunkt], det husker jeg ikke, men i papirerne [stod dette tidspunkt]). Jeg blev kaldt ned til operation [om eftermiddagen]. De andre gange, jeg har været der, har der ikke været nævneværdig ventetid.	God
55	Meget ventetid før første kontakt (ca. to timer). Forvirring omkring mødetidspunkt.	Dårlig
62	Det var helt normalt.	Virkelig god
65	[Patienten] har bare oplevet, at de har taget sig godt af hende.	Intet svar
69	Kvik, venlig og smilende.	Virkelig god
78	Forslag: at glaslågerne fjernes. Det vil signalere mere åbenhed. Evt. pyntning med kunstige blomster som i forhallen. En virkelig god modtagelse er, når man ikke føler sig som et nummer, men en person.	God
81	Jeg blev modtaget med et smil. De spørgsmål, jeg havde, blev også besvaret med et smil, selv om nogle af mine spørgsmål nok var ret logiske, men jeg har aldrig været på et ortopædkirurgisk ambulatorium. Jeg var lidt nervøs, hvad jeg overhovedet ikke havde grund til!	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Flinke og rare mennesker, der henvender sig med det samme!	Virkelig god
5	Det var en rigtig rar, sød og behagelig modtagelse. Alle var rare og hjælpsomme. Ikke én kunne man pege på, der ikke var 100 procent. Mange tak.	Virkelig god
6	God og informerende modtagelse af NN, både før og efter operation.	Virkelig god

Ortopædkirurgisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Knæ- og hofte ambulatorium	Fejlhåndtering
2	Mens jeg var indlagt efter operationen, fik jeg afføringspiller, selvom jeg havde sagt, at jeg havde haft afføring. Det var ikke rart.	Godt
	ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Fejlhåndtering
1	Den læge, der undersøgte mig, havde ikke sat sig ind i, hvilket knæ, der skulle undersøges. Hun ville ikke høre på mig, da jeg sagde, at det var det forkerte knæ, hun undersøgte. Hun blev først overbevist, da [pårørende] gav mig ret i, at det var det forkerte knæ. Er det ikke sådan, at lægen skal sætte sig ind i patientens journal, inden man møder patienten? Lægen gav os ikke engang en undskyldning.	Virkelig dårligt
4	Læge og sygeplejerske anede ikke hvad jeg skulle undersøges for. Der var ikke skrevet nogen journal.	Virkelig dårligt
6	Under det første forløb blev min skade fejlvurderet og blev derefter afsluttet.	Godt
8	Min anvisning fra anden læge var væk, hvilket betød, at jeg måtte rykke to gange for ny tid. Sammenlagt, fra anden læge sendte papirer, til jeg overhovedet fik en tid, gik der over to måneder! Absolut ikke tilfredsstillende :(Virkelig dårligt
9	Fik håndleddet i gips [om efteråret]. Ugen efter blev der taget et billede. En sygeplejerske sagde, at jeg skulle opereres. Jeg blev indlagt, gjort klar. Der kom en [] læge, der sagde, at han syntes ikke, det var nødvendigt. Ugen efter sagde de, om jeg skulle opereres. Det var jeg ked af, da jeg kunne være blevet det første gang. [] Jeg håber det går alligevel, men jeg er godt tilfreds med behandlingen. De var flinke alle, så jeg har følt mig i gode hænder.	Intet svar
11	Jeg bad om udskrift af journal og kunne derved se, at der slutteligt stod, at jeg skulle [have en anden operation]. Dette er bestemt ikke tilfældet, jeg skal til kikkertundersøgelse og evt. opereres [i anden legemsdel].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Jeg oplevede ved en indlæggelse i forbindelse med min senere konstaterede [kræft], at læge NN overhovedet ikke lyttede til mig som patient. Ganske ubehagelig oplevelse. Jeg blev sendt hjem af den pågældende læge NN med besked om, at jeg blot skulle drikke noget saftvand og spise lyst brød, da der var tale om en virus. [Få] uger efter blev jeg opereret for en ondartet kræftsvulst [].	Dårligt
20	Mangel på oplysninger vedrørende bivirkninger. Mangel på forudgående forklaring på, hvad indgrebet indeholdt/gik ud på. Manglende støtte/lytning, da jeg gjorde opmærksom på min frygt for at blive stukket med nåle.	Virkelig dårligt
28	Der skulle foretages en [undersøgelse] på et sygehus, som blev sendt til et andet sygehus. Det var med til at forlænge ventetiden, som jo ikke er så behagelig.	Godt
35	Jeg blev henvist til en billede-diagnosebehandling med en forventet beskedtid på lidt over en uge. Først en måned senere efter flere telefonopkald, om hvad der nu skulle ske, fik jeg svar og en ny tid en uge senere til samtale.	Intet svar
47	Vi havde fået at vide, vi skulle op og få opereret skruen ud, men det havde I ikke, og vi skulle op og blive røntgenfotograferet en gang til, fordi de ikke var kommet ned til der, hvor de skulle indtages, og der var ikke kommet noget med at skulle til røntgen.	Virkelig godt
50	Når man i første omgang havde valgt et privathospital, fordi muligheden var der pga. for lang ventetid i egen kommune, ja, så skal jeg da lige love for, at man er ilde set i det offentlige igen med samme sygdom, da det private ikke fik lov til at fortsætte behandlingen, eller rettere at gøre den færdig. Jeg tror aldrig, at jeg har fået så dårlig en behandling på Viborg Sygehus, og der har jeg da efterhånden været indlagt og behandlet mange gange med god tilfredshed.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
51	Behandling af forkert skulder, "næsten" :-)	Godt

Bilag 5














 54	De vidste ikke, om der sad et stykke ståltråd [i et led].	Dårligt
 56	Manglende stilling til genoptræning. Der blev ikke set på helheden men kun på det specifikke diagnosticerede problem.	Dårligt
 59	Én gang sad jeg og ventede mere end en time, og da jeg henvendte mig til personalet ved modtagelsen, fik jeg at vide, at lægen var taget hjem.	Godt
 62	Der skete ingen fejl.	Intet svar
 67	Modtog lægens notat i stedet for ny tid til ny kontrol!	Dårligt
 68	Jeg var ikke blevet registreret i Røntgenafdelingen og måtte vente over 30 minutter.	Dårligt
 72	Jeg ved ikke, om der bliver begået nogen fejl, men når man får at vide, at der ingen ventetid er, og der så alligevel går seks uger, til man kan komme til, stemmer det ikke helt.	Intet svar
 75	I forbindelse med at trådene blev taget ud, har der siden hen været fem forskellige læger og kigge på såret, UDEN at se, at såret ikke var helet, og at man derfor ikke kunne få fjernet skruen i benet, som der var sat tid af til. Der blev ikke gjort noget ved det! Desuden er det under AL kritik, at man først efter [flere] måneder bliver sendt til fysioterapeut, og at der endda før det, var en læge der nægtede det!	Dårligt
 77	Manglende kommunikation mellem røntgenafdeling og ambulatoriet gjorde, at jeg som far og min datter [] blev usikker og bange.	Virkelig dårligt
 78	Henvist med [ben- og rygproblemer]. [Rygproblemer] blev der ikke rigtig taget stilling til, og senere at det var tvivlsomt, men nu hvor jeg har fået [ordnet benproblemer] har jeg ikke ondt i ryggen. Indlagt [i sommers] pga. diskusprolaps - spørger om jeg må blive henvist til læge NN. Intet svar. Modtager dog brev i [efteråret], at jeg kan komme til læge NN [først på året næste år]	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 79	For det første blev der først taget en blodprøve, da jeg selv spurgte, om man ikke gjorde det inden operation, for det andet havde de så travlt, at de gjorde klar til operation i det [forkerte ben]. Jeg måtte sige det til sygeplejersken [flere] gange, inden hun regerede. Og den sygeplejerske, som skulle sidde ved mit hoved, havde mest travlt med at gøre rent og fortælle, hvor travlt de havde. Og så blev jeg også først informeret om af lægen, at det var en [del], de ville fjerne, og derefter hive i senen så den ikke var så stram det var kun et [lille snit]. Men da operationen var ovre, henvendte lægen sig til mig, og sagde de havde lavet [et anderledes indgreb], og først da jeg ligger inde på opvågning opdager jeg at snittet [langt større]. Og så havde jeg også spurgt om, hvor længe jeg skulle være sygemeldt, og fik at vide ca. [nogle uger], men det viste sig, at det var [det dobbelte], ikke helt uden betydning.	Dårligt
 80	Lægen fandt forkerte røntgenbilleder.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
 8	Det går ikke så godt med min ankel.	Godt

Ortopædkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
7	Jeg skulle have vurderet en MR, og da den ikke viste noget, var der ikke noget galt. Så jeg gik uden svar på, hvorfor det så gjorde ondt i mit knæ, og hvorfor det låste. Hvad kunne jeg gøre for at få det bedre osv. Men intet svar, og min egen læge havde jo sendt mig, da hun ikke er specialist. Så kommunikation og løsninger var ikke til stede.	Dårligt
15	Nej, det var okay.	Godt
20	Der var ingen forståelse for min frygt. Der var ingen gennemgående forklaring på, hvad der skulle ske samt på mængden/størrelsen af smerter forbundet med indgrebet og efter indgrebet.	Virkelig dårligt
22	Det har været rigtig godt hele vejen. God information og rigtig god behandling. Meget kort ventetid, fra jeg kom, til første undersøgelse, til operation. Det var super dejligt!	Virkelig godt
23	Jeg ventede ret længe på indkaldelse til genoptræningen. Men om det er Skives ansvar, ved jeg ikke!	Godt
24	Jeg havde forberedt mig på besøgene og afleverede notat med mine spørgsmål - og det virkede fint!	Godt
26	Henvisning til fysioterapi skulle jeg selv på nettet og hente, før jeg kunne bestille tid. Det tog cirka en uge. Man burde kunne få en sekretær til at skrive en henvisning med det samme.	Intet svar
28	Det har været et langt forløb, men jeg har fået en god behandling hele vejen igennem, når man ser bort fra den fejl med scanningen.	Godt
29	Den dag jeg skulle opereres, ankom jeg [om morgenen] og fik med det samme at vide, at jeg først skulle til [fire timer senere]. Det var en lang ventetid, men jeg forstod grunden og havde ikke forventet andet. Jeg måtte opfordre lægerne til at samarbejde med andet ambulatorium om mit forløb. De foreslog det ikke selv! De accepterede, og behandlingen forløb godt!	Godt
30	Mht. samarbejde: Oplevede, at jeg først var i et andet ambulatorium [], derfra videre til en undersøgelse. Svar på denne undersøgelse lod vente meget længe på sig. Rykkede to gange. Måske skyldtes det en ekstern læge, som ikke længere kom i huset, og der var åbenbart ikke nogen procedure for hvem, som skulle se på hans henvisning/bunke.	Godt
32	Jeg følte lidt, at fordi jeg ikke har adresse i området, blev jeg fejlet lidt af bordet og hurtigt overstået.	Dårligt
34	Information fra ét sygehus til et andet, hvor vi også var parallelt med dette forløb, kommunikerede ikke særlig godt. Vi ved ikke, om det var de forskellige edb-systemer, som ikke "talte" sammen, men ingen af sygehusene havde modtaget information om, hvad der skulle ske/var sket, på trods af, at begge steder sagde, at de havde sendt informationerne videre. Så det måtte vi formidle videre, så godt vi kunne.	Godt
38	Jeg er blevet undersøgt og opereret og haft kontrolbesøg af den samme læge NN. Det er og har været en super god oplevelse.	Virkelig godt
39	Skulle have taget blodprøve. Det tog [få] minutter, fra jeg kom ind :)	Virkelig godt
50	NN var meget kort for hovedet og gad faktisk ikke høre på, hvad jeg fortalte omkring mine smerter. Anden NN var dog lidt mere lyttende, men jeg gik dog derfra uden rigtig at vide, hvad og hvordan min situation er nu, sådan at jeg er sygemeldt pga. smerter uden at vide, hvad det skal ende med.	Dårligt
51	Mener godt, man kunne henvises fra f.eks. scanning til jeres afdeling, uden at skulle tilbage til egen læge for at blive henvist! Virker bureaukratisk.	Godt
56	Føler ikke at lægen tager mig alvorlig. Han ser kun på, om hans operation er lykket, og ikke på	Dårligt

Bilag 5

	om der er andre problemer, der skal behandles. Ser ikke på helheden og har ikke informeret mig tilstrækkeligt om, hvad operationen medfølger.	
 59	Jeg følte lidt, at man blev ved med at sige, at der lige skulle gå tre måneder mere. Og så afsluttedes kontrollen af mit knæ, inden det var helt ok.	Dårligt
 62	Jeg er meget tilfreds med undersøgelse og lægens beslutning.	Godt
 63	Alt for lang tid fra forundersøgelse til operation. Omkring et år.	Godt
 71	Jeg synes, at hun var meget omhyggelig med at undersøge mig.	Virkelig godt
 74	En specifik formulering af formålet med undersøgelsen: at kontrollere om knæet heler normalt efter operationen og om knæet fungerer normalt ved gang(?), der var bare anført kontrolundersøgelse på indkaldelsen. Jeg savner også en specifik konklusion på undersøgelsen: forholdene er normale efter operationen, knæet fungerer normalt og yderligere behandling eller undersøgelse er ikke påkrævet. Hvad er prognose og tidshorisont for svind af, de af mig anførte, [] smerter og hævelse af knæet?	Godt
 75	Det har været et problemfyldt behandlingsforløb. Læger der ikke har været enige/snakket forbi hinanden. At møde fastende og alligevel ikke skulle opereres er under al kritik, når lægerne har kendt problemet, der gjorde, at man ikke kunne blive opereret.	Dårligt
 77	Dialog mellem røntgen og ambulatoriet under al kritik. Vi var ikke meldt til, da vi kom. Usikkerhed om gips skulle af eller ej til røntgen. Meget forvirret personale.	Dårligt
 80	Personer i ambulatoriet var ikke enige om, hvorvidt gips skulle af eller ej inden røntgen. Forvirring og gåen frem og tilbage.	Godt
 81	Jeg ved ikke helt, hvordan jeg skal uddybe det, for jeg er blevet behandlet GODT og har ikke på ét tidspunkt følt nervøsitet. Jeg vidste jo, hvad der skulle foregå. Mit største problem er, at jeg er i gang med ret mange undersøgelser og behandlinger på én gang []. Jeg ved, at der er flere end mig, der har så meget at få ordnet. Jeg er dybt taknemmelig..	Godt
 83	Det virkede rodet, at jeg hele tiden var i kontakt med forskellige læger, der ikke kendte min sag i forvejen. Især var det noget kludder, at jeg blev indkaldt [i efteråret], uden at der var planlagt en røntgenundersøgelse. Lægen ville se mig igen om 14 dage, og jeg fik en ny tid [] med røntgen. Men den læge, der ville se mig, var på ferie. Jeg blev tilset af en anden læge, og fik en ny til [flere måneder senere].	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Havde forventet en masse ventetid ved mine besøg og forvirring om grunden til mit besøg! Men det blev gjort fuldstændigt til skamme. Alt har fungeret super godt! TAK FOR DET!	Virkelig godt
 6	God modtagelse og grundigt eftersyn. God kerne i afdelingen med læge og medarbejdere. Tak til Regionshospitalet Viborg, Skive.	Virkelig godt
 8	Vis eksempler først, før I gør noget. I må ikke operere nogen for at vise, hvordan en operation kan være.	Dårligt









Ortopædkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Knæ- og hofte ambulatorium	Samlet indtryk
3	Men det er vigtigt at fortælle, at frit sygehusvalg (på grund af [mange måneders] ventetid på andet sygehus) ikke giver hjemtransport efter hofteoperation. Hvilket gav problemer.	Virkelig godt
4	Jeg synes, det var flot, at der kunne afsættes tid til patientseminariet.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
9	Da jeg aldrig nogensinde har oplevet at komme galt af sted, har jeg været glad for at komme der. Alle, jeg har mødt, har været søde og hjælpsomme. Det har været godt, så jeg er godt tilfreds. Heldigvis kan jeg skrive så nogenlunde igen.	Godt
12	Fik at vide, at der var oplysninger på nettet.	Godt
20	Jeg følte, at der ikke blev lyttet, og jeg følte, at der ikke var tid til diskussion/oplysning.	Virkelig dårligt
23	Den orange seddel, jeg skulle komme med i udfyldt stand, blev jeg slet ikke bedt om. (Spildt arbejde at udfylde).	Godt
24	Jeg fik skriftlig svar på mine spørgsmål via min læge.	Godt
25	Jeg er meget imponeret over den skriftlige opfølgning, jeg modtog pr. brev fra den læge, der havde undersøgt mig!	Intet svar
28	De har altid haft tid, når man har haft brug for hjælp.	Godt
29	Fem uger efter operationen fik jeg betændelse i mit ar. Jeg var inde og få kigget på det og fik udleveret antibiotika! Hjemme kunne jeg læse i indlægssedlen, at det ikke måtte tages sammen med [anden medicin, jeg får]. Det havde lægen ikke snakket om! Og jeg kunne ikke være sikker på, at de havde tjekket min journal for, hvilken medicin jeg tog. De havde netop ikke tjekket det, men valgte, at jeg alligevel skulle tage antibiotika!	Godt
30	Skulle se på hans henvisninger/bunke.	Godt
39	Jeg glemte at spørge om nogle ting, som jeg gerne ville have svar på. Men det gik så hurtigt, at man glemte det.	Virkelig godt
46	Det kunne være rart, at der var sat lidt mere tid af, når man skal snakke med en læge, så man fik tid til at stille nogle spørgsmål.	Godt
48	Skriv ikke i papirerne, at man skal møde fastende [tidligt om morgenen]. Når det først er [nogle timer senere].	Virkelig godt
54	Fik at vide, at jeg bare skulle tage hjem, så skulle det nok blive bedre. Fik ikke tilbudt genoptræning eller nogen efterkontrol. Det er stadig meget dårligt.	Dårligt
59	Jeg føler, at jeg blev "besnakket" til at acceptere tilstanden.	Dårligt
63	Info omkring operation meget fin, men info på selve dagen mht. smerter efter operation, samt hvad og hvor meget man må tage, ville være dejligt, da jeg var så spændt på operationen, at jeg næsten ikke hørte efter.	Godt
71	Hun var god til at fortælle, hvad der skulle ske, hvis ikke det hjalp, det de gjorde.	Virkelig godt
74	Jeg manglede kommunikation fra personalet om et specifikt formål med undersøgelsen samt en specifik konklusion på undersøgelsen og prognose for ulemper, som natsmerter og hævelse, som tidligere anført.	Godt
75	Informationen var forskellig fra gang til gang. Der var ingen af lægerne, der kom med samme	Dårligt

Bilag 5

forklaring/beskrivelse af forløb.

	76	En ting, som godt kunne være bedre: Man skal være lidt klarere i sine udmeldinger. Mange af dem, jeg snakkede med, var forsigtige med at udmelde estimater osv.	Godt
	77	Under al kritik, at et barn [] ikke bliver tilbudt bedøvelse, når "pinde" skal trækkes ud af [] arm efter kompliceret brud samt ved fjernelse af gips, der var groet ind i såret.	Dårligt
	78	To gange hos en læge, der var vanskelig at forstå. Letforståelig kommunikation er af stor betydning, for at man kan koncentrere sig og huske de spørgsmål, man gerne vil have svar på. Ambulant besøg, var på patienthotellet. Fint, at ventetider kan reduceres på den måde.	Godt
	81	Jeg blev behandlet meget fint. Da jeg mødte op til operation, var jeg helt tryk, for jeg vidste, hvad der skulle ske. Informationen kunne ikke være bedre! [].	Godt
	82	Det ville være rart, hvis der var noget skriftligt om, hvor meget der må løftes/forflyttes efter operation og fremadrettet.	Godt
	83	Jeg kom til skade [for over et år siden] og var til kontrol i ambulatoriet [nogle uger efter]. [Først senere] fik jeg brev fra kommunen om, at man havde modtaget en genoptræningsplan fra ambulatoriet. Genoptræningen kom først i gang [flere måneder efter skaden var sket].	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	7	Det kunne have været ok med lidt information om, hvor lang tid der ville gå efter indgrebet til færdig resultat, samt hvor lang tid efter det er normalt med smerter.	Godt
	8	Jeg fik information, men det var ikke nok.	Dårligt

Ortopædkirurgisk Afdeling



















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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg har denne gang været bekymret omkring min operation i [foden] på grund af kraftige smerter. Jeg vidste ikke, om det var ok!	Godt
3	Vil gerne, at I overbringer ros til læge NN for sit humør og ekspertise.	Virkelig godt
5	Har ikke fået noget resultat af UNDERSØGELSE!	Godt
7	Jeg er stadig ikke afklaret, men jeg har en tilværelse, hvor jeg kompenserer og har bevægelser, som ikke er mulige. Og det må jeg så leve med, da der ikke var løsninger. Hvor er den faglige stolthed?	Dårligt
15	Jeg ved ikke om ambulatoriet har givet min læge information om mit forløb.	Godt
17	Behandlingen ved indlæggelse på Ortopædkirurgisk Afdeling og fysioterapeuters optræning af min skulder var HELT I TOP! Jeg har kun "roser" til jer!	Virkelig godt
20	Jeg har aldrig følt mig så dårlig behandlet. På en en-til-ti-skala: Operationen: to (indgrebet har forværret min situation!). Oplevelse: et (lidt bedre informeret end kvæg på vej til slagteriet).	Virkelig dårligt
27	Uklarhed omkring motion. Grad i forhold til smerter (i Ortopædkirurgisk Ambulatorium). Dårlig information.	Dårligt
31	Operationen er ikke helt vellykket.	Godt
40	Var der med brækket håndled. Har kun god erfaring. Har intet at klage på.	Intet svar
48	Søde og venlige sygeplejersker. Jeg har fået en virkelig god behandling, tak for det. Men de har godt nok travlt på sengeafdelingen, og alligevel har de tid til smil.	Virkelig godt
56	Håber man vil se på tilfredsheden med forløbet, og hjælpe én til et tilfredsstillende resultat. Og ikke lade sig nøje med, at det er den kommunale visitation, der bestemmer! (om genoptræning).	Dårligt
69	Jeg er begyndt at dyrke motion [tre-fire gange] om ugen.	Godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Da det er mit første besøg med indlæggelse og operation, er jeg meget rørt over modtagelse og operation af samtlige medarbejdere. Tak for mange venlige ord og små skulderklap af samtlige medarbejdere. Særlig tak til NN og læge NN.	Virkelig godt














Ortopædkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Knæ- og hofte ambulatorium	Samlet indtryk
5	Der er for hurtig udskrivning af patienten. Og så burde alle få tilbudt genoptræning hurtigt efter operationen.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Behandlerpersonalet burde sætte sig bedre ind i patientjournalen. Og give en undskyldning, hvis man fejler.	Godt
9	Det gik godt.	Godt
10	Patienten var inde og få tjekket sin brækkede arm. Jeg synes, vi ventede alt for lang tid i undersøgelsesrummet på læge NN, og da han endelig kom, tog det under ét minut!	Godt
14	Jeg har gennem hele forløbet fået en meget fin behandling.	Virkelig godt
15	Venterummet virkede kedeligt.	Godt
16	Synes venteområdet i Røntgen var lidt "rodet". Det var ikke helt klart, om der var bestemte områder, man skulle vente i, i forhold til den undersøgelse, der skulle foretages. Mangel på læsestof.	Godt
17	Jeg fik i sommer en "ny skulder" på Ortopædkirurgisk Afdeling, opereret af læge NN! Jeg må sige, at jeg har det så godt nu, at jeg rent faktisk kan slå kuskessving med BEGGE arme, og jeg er meget taknemmelig ([er ældre]).	Virkelig godt
18	Jeg fik en fyldestgørende orientering om min sygdom af en læge, som vidste, hvad han snakkede om, og jeg forstod det, han sagde. Det kan ikke være bedre.	Godt
20	Giv tid til patienten. Lyt til patienten. Respekter patienten.	Virkelig dårligt
25	Den skriftlige opfølgning/brev fra lægen har som sagt gjort stort indtryk, da det ret beset (for mig at se) ikke var nødvendigt at bruge tid på! Men jeg er taknemmelig :-)	Intet svar
27	Ubehagelig og uvenlig imødekomme ved læge NN i Ortopædkirurgisk Ambulatorium. Forjaget og travlt indtryk.	Dårligt
28	Kan venteværelserne ikke gøres mere hyggelige. De virker meget kolde.	Godt
29	Det kan virke utrygt, at man bliver spurgt om medicinforbrug mm., når I har fået adgang til min journal. Det giver en følelse af, at der ikke er tjek, og at det er min opgave at huske på, at nævne det. (Evt. kunne lægerne spørge, "er det korrekt du tager?"). Det burde ikke være nødvendigt selv at tjekke op på lægernes job!	Godt
33	I kunne godt indrette venteværelset noget bedre, så man kunne finde ud af, hvor man skulle sidde.	Godt
37	Rigtig god stemning [fra personalets side], under begge undersøgelser. Kunne være ønskeligt, at vi fik fortalt, hvad der evt. vil være af efterfølgende behandlinger (fysioterapi).	Godt
39	Forstår ikke, at der skal gå tre måneder, fra man har været ved læge, til man får tid hos jer. :(Virkelig godt
41	I er bare gode!	Godt
42	På operationsdagen var modtagelsen ganske fin, og alt forløb planmæssigt. På operationsgangen var alt også perfekt, og personalet var ualmindeligt flinke og imødekommende. Efter operationen kom jeg så tilbage på afdelingen, hvor jeg var indlagt. Det stakkels personale vidste knapt, hvad de skulle gribe og gøre i. De havde travlt med at sende de patienter hjem igen, der alligevel ikke var tid til at operere den dag. Blev imidlertid ringet op halvanden time	Intet svar

- efter, jeg var kommet hjem, og spurgt, om jeg havde forladt sygehuset, [selvom jeg fik at vide på sygehuset, jeg kunne tage hjem]. Det måtte jeg ikke. Skulle have både genoptræningsprogram og krykker, hvilket jeg ikke havde fået, og måtte ikke støtte på benet de første to døgn! Vi måtte selv køre igen og hente krykker, og genoptræningsprogram kom med posten fem dage senere! Her er et eller andet, der har glippet. Sikkert på grund af sparetider. Er det godt?
-  45 Ved mit sidste besøg for over en måned siden, blev der udlagt prøver til undersøgelsen om, hvorvidt jeg skulle skifte til [en anden medicin] for behandling af [sygdom]. Jeg har endnu ikke modtaget svar! Godt
-  46 Jeg synes, at én af lægerne var dejlig at snakke med. Og følte, at der blev taget hånd om min sygdom. Godt
-  47 Flere børneblade. Godt
-  49 Gå dybere ind i patientens problem og andre skader. Dårligt
-  52 Meget god forklaring fra lægen. Virkelig godt
-  53 Jeg har kun positive ting at skrive om. Jeg har oplevet et sygehus, der fungerer MEGET godt, trods besparelser, der har været i en krisetid. Godt gået, held og lykke fremover. Virkelig godt
-  54 Skulle møde [om morgenen] og blev først kørt ned til operation [otte timer senere]. Det var bare ikke godt nok, det burde kunne gøres bedre. Dårligt
-  57 Jeg er blevet "glemt" i systemet [flere] gange! Det er bare ikke i orden! Selvom jeg havde reserveret en tid til behandling, blev jeg "glemt". Hvis jeg ikke havde ringet for at få bekræftet, at jeg havde den tid, var jeg ikke blevet behandlet endnu. Godt
-  58 Jeg oplevede ikke, at jeg skulle hurtigt ud ad døren igen. Der var tid til at lytte til mig, og hvad jeg havde at sige. Virkelig godt
-  59 Det er en meget samlebåndsagtig oplevelse at komme på ambulatoriet. Lægen kommer ind som en hvirvelvind, tjekker journal og lirer noget meget hurtigt af, hvorefter han forsvinder igen, på samme måde som han kom ind. Man skal ikke være langsom i hverken opfattelse eller reaktion. Og man skal være stærk for at komme igennem med sine ønsker, nok også noget på grund af "bedre viden effekten", som bevirker, at man nemt kommer til at acceptere noget, fordi "han/hun må jo være den klogeste" qua uddannelse m.v. Dårligt
-  60 Jeg følte mig godt behandlet, men kunne godt have undværet den elektriske bedøvelse, som ikke virkede. Personalet var flinke, og da smertetabletterne gjorde mig [dårlig], blev der straks fundet en løsning på problemet. Tak. Godt
-  61 Forløbet FØR og UNDER behandlingen var godt/virkelig godt. Forløbet EFTER behandlingen, da jeg kom tilbage til afdelingen efter operationen, var dårlig/virkelig dårlig. Der var ingen plads til mig, og jeg lå derfor på gangen. Jeg fik INGEN information om forløbet efter operationen. Jeg måtte efter lang tid (flere timer) selv spørge og fornemmede tydeligt, at de ikke havde tid. Jeg var overladt til mig selv på gangen, mens folk styrtede forbi. Ingen informerede og jeg spurgte til sidst, hvad planen var for mig. En træls oplevelse efter en operation! Intet svar
-  62 På trods af, at der kommer mange patienter, fungerer alt meget godt. Godt
-  63 Selve venteværelset var fint rengjort, men de offentlige toiletter på sygehuset er bestemt ikke o.k. Godt
-  64 Kun med ventetid. Har været der seks gange på et år. Har næsten ventet en time hver gang (p.s. Har tid nok). Godt
-  66 Vi ventede over halvanden time. Kunne godt bruge noget legetøj, bøger samt drikke (som på anden afdeling). Godt
-  70 Jeg føler, at jeg er blevet behandlet godt af alle, jeg har været i kontakt med. Godt
-  73 Jeg er fuldt tilfreds med vores sundhedsvæsen. Dette gælder både sygehus, hjemmesygeplejen, hjemmehjælpere samt kørsel til og fra sygehus. Jeg kom til skade [for snart et år siden] og dags dato [] er mit forløb ikke slut endnu. Virkelig godt

Bilag 5

 74	En god optimistisk, afslappet stemning, personlig interesse og tid til den enkelte patient. Stor tjenstvillighed hos pleje- og behandlerpersonalet trods et stort arbejdspress, hvilket imponerer og gjorde opholdet til en god oplevelse. Det gode informationsniveau for patienterne om operationsforløbet samt rekonvalescensen inden operationen (patientseminaret) giver stor tryk- hed for disse.	Godt
 75	Det er vigtigt at påpege, at kritikken ikke beror sig på sygeplejerskerne, men kun på lægerne, og deres interne og eksterne kommunikation.	Dårligt
 78	Bedre toiletforhold. Jeg synes, at jeg lever et meget privilegeret liv, hvor det er muligt hurtigt og gratis at få f.eks. en ny hofte. Læge NN gav mig blokader for at afhjælpe smerter. Tak for det. Min største rose går til Silkeborg Sygehus for deres måde at behandle patienterne på. Virkelig fin information før, under og efter hofteoperation.	Godt
 81	I øjeblikket går jeg til fem forskellige læger og har lidt meget svært ved at huske, hvornår jeg skal hvad. Jeg synes, at det kunne være en rigtig god idé, hvis man fik en sms et par dage før, man skal møde. Så glemmer jeg ikke - og forhindrer andre patienter i at komme til. Jeg går til øjenlæge oppe i byen og er nu blevet opereret to gange i mit [ene] øje. Jeg ville gerne vide, om det har noget med min [diagnose] at gøre? Jeg synes, personalet, og det gælder alle, er utrolig søde og rare, og det gør, at man bliver mere afslappet. Jeg er meget glad for, at I vil hjælpe mig! Tusind tak.	Godt
 81	Jeg ville ønske, at man to dage før, man skal møde, får en sms. Så er chancerne for, at jeg, og måske også andre, husker det [større], og der ville kunne spares penge i hospitalsvæsenet.	Godt
 83	Jeg synes, kommunikationen mellem de forskellige aktører i min sag, har været for dårlig.	Godt
 84	Tilfreds.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Er meget imponeret over denne afdeling. Alt kører efter en snor! Og alligevel oplever man, at behandlerne har den tid, de behøver til, at man får en rigtig god oplevelse! Denne afdeling burde virkelig have ros for den gode oplevelse, de giver deres patienter. Og helt uden VENTE-TID!	Virkelig godt
 2	Generelt synes jeg, at sygehuset mangler ledelse og struktur. Det føles undertiden som en "markedsplads".	Intet svar
 3	De spurgte meget ind til, om man havde det godt. Bliv ved med det, det gør en tryk.	Godt
 4	Alt i alt en rigtig god og positiv oplevelse. Søde og flinke læger og sygeplejersker. Er blevet opereret for [sygdom]. Venter så bare på at [konsekvenserne] forsvinder med tiden.	Virkelig godt
 6	Jeg har svært ved at finde noget, som jeg mener, der kan gøres bedre. Da min operation var en bagatel i forhold til, hvad jeg så og overhørte, må jeg give min største ros for alle de venlige ord og deltagelse, som hele personalet søger at give alle patienter. Godt gået!	Virkelig godt
 7	Det kunne være på sin plads med lidt musikudstyr, som virkede under indgrebet (under lokalbedøvelse). Personalet gjorde sit yderste til at få de gamle cd-afspillere i gang.	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.