

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg  
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](mailto: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.....	91
	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:	413
Besvarelser fra afdelingens patienter:	274
Afdelingens svarprocent:	66%

### **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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.



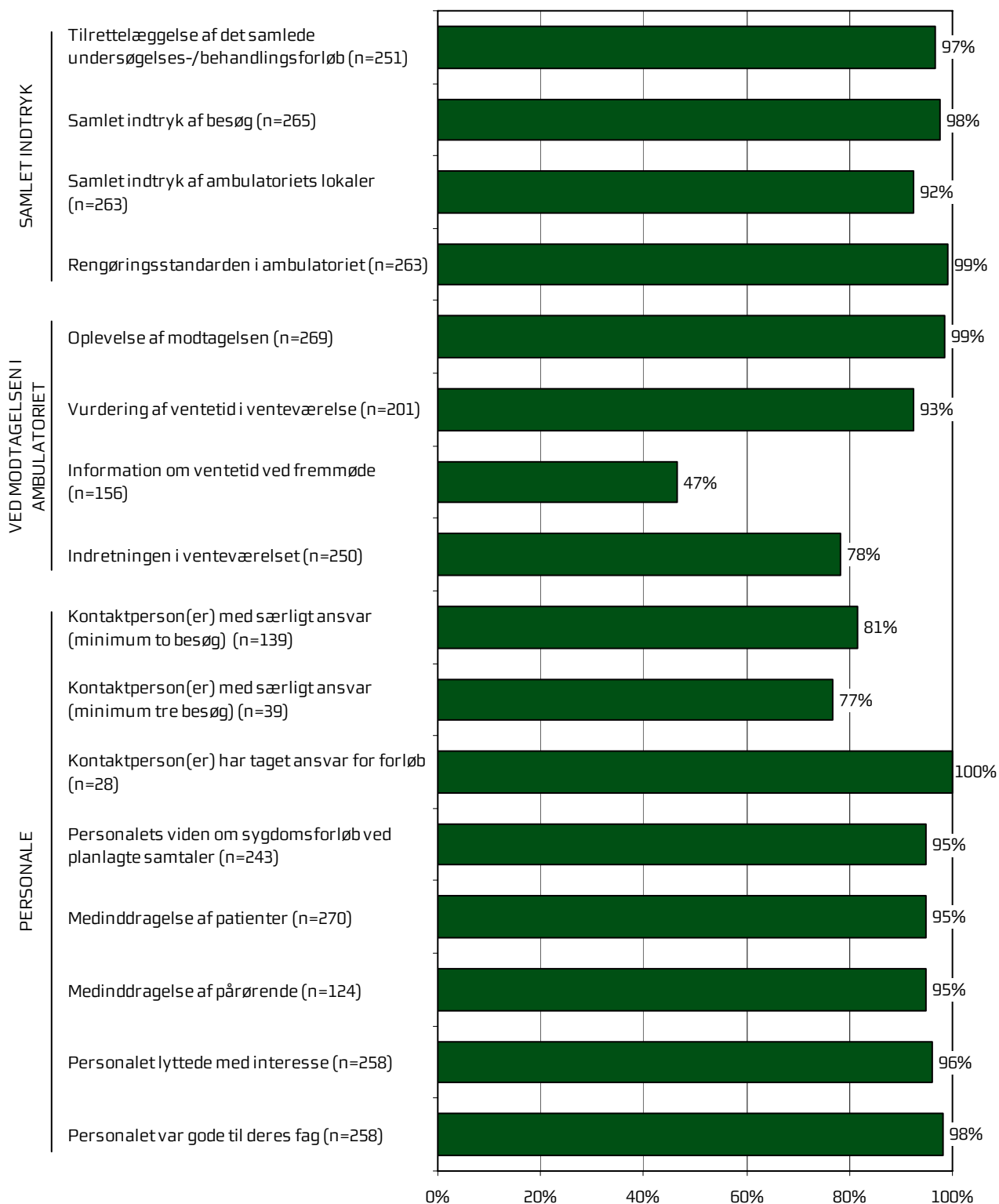


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

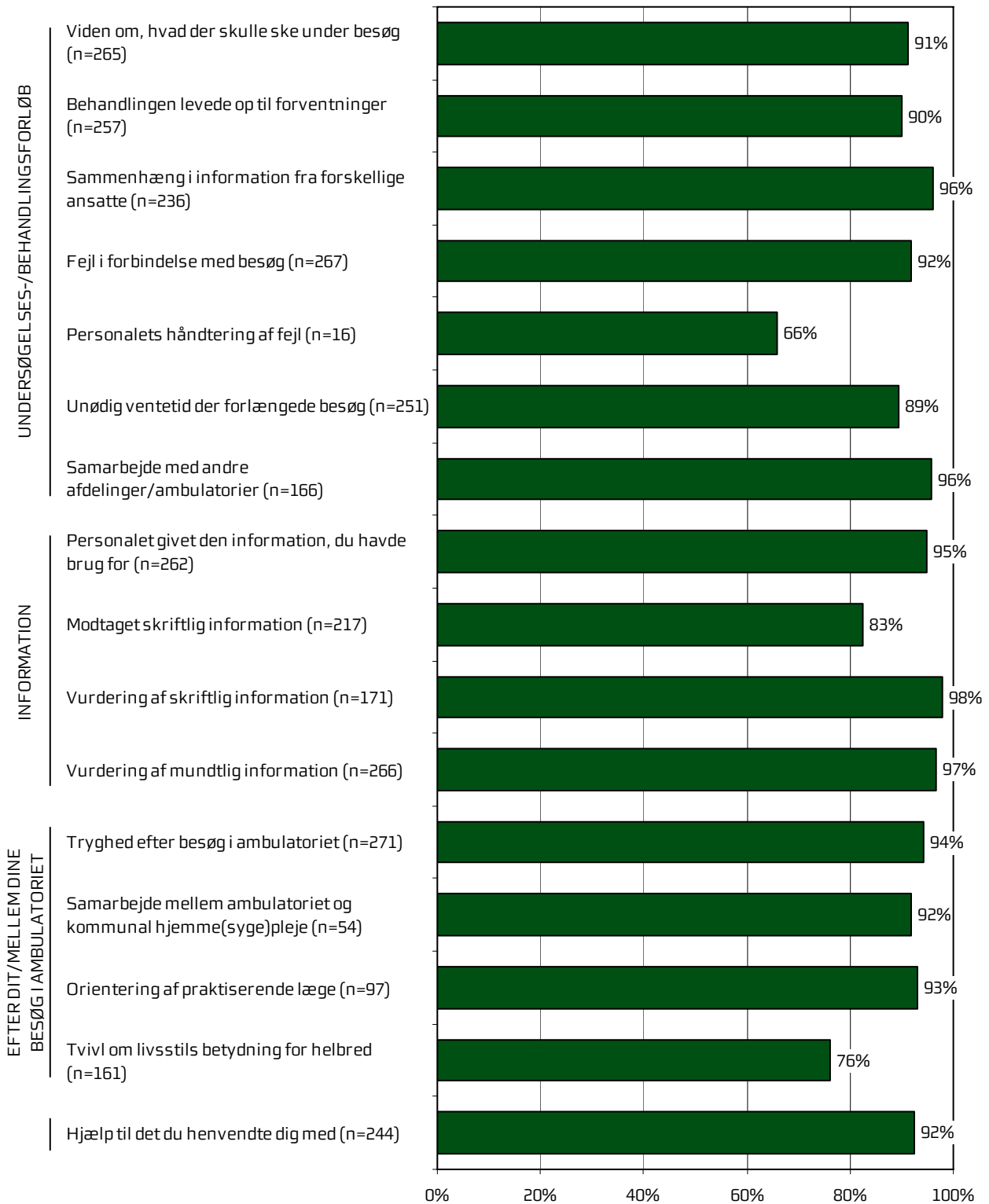
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

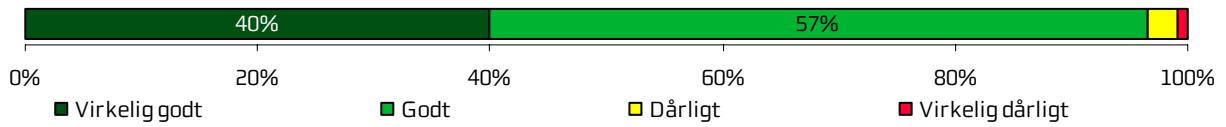
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

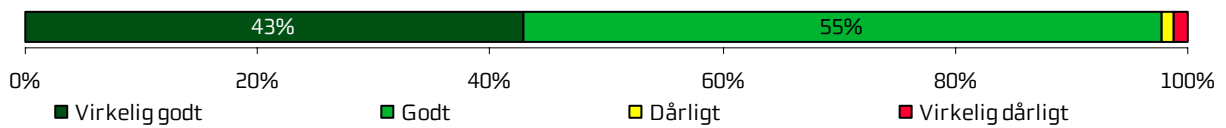
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

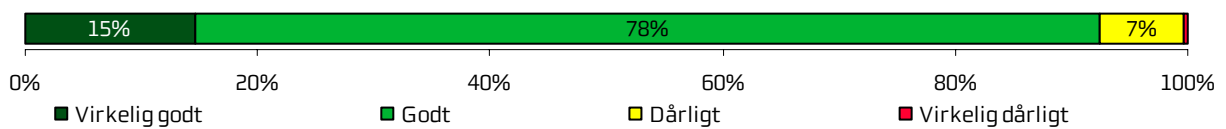
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=251)



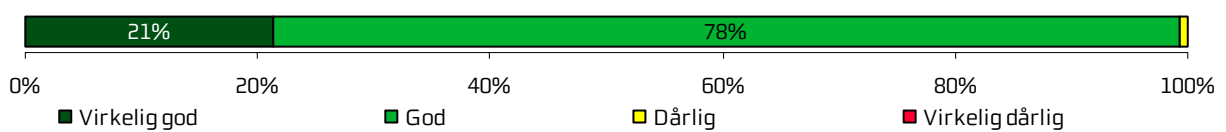
Samlet indtryk af besøg (n=265)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=263)



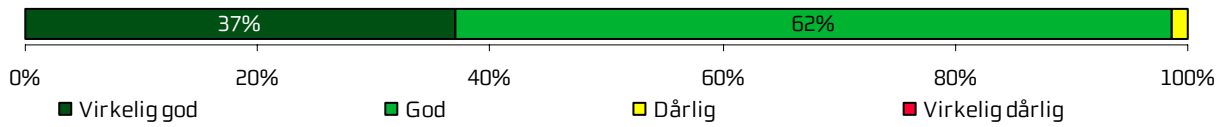
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=263)



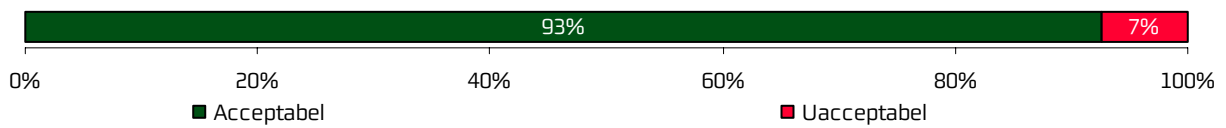
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	95 %	99 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	95 % *	99 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	98 % *	88 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

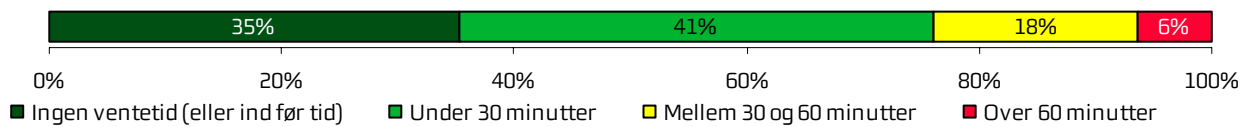
Oplevelse af modtagelsen (n=269)



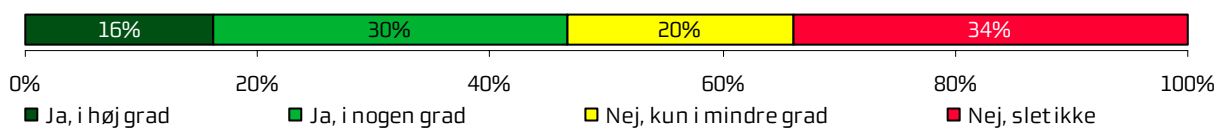
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=201)



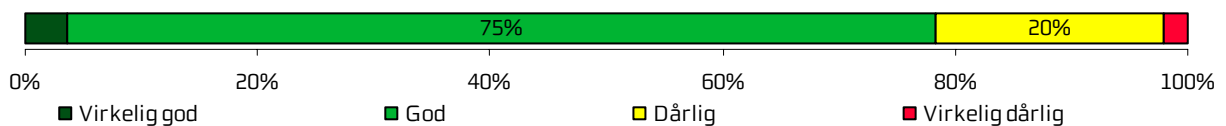
Længde af ventetid i venteværelse (n=265)



Information om ventetid ved fremmøde (n=156)



Indretningen i venteværelset (n=250)

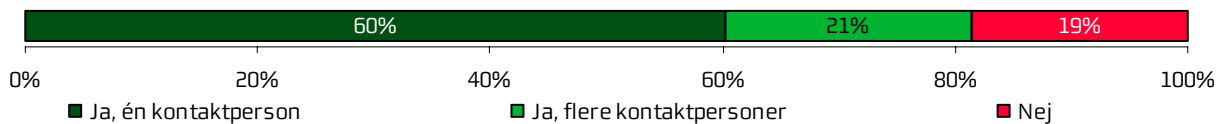




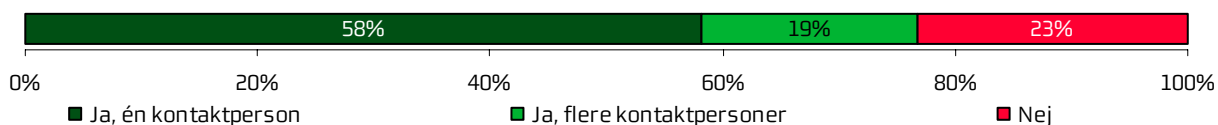
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	96 %	97 % *	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	91 %	-	99 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	47 %	45 %	46 %	65 % *	36 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	79 %	79 %	93 % *	75 %	84 %

## Personale

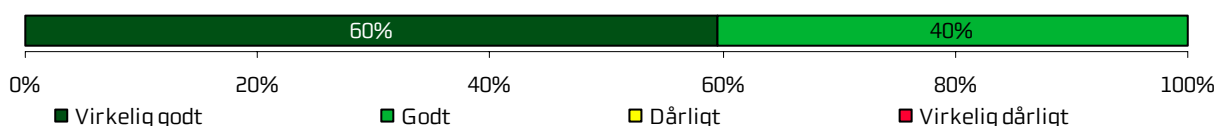
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=139)



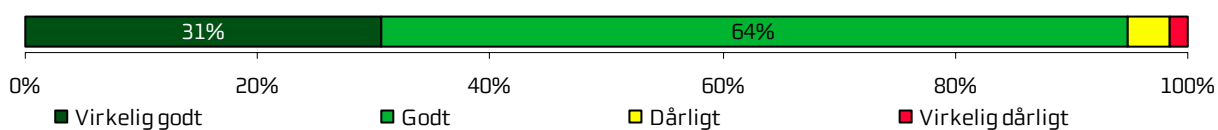
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



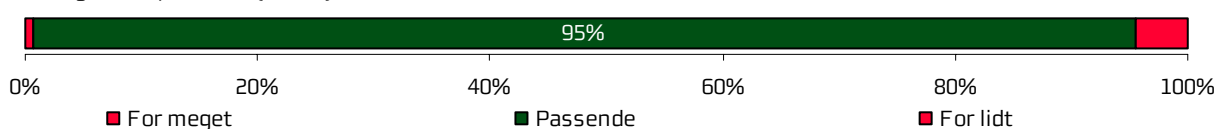
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=28)



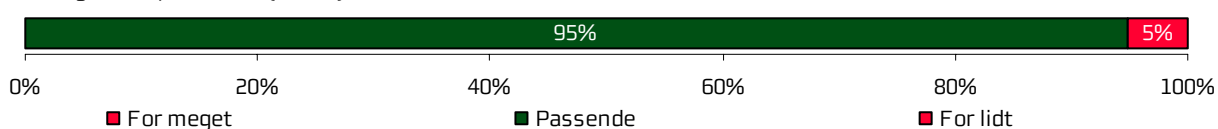
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=243)



Medinddragelse af patienter (n=270)



Medinddragelse af pårørende (n=124)



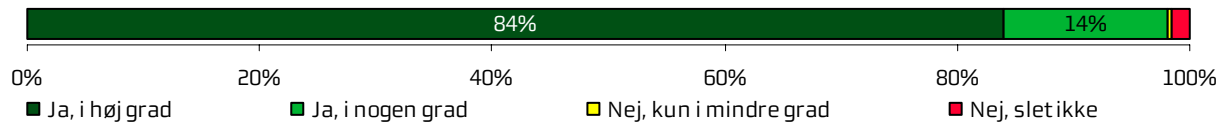
Personalet lyttede med interesse (n=258)



	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)	81 %	79 %	82 %	85 %	64 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	73 %	-	91 % *	67 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	93 %	89 % *	98 % *	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	89 % *	95 %	95 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	90 %	91 % *	97 %	86 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	96 %	98 %	93 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

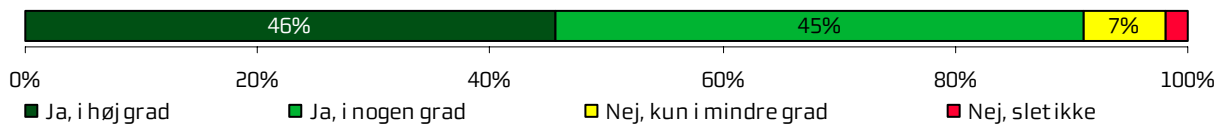
Personalet var gode til deres fag (n=258)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	95 %	97 %	99 %	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=265)



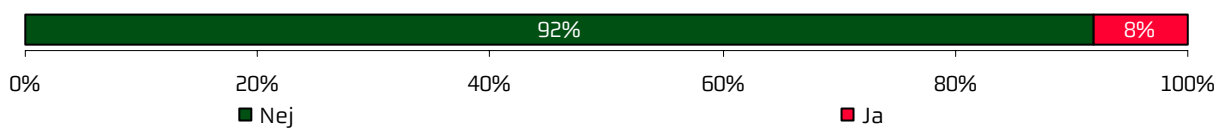
Behandlingen levede op til forventninger (n=257)



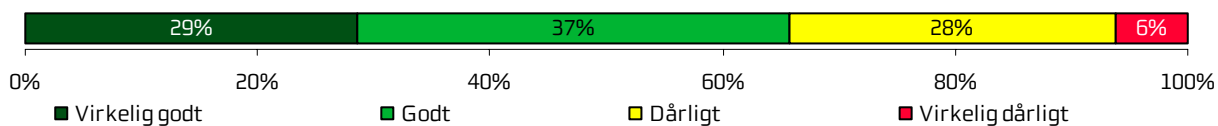
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=236)



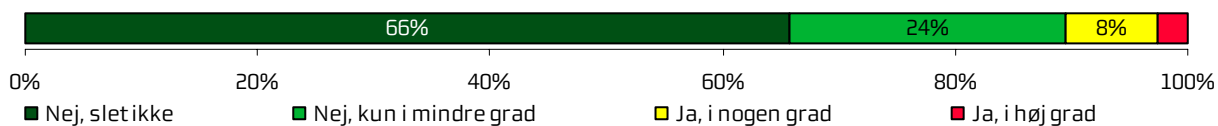
Fejl i forbindelse med besøg (n=267)



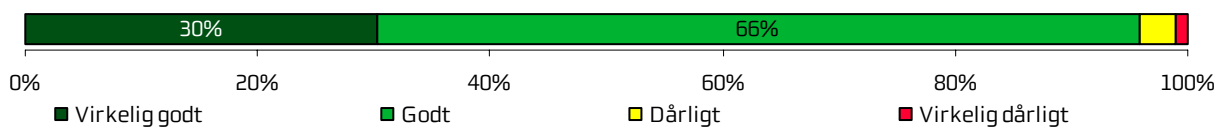
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=251)



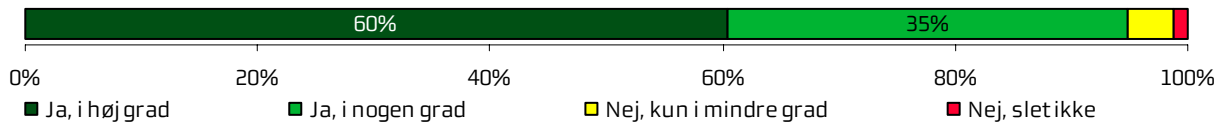
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=166)



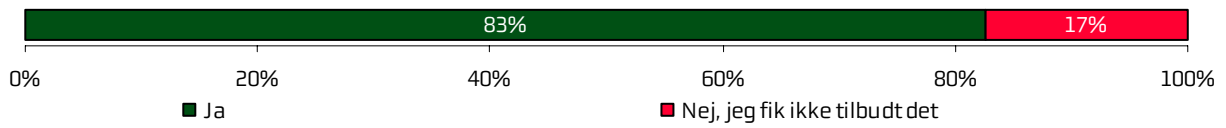
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	88 %	89 %	95 %	85 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	88 %	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	96 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66 %	80 %	-	91 % *	34 % *	58 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	87 %	95 % *	85 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	95 %	94 %	89 % *	92 % *

## Information

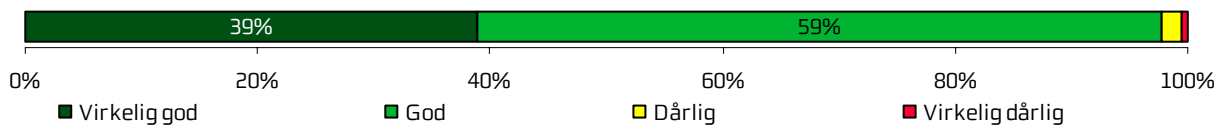
Personalet givet den information, du havde brug for (n=262)



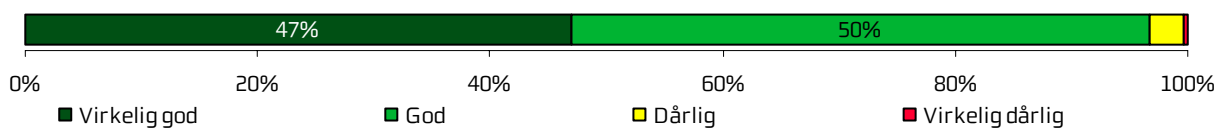
Modtaget skriftlig information (n=217)



Vurdering af skriftlig information (n=171)



Vurdering af mundtlig information (n=266)

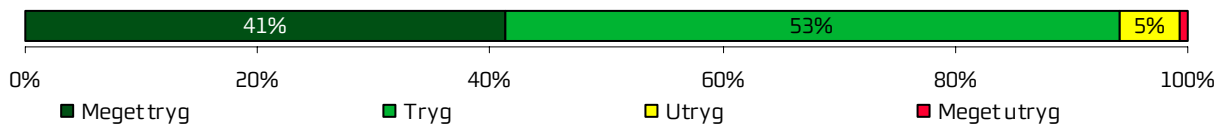




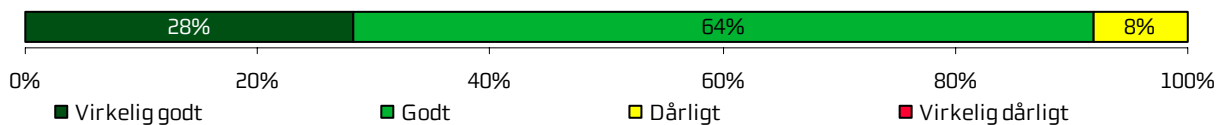
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	78 %	-	83 %	62 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	93 %	96 %	99 %	94 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

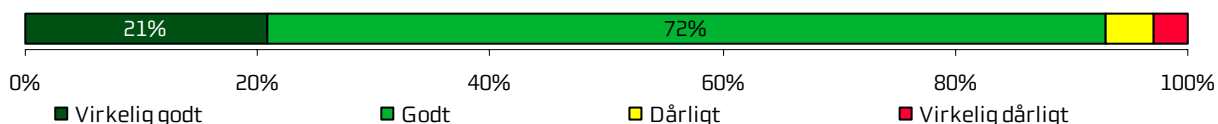
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=271)



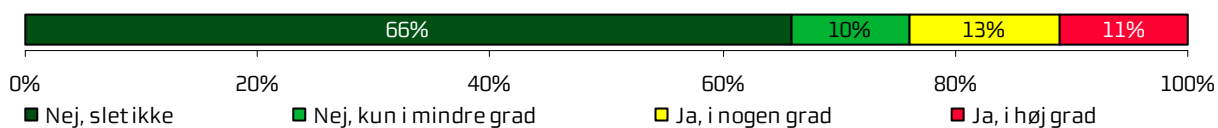
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=97)



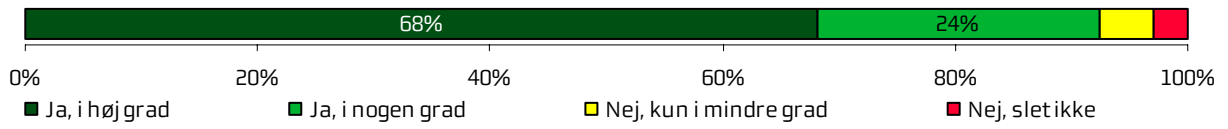
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	92 %	98 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	88 %	89 %	97 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	94 %	93 %	93 %	81 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	78 %	78 %	80 %	67 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=244)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	94 %	95 %	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](http://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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## 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"/>

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

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	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) 66 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	66%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	47%
Kvinde	54%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	6%
20-39 år	11%	17%
40-59 år	38%	38%
60-79 år	44%	36%
80- år	4%	4%

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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "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:

<sup>2</sup> 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	274		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	125		46%	
Kvinde	149		54%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	7		3%	
20-39 år	30		11%	
40-59 år	105		38%	
60-79 år	120		44%	
80- år	12		4%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	264		99%	
Pårørende	2		1%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	262		97%	
Ikke dansk	7		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutklinik Silkeborg	80		29%	
Idræt	15		5%	
K1A	24		9%	
K2A	24		9%	
KDAG	57		21%	
Ryg	32		12%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42		15%	

**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	40	57	3	1	251	17
<b>Køn</b>						
Mand	45	51	3	1	118	6
Kvinde	36	61	2	1	133	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	7	0
20-39 år	28	64	8	0	27	2
40-59 år	42	56	1	1	95	7
60-79 år	40	56	3	1	110	8
80- år	69	31	0	0	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	57	3	1	243	17
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	57	2	1	242	16
Ikke dansk	50	35	15	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	33	58	6	3	69	8
Idræt	23	69	8	0	13	2
K1A	48	48	4	0	23	0
K2A	48	52	0	0	23	1
KDAG	39	61	0	0	54	1
Ryg	34	66	0	0	29	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	48	3	0	40	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	55	1	1	265
<b>Køn</b>					
Mand	43	55	2	1	123
Kvinde	43	55	1	1	142
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	0	7
20-39 år	27	73	0	0	29
40-59 år	48	50	1	1	102
60-79 år	40	56	2	2	115
80- år	84	16	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	55	1	1	258
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	56	1	1	255
Ikke dansk	61	26	13	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutklinik Silkeborg	33	61	4	3	76
Idræt	33	67	0	0	15
K1A	43	57	0	0	23
K2A	48	52	0	0	23
KDAG	51	49	0	0	55
Ryg	31	69	0	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	39	0	2	41



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	78	7	0	263
<b>Køn</b>					
Mand	12	79	8	1	122
Kvinde	17	77	6	0	141
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	84	0	0	7
20-39 år	11	79	10	0	29
40-59 år	12	79	8	0	101
60-79 år	17	76	7	1	116
80- år	19	81	0	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	14	79	7	0	255
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	14	79	7	0	253
Ikke dansk	39	61	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutklinik Silkeborg	16	73	9	1	74
Idræt	7	73	20	0	15
K1A	0	92	8	0	24
K2A	4	96	0	0	23
KDAG	17	76	7	0	54
Ryg	16	78	6	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	71	5	0	41

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	21	78	1	0	263
<b>Køn</b>					
Mand	22	76	2	0	121
Kvinde	21	79	0	0	142
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	69	16	0	7
20-39 år	25	75	0	0	30
40-59 år	22	77	1	0	101
60-79 år	19	81	0	0	114
80- år	35	65	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	79	1	0	256
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	79	1	0	253
Ikke dansk	39	61	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutklinik Silkeborg	14	83	3	0	76
Idræt	21	79	0	0	14
K1A	13	88	0	0	24
K2A	30	70	0	0	23
KDAG	25	75	0	0	55
Ryg	13	88	0	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	39

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	62	1	0	269
<b>Køn</b>					
Mand	35	64	1	0	125
Kvinde	38	60	2	0	144
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	47	42	11	0	7
20-39 år	28	65	7	0	30
40-59 år	39	60	1	0	103
60-79 år	34	66	0	0	117
80- år	66	34	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	62	1	0	259
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	63	1	0	257
Ikke dansk	56	44	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutklinik Silkeborg	37	62	1	0	78
Idræt	27	67	7	0	15
K1A	29	71	0	0	24
K2A	48	52	0	0	23
KDAG	36	63	2	0	56
Ryg	28	72	0	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	54	2	0	41

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	93	7	201	70
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	87	37
Kvinde	96	4	114	33
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	68	32	6	1
20-39 år	97	3	23	7
40-59 år	92	8	76	28
60-79 år	93	7	90	29
80-år	100	0	6	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	195	66
Pårørende	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	193	66
Ikke dansk	100	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutklinik Silkeborg	92	8	63	16
Idræt	82	18	11	4
K1A	92	8	13	11
K2A	100	0	20	2
KDAG	88	12	41	16
Ryg	93	7	27	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	26	16

**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	35	41	18	6	265	2
<b>Køn</b>						
Mand	36	41	16	7	120	2
Kvinde	35	40	19	6	145	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	42	31	27	0	7	0
20-39 år	35	41	21	4	28	2
40-59 år	33	45	16	6	102	0
60-79 år	36	38	18	8	117	0
80- år	47	35	18	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	41	18	7	255	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	42	18	7	253	2
Ikke dansk	61	26	12	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	32	53	11	5	76	1
Idræt	36	50	14	0	14	1
K1A	50	38	8	4	24	0
K2A	38	52	10	0	21	0
KDAG	33	25	30	12	57	0
Ryg	23	35	35	6	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	36	12	7	42	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	16	30	20	34	156	18
<b>Køn</b>						
Mand	17	31	20	33	70	9
Kvinde	16	30	19	35	86	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	0	15	24	60	19	2
40-59 år	21	25	19	35	64	5
60-79 år	18	37	19	26	65	9
80- år	-	-	-	-	4	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	30	20	34	150	18
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	30	20	34	151	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	14	23	25	39	44	9
Idræt	10	20	40	30	10	0
K1A	10	30	20	40	10	2
K2A	38	23	8	31	13	1
KDAG	14	27	27	32	37	1
Ryg	19	38	14	29	21	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	52	5	33	21	2

**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	4	75	20	2	250	11
<b>Køn</b>						
Mand	2	75	22	1	117	4
Kvinde	5	74	17	3	133	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	84	16	0	7	0
20-39 år	0	71	24	5	28	2
40-59 år	3	74	22	1	95	6
60-79 år	4	76	18	2	111	3
80- år	21	69	0	11	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	3	75	20	2	242	10
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	3	75	20	2	239	10
Ikke dansk	15	65	20	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	5	69	22	4	74	3
Idræt	0	47	33	20	15	0
K1A	0	75	25	0	20	2
K2A	0	83	17	0	23	0
KDAG	4	79	17	0	52	3
Ryg	3	76	21	0	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	81	14	0	37	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	60	21	19	139
<b>Køn</b>				
Mand	55	23	21	57
Kvinde	64	20	17	82
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	61	16	23	5
20-39 år	43	31	26	15
40-59 år	58	24	19	57
60-79 år	65	19	16	58
80- år	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	21	19	134
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	21	18	131
Ikke dansk	35	34	30	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutklinik Silkeborg	59	20	20	49
Idræt	25	50	25	12
K1A	75	17	8	12
K2A	64	14	21	14
KDAG	47	27	27	30
Ryg	82	12	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	5



**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	58	19	23	39
<b>Køn</b>				
Mand	62	12	26	16
Kvinde	56	23	21	23
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	67	16	17	22
60-79 år	46	21	33	10
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	17	24	38
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	16	23	36
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutklinik Silkeborg	71	14	14	14
Idræt	17	67	17	6
K1A	-	-	-	4
K2A	-	-	-	4
KDAG	57	0	43	7
Ryg	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	60	40	0	0	28	2
<b>Køn</b>						
Mand	58	42	0	0	11	1
Kvinde	60	40	0	0	17	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	59	41	0	0	16	2
60-79 år	59	41	0	0	7	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	42	0	0	27	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	40	0	0	26	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	58	42	0	0	12	0
Idræt	40	60	0	0	5	0
K1A	-	-	-	-	2	1
K2A	-	-	-	-	3	0
KDAG	-	-	-	-	3	1
Ryg	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	31	64	4	1	243	22
<b>Køn</b>						
Mand	36	63	0	1	114	10
Kvinde	26	65	7	2	129	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	42	31	11	7	0
20-39 år	27	63	7	3	27	2
40-59 år	29	69	2	0	92	10
60-79 år	32	63	3	2	108	9
80- år	54	46	0	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	65	4	2	235	22
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	65	4	2	233	21
Ikke dansk	70	30	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	29	62	7	1	68	9
Idræt	21	64	7	7	14	1
K1A	50	42	4	4	24	0
K2A	39	57	4	0	23	0
KDAG	21	79	0	0	48	6
Ryg	24	69	3	3	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	37	4

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	1	95	5	270
<b>Køn</b>				
Mand	0	97	3	125
Kvinde	1	93	5	145
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	7
20-39 år	0	93	7	30
40-59 år	0	95	5	103
60-79 år	2	94	4	119
80-år	0	100	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	95	5	261
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	5	259
Ikke dansk	0	100	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutklinik Silkeborg	0	90	10	78
Idræt	0	100	0	15
K1A	4	92	4	24
K2A	0	96	4	23
KDAG	0	100	0	56
Ryg	0	97	3	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	95	2	42

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	95	5	124	144
<b>Køn</b>					
Mand	0	95	5	56	68
Kvinde	0	95	5	68	76
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	6	1
20-39 år	0	78	22	17	13
40-59 år	0	94	6	35	68
60-79 år	0	99	1	61	56
80- år	0	100	0	5	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	95	5	117	143
Pårørende	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	95	5	118	140
Ikke dansk	0	81	19	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutklinik Silkeborg	0	96	4	25	51
Idræt	0	88	13	8	7
K1A	0	88	12	17	6
K2A	0	100	0	11	13
KDAG	0	91	9	23	33
Ryg	0	95	5	21	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	19	23

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	67	30	3	1	258	12
<b>Køn</b>						
Mand	66	30	3	1	115	9
Kvinde	67	29	3	1	143	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	27	0	16	7	0
20-39 år	70	23	7	0	29	0
40-59 år	72	27	1	0	101	3
60-79 år	59	35	3	2	111	8
80- år	91	9	0	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	3	1	250	12
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	3	1	248	12
Ikke dansk	65	35	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	61	31	4	4	75	2
Idræt	60	40	0	0	15	0
K1A	71	21	8	0	24	0
K2A	50	50	0	0	22	1
KDAG	73	27	0	0	52	5
Ryg	68	29	3	0	31	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	18	3	0	39	3

**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	84	14	0	1	258	11
<b>Køn</b>						
Mand	86	13	0	1	119	4
Kvinde	82	15	1	2	139	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	69	16	16	0	7	0
20-39 år	79	18	0	3	28	2
40-59 år	82	18	0	0	99	4
60-79 år	86	12	0	3	112	5
80- år	100	0	0	0	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	83	15	0	2	250	10
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	84	14	0	2	249	9
Ikke dansk	82	18	0	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	74	22	1	3	73	5
Idræt	87	13	0	0	15	0
K1A	83	13	0	4	23	1
K2A	79	21	0	0	24	0
KDAG	91	9	0	0	53	2
Ryg	96	4	0	0	28	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	10	0	2	42	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	45	7	2	265	3
<b>Køn</b>						
Mand	44	49	7	1	122	1
Kvinde	47	43	7	3	143	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	42	27	16	7	0
20-39 år	44	49	3	4	30	0
40-59 år	47	43	10	0	100	2
60-79 år	47	45	5	3	116	1
80- år	42	58	0	0	12	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	45	7	2	256	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	45	6	2	255	2
Ikke dansk	43	44	13	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	46	41	8	5	76	0
Idræt	20	67	13	0	15	0
K1A	50	42	8	0	24	0
K2A	48	48	4	0	23	1
KDAG	64	30	5	0	56	0
Ryg	34	59	3	3	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	57	10	0	42	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	64	26	5	5	257	9
<b>Køn</b>						
Mand	63	29	3	5	119	4
Kvinde	65	24	6	6	138	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	42	27	31	0	7	0
20-39 år	57	28	13	3	30	0
40-59 år	59	30	5	6	95	6
60-79 år	67	25	2	6	114	3
80- år	100	0	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	26	5	5	248	9
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	26	5	5	246	9
Ikke dansk	74	0	0	26	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	47	31	9	13	75	1
Idræt	46	31	8	15	13	2
K1A	75	13	13	0	24	0
K2A	67	33	0	0	21	2
KDAG	74	26	0	0	54	2
Ryg	62	31	3	3	29	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	15	2	2	41	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	34	1	3	236	28
<b>Køn</b>						
Mand	63	34	1	2	111	14
Kvinde	61	34	2	3	125	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	53	0	0	7	0
20-39 år	55	34	4	8	26	4
40-59 år	61	38	1	1	93	10
60-79 år	66	29	1	4	100	14
80- år	58	42	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	35	1	3	227	28
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	34	1	3	225	28
Ikke dansk	74	26	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	56	33	5	6	64	13
Idræt	38	54	0	8	13	2
K1A	76	19	0	5	21	2
K2A	55	45	0	0	20	2
KDAG	65	35	0	0	55	1
Ryg	59	38	0	3	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	26	0	0	34	7

**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	92	8	267
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	123
Kvinde	92	8	144
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	7
20-39 år	85	15	30
40-59 år	93	7	101
60-79 år	93	7	117
80- år	85	15	12
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	258
Pårørende	-	-	2
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	256
Ikke dansk	87	13	7
<b>Afsnitsnavn</b>			
Akutklinik Silkeborg	87	13	77
Idræt	93	7	15
K1A	96	4	24
K2A	88	13	24
KDAG	96	4	55
Ryg	93	7	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	42

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	29	37	28	6	16	1
<b>Køn</b>						
Mand	39	14	33	14	7	0
Kvinde	21	56	24	0	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	34	39	27	0	5	1
60-79 år	14	34	36	17	6	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	37	28	6	16	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	33	30	7	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	22	56	11	11	9	1
Idræt	-	-	-	-	1	0
K1A	-	-	-	-	1	0
K2A	-	-	-	-	1	0
KDAG	-	-	-	-	1	0
Ryg	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	66	24	8	3	251	13
<b>Køn</b>						
Mand	66	23	8	3	115	8
Kvinde	65	25	8	2	136	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	37	18	18	26	6	0
20-39 år	79	11	11	0	30	0
40-59 år	71	24	4	1	96	5
60-79 år	60	28	10	3	110	7
80- år	68	10	11	11	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	23	8	3	242	13
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	22	8	3	240	13
Ikke dansk	31	69	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	68	23	4	4	73	4
Idræt	87	0	0	13	15	0
K1A	70	26	0	4	23	0
K2A	68	18	9	5	22	1
KDAG	63	24	12	0	49	4
Ryg	48	35	16	0	31	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	24	8	0	38	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	66	3	1	166	57
<b>Køn</b>						
Mand	32	65	3	1	75	29
Kvinde	29	66	3	1	91	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	23	45	32	0	5	0
20-39 år	25	65	6	4	20	9
40-59 år	32	65	3	0	58	23
60-79 år	31	67	1	1	77	23
80- år	31	69	0	0	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	67	3	1	158	57
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	67	3	1	159	53
Ikke dansk	82	18	0	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	23	75	0	2	44	21
Idræt	20	50	30	0	10	3
K1A	26	68	0	5	19	2
K2A	44	56	0	0	16	6
KDAG	29	64	7	0	28	13
Ryg	33	67	0	0	24	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	60	4	0	25	9

**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	60	35	4	1	262
<b>Køn</b>					
Mand	58	38	2	2	121
Kvinde	62	32	5	1	141
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	27	58	16	0	7
20-39 år	48	46	6	0	30
40-59 år	58	40	3	0	103
60-79 år	65	28	4	3	111
80- år	92	8	0	0	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	34	4	1	254
Pårørende	-	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	35	4	1	251
Ikke dansk	74	26	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutklinik Silkeborg	48	45	4	3	77
Idræt	40	47	13	0	15
K1A	73	23	5	0	22
K2A	71	29	0	0	21
KDAG	65	32	4	0	57
Ryg	59	41	0	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	18	8	3	38

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	83	17	217	48
<b>Køn</b>				
Mand	84	16	98	27
Kvinde	81	19	119	21
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	77	23	5	2
20-39 år	78	22	24	6
40-59 år	84	16	81	22
60-79 år	81	19	99	15
80-år	100	0	8	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	82	18	208	48
Pårørende	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	82	18	208	47
Ikke dansk	100	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akutklinik Silkeborg	73	27	62	15
Idræt	100	0	15	0
K1A	94	6	18	5
K2A	79	21	19	3
KDAG	94	6	49	8
Ryg	63	38	24	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	30	9



**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	39	59	2	1	171	1
<b>Køn</b>						
Mand	36	62	1	1	78	1
Kvinde	41	57	2	0	93	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	27	69	4	0	18	0
40-59 år	39	60	0	2	67	0
60-79 år	43	55	3	0	74	1
80- år	38	62	0	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	59	2	1	162	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	59	2	0	163	1
Ikke dansk	35	50	0	15	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	40	58	0	3	40	1
Idræt	33	60	7	0	15	0
K1A	47	53	0	0	17	0
K2A	21	79	0	0	14	0
KDAG	33	64	2	0	45	0
Ryg	50	50	0	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	46	4	0	26	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	47	50	3	0	266
<b>Køn</b>					
Mand	41	55	2	1	123
Kvinde	52	45	3	0	143
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	11	73	16	0	7
20-39 år	31	65	4	0	29
40-59 år	50	47	3	0	103
60-79 år	47	50	2	1	115
80- år	69	31	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	50	3	0	257
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	50	3	0	255
Ikke dansk	74	13	13	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutklinik Silkeborg	37	55	7	1	76
Idræt	40	60	0	0	15
K1A	54	42	4	0	24
K2A	42	58	0	0	24
KDAG	48	50	2	0	56
Ryg	55	45	0	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	38	3	0	40

**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	41	53	5	1	271
<b>Køn</b>					
Mand	48	48	3	1	124
Kvinde	36	57	7	1	147
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	27	73	0	0	7
20-39 år	50	47	3	0	30
40-59 år	39	54	7	0	104
60-79 år	39	54	5	2	118
80- år	66	34	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	53	5	1	262
Pårørende	-	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	52	5	1	260
Ikke dansk	43	57	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akutklinik Silkeborg	41	50	6	3	78
Idræt	33	67	0	0	15
K1A	46	42	13	0	24
K2A	42	58	0	0	24
KDAG	42	56	2	0	57
Ryg	29	65	6	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	43	7	0	42

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	28	64	8	0	54	10	197
<b>Køn</b>							
Mand	21	70	9	0	26	7	89
Kvinde	35	58	7	0	28	3	108
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	4
20-39 år	83	17	0	0	5	2	23
40-59 år	12	80	8	0	16	2	83
60-79 år	26	63	11	0	26	6	81
80- år	-	-	-	-	4	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	27	64	9	0	50	10	193
Pårørende	-	-	-	-	0	0	1
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	64	7	0	49	9	192
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
Akutklinik Silkeborg	27	60	13	0	15	4	58
Idræt	-	-	-	-	2	0	13
K1A	-	-	-	-	4	0	20
K2A	0	80	20	0	5	1	17
KDAG	50	50	0	0	10	1	44
Ryg	20	80	0	0	5	3	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	62	8	0	13	1	24

**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	21	72	4	3	97	172
<b>Køn</b>						
Mand	14	82	3	0	39	84
Kvinde	25	66	4	5	58	88
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	26	58	7	8	12	18
40-59 år	8	83	9	0	28	76
60-79 år	24	70	2	4	45	72
80- år	43	57	0	0	9	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	73	4	3	93	168
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	76	3	3	91	167
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	24	71	0	5	21	57
Idræt	33	56	11	0	9	6
K1A	14	57	14	14	7	17
K2A	13	75	13	0	8	15
KDAG	40	60	0	0	15	42
Ryg	18	76	0	6	17	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	85	5	0	20	21

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	66	10	13	11	161	107
<b>Køn</b>						
Mand	66	12	13	10	71	52
Kvinde	66	9	13	12	90	55
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	76	12	7	6	16	14
40-59 år	72	6	13	8	60	43
60-79 år	59	14	13	14	75	42
80- år	66	0	17	17	6	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	10	13	11	157	103
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	10	13	11	158	100
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	68	8	13	13	40	38
Idræt	83	17	0	0	12	3
K1A	78	11	0	11	18	6
K2A	53	0	33	13	15	7
KDAG	72	12	12	4	25	31
Ryg	60	8	12	20	25	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	19	12	8	26	16

**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	68	24	5	3	244	19
<b>Køn</b>						
Mand	69	27	3	1	114	9
Kvinde	68	22	6	5	130	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	37	37	0	6	1
20-39 år	58	35	7	0	29	1
40-59 år	69	24	4	3	99	4
60-79 år	69	23	4	4	99	13
80- år	92	8	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	24	5	3	237	18
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	25	5	3	234	19
Ikke dansk	74	13	0	13	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akutklinik Silkeborg	51	33	10	6	70	7
Idræt	67	27	7	0	15	0
K1A	73	18	9	0	22	1
K2A	86	14	0	0	21	2
KDAG	72	26	2	0	50	3
Ryg	61	39	0	0	28	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	5	3	8	38	3
























## 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, Silkeborg****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akutklinik Silkeborg</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Okay, men lidt lang ventetid.	God
2	En af de gange, jeg var der, var de dog ikke så gode til at se, hvis tur det var.	God
5	For lang ventetid efter fastlagt klokkeslæt!	God
11	Blev modtaget af en meget tvær og ubehjælpssom [] sekretær ved skranken, men ellers en fin modtagelse af sygeplejerske og læge!	Dårlig
12	Meget venligt.	Virkelig god
17	Jeg blev taget rigtig godt imod.	Virkelig god
18	Personalet var imødekommende og venlige, også selvom flere af patienterne før mig var sure og uhøflige.	Virkelig god
19	Altid god service.	Virkelig god
20	Det første venteværelse var fint, men det ved afdelingen var elendigt. Blot tætstående stole fyldt med ventende patienter.	God
21	Kun godt.	Virkelig god
24	Der var til tider mange personer i venteværelset. Altså følte det lidt trangt og indelukket.	God
25	Alt fint.	Virkelig god
28	Glade og søde sekretærer.	Virkelig god
29	Meget fin modtagelse. Havde ellers været på et andet sygehus. Tak, fordi jeg blev overført ved fælles hjælp fra begge sider. Betydeligt nemmere og billigere i kørsel.	Virkelig god
33	Jeg blev undersøgt af en [] læge, som kun undersøgte mig i få minutter, hvorefter hun sagde, at hun lige ville tale med en kollega. Men så så eller hørte jeg ikke mere fra hende. Derefter kom der en sygeplejerske ind til mig og sagde, at jeg skulle have en støvle på og komme til kontrol igen om [nogle] uger. Jeg fik ingen diagnose eller yderligere information.	God
34	Jeg har været der [flere] gange. Fuldt tilfreds. Jeg har været til samtaler. Et helt forløb i vente, derfor intet skema udfyldt.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Idræt</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Man er i tvivl om, om man er gået rigtig. Man føler, at man selv skal opsøge personalet, og når det lykkes, føler man, at man kommer ubelejligt.	Dårlig
3	Har været der før, så jeg havde heller ikke problemer med at vide, hvor jeg skulle henvende mig.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K1A</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Trangt venteværelse. Dominerende tv2.	God
6	Nogle dage var den god, mens folk andre dage stressede rundt.	God
7	Oplevede en høj koncentration af personale. Følte mig godt tilpas.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K2A</b>	<b>Modtagelsen</b>

	1	Venligt personale :-)	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - KDAG</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	Jeg var til forundersøgelse. Ventetiden var acceptabel. Ved andet besøg blev jeg indlagt på Patienthotellet [om formiddagen]. Kom først i behandling ca. ved middagstid. Venterummet på Patienthotellet var dårligt (i enden af en gang).	God
	5	Edb-systemet var gået ned.	God
	6	Den var fin.	God
	9	Jeg havde fået fejlinformation angående mødested af læger på andet sygehus pga. flytning af åreknudeoperationen. Men alle var meget flinke til at hjælpe.	Virkelig god
	10	Jeg blev sendt til en anden afdeling for at tale med en læge. Det er ikke godt, når mange er dårligt gående. Godt jeg havde pårørende med til at støtte mig! Da vi kom frem til afdelingen, var der intet personale til at modtage os. En sur sygeplejerske kom forbi. Hun sagde bare, at hun ikke var ansat som sekretær. Alle fremmødte patienter fik den besked!	God
	11	Det tog lang tid.	God
	16	Hurtig betjening og information.	Virkelig god
	18	Meget venlig. Men informér, når der er lang ventetid, please!	God
	22	Jeg blev mødt af et meget kompetent og imødekommende personale gennem hele forløbet.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ryg</b>	<b>Modtagelsen</b>
	8	Mange mennesker på gangen. Lidt stresset.	God
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Jeg blev modtaget [om morgenen] på afdelingen. Sad i dagligstuen [til over middag], fik en seng, blev opereret [tidlig eftermiddag]. Hjem [sidst på eftermiddagen]. Fik en mundfuld vand.	God
	2	Dejligt smil ved skranken.	God
	5	God, men der kunne godt være indrettet med flere stole med den store gennemgang af patienter på sygehuset den dag til forundersøgelsen.	Virkelig god
	7	Lang ventetid.	God
	10	Høflig og venlig betjening!	Virkelig god
	13	Stor venlighed og åbenlyst kompetente medarbejdere.	Virkelig god
	14	Hvis du selv smiler, mødes du også med et smil!	Virkelig god
	15	Vidste ikke, hvor jeg skulle gå hen. På papirerne stod noget andet, end hvor jeg skulle være. Meget forvirrende, så endte med at komme for sent, da jeg måtte gå rundt for at finde det. Modtagelsen var ok, da jeg endelig kom til det rigtige sted.	Dårlig

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Fejlhåndtering
2	Fik ved første besøg udleveret forkert kontaktkort, og der var ikke nogen sygeplejerske tilknyttet, hvilket jeg senere erfarede, at der måske havde været? Fik i første besøg også meget mangelfuld vejledning i forhold til øvelser på [hjemmeside], og måtte ringe ind flere gange efterfølgende.	Godt
3	Der blev overset, at [båndet] ved knæ var sprunget, hvilket giver store gener/mén her [mere end et halv år] efter.	Godt
8	Jeg gik fra tre undersøgelser med uforrettet sag, har stadig et dårligt [].	Intet svar
13	Første gang havde de ikke fået svar på undersøgelsen, da jeg var der, så jeg måtte komme en ekstra gang.	Virkelig godt
15	Jeg fik en tid med forkert navn.	Virkelig godt
20	Jeg fik kun undersøgt én skulder, selvom jeg har problemer i begge. Jeg fik aldrig svar på min MR-scanning! Et møde blev pludselig konverteret til en telefonkonsultation, som jeg aldrig fik!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	De to første operationer [] gik ikke efter planen, og der blev fra sygehusets side ikke fulgt op. Det var først, da jeg blev opereret tredje gang, at der blev iværksat tilstrækkelig efterbehandling og kontrol takket være en meget grundig og ansvarsbevidst læge (NN) og min egen insisteren herpå.	Intet svar
25	Jeg blev glemt og gjorde selv opmærksom på det efter lang tid. Jeg tror, lægen var forsinket af noget akut, altså IKKE unødigt.	Godt
27	Ved undersøgelse blev jeg informeret om, at jeg kunne kontakte sygehuset, når jeg havde valgt en fysioterapeut, så jeg ikke skulle til andet sygehus for at besøge en fysioterapeut. Men da jeg kontaktede hospitalet påpegede de, at jeg skulle kontakte egen læge for en henvisning, selvom det modsatte var blevet forklaret.	Dårligt
29	Røntgenbilleder kom ikke med. Jeg ventede i flere timer, men fik så dog til sidst en bolle og kaffe.	Godt
33	Der blev stillet en forkert diagnose med det resultat, at jeg først [flere] uger senere blev opereret. [Flere] uger på krykker var totalt spildt.	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - Idræt</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
2	En læge mente et, en anden noget andet.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - K1A</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
4	I forbindelse med en ny indkaldelse, hvor jeg tror, jeg var gledet ud af systemet. Men det blev der hurtigt noget gjort ved, da jeg ringede og rykkede for en ny tid.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - K2A</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
7	Skadesambulatoriet glemte, at der skulle tages blodprøver to gange. Det gav ekstra ventetid på over to timer. Anden gang var vi nødt til selv at gøre opmærksom på det! For at undgå ekstra ventetid igen.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - KDAG</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
1	Da jeg fik "måler" i hånden, måtte der tre forsøg til, med stærk blødning under huden til følge. Der gik tre uger, før de "blå" mærker var væk.	Intet svar
4	Jeg skulle i fuld narkose. Jeg vågnede ved, at de kaldte på mig. Jeg var ved at gå bort. Mine ører	Intet svar

og læber blev blå. Så sagde de til mig, da jeg tog hjem, at jeg skulle ind til undersøgelse efter [nogle] uger for at finde ud af, hvad der var gået galt i narkosen. Men jeg er ikke blevet kaldt ind endnu.

- |      |   |            |
|------|---|------------|
| ✎ 17 | Jeg synes, at alting skulle gå så hurtigt. Jeg følte mange gange, at jo hurtigere undersøgelsen gik, jo bedre, og så glemte jeg at spørge om de ting, jeg syntes var vigtige.         | Intet svar |
| ✎ 18 | Jeg fik tilknyttet en kontaktperson, men det var aldrig muligt for mig at få fat i hende, så det føltes dumt! Hun var heller ikke med senere i forløbet, så spildt, efter min mening. | Intet svar |
| ✎ 23 | At jeg skulle fortælle en sygeplejerske, at hun var i gang med det forkerte knæ klar til operation.   | Godt       |

**ID Kommentarer - Ryg**

**Fejlhåndtering**

- |     |  |            |
|-----|--|------------|
| ✎ 1 | At jeg ikke havde nogen defekt i min ryg (men det havde jeg).  | Intet svar |
| ✎ 4 | Første samtale var halvdelen af MR-scanningen forbyttet med en anden patient, ny MR-scanning. Anden samtale forløb problemfrit, og jeg fik accept for operation. Ved tredje besøg var kontaktlægen syg, ny læge giver modstridende oplysninger, og operation aflyses. Læger konfererer, og jeg indkaldt til ny samtale. Fjerde samtale, får bedre oplysning om min tilstand, behandlingslæge tog højde for mit eget ønske. | Dårligt    |
| ✎ 8 | Blev undersøgt af en anden læge end den læge, jeg havde regnet med. Pga. akut hjælp andet sted. Også ok.   | Intet svar |

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Fejlhåndtering**

- |     |   |               |
|-----|---|---------------|
| ✎ 5 | Da jeg skulle i bad dagen efter min vellykkede []operation, fulgte sygeplejersken mig ud på badeværelset med ordene, "skal du have hjælp, kan du kalde". Jeg blev så chokeret, at jeg ikke kunne tænke. Jeg kom da i tøj, men hvordan ved jeg ikke. Da jeg skulle tage strømper på, ringede jeg på hende. Jeg kunne ikke bøje mig og måtte ikke. Hun gjorde det for mig. Jeg siger: Send patienter hjem med bedre viden om bad. | Dårligt       |
| ✎ 9 | 1. Resultat fra scanning blev ikke sendt til afdelingen, før jeg kontaktede dem og spurgte om resultat. 2. Ved scanning mødte jeg før receptionen åbnede og blev derfor ikke registreret som ankommet.  | Virkelig godt |

**Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akutklinik Silkeborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Lang ventetid ved aftalte undersøgelser.	Godt
2	Jeg synes, at det var svært at få et konkret svar på, hvad der egentlig var galt med mit knæ. Det var først ved fysioterapeuten og senere den anden læge, jeg var hos, at jeg var rigtig klar over, hvad der er galt og følte, at jeg vidste, hvad jeg kunne og ikke kunne.	Godt
4	Der var noget tilbageløb i forbindelse med indkaldelse til MR-scanning, som jeg fik blev lavet på andet sygehus vha. sundhedssikring. I den forbindelse oplevede jeg rigtig ustruktureret styring af kalender tid. Som om alt blev styret med gule sedler på de enkelte medarbejders skærme, det undrer mig noget.	Godt
5	Der går for lang tid fra man ringer, til man får en henvisning til en akut tid. Har meget ONDT i den mellemliggende tid.	Godt
6	Lægen var nærmest hånlig over mine hofte- og rygsmerter. Det er bare en springhofte. Vi kan give et par blokader, ellers kan vi ikke hjælpe dig yderligere. "Vi kan ikke gøre mere for dig".	Godt
17	God til at informere mig om mit forløb. Har været meget glad for behandlingen generelt.	Virkelig godt
20	Andre kompetencer burde vel nok være konsulteret. Jeg har nu været igennem forskellige undersøgelser/behandlinger i [mange år], og oplever absolut, at de forskellige faggrupper ikke har respekt for, hvad der er konstateret eller vurderet af andre. Privatlæge vs. ambulatorium vs. fysioterapi mv.	Godt
25	Undersøgelsesforløbet var ok, men jeg var MEGET skuffet over manglen på behandlingsmuligheder [].	Intet svar
26	Jeg fik for anden gang [foretaget behandling]. Blev først efter behandling gjort opmærksom på, at jeg næsten havde brugt min kvote i forbindelse med effekt af [behandlingen]. Havde jeg vidst det inden, ville jeg nok have ventet med anden omgang [behandling], til det var mere udtalt. Ellers alt ok.	Godt
27	Jeg måtte kontakte afdelingen i Silkeborg tre gange fordelt over ca. to-tre uger før de havde udfærdiget en rapport og sendt den til min egen læge. Det var først, da en sygeplejerske, som jeg snakkede med den tredje gang, at der blev taget hånd om rapportskrivningen. Dette forsinkede klart min henvisning til en fysioterapeut.	Godt
30	Super godt tilfreds.	Virkelig godt
33	Hvis jeg var blevet opereret ved min første henvendelse på ambulatoriet, havde jeg sparet fire uger, hvor jeg IKKE kunne arbejde.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Idræt</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Nærmest umuligt at få ny tid til MR-scanning grundet manglende information fra Ambulatoriet. Radiologisk Afdeling kunne ikke ændre tid, fordi den var bestilt af Ambulatoriet. Det blev mit problem.	Godt
2	Blev først undersøgt af en læge der mente, at jeg skulle opereres. Han blev så heldigvis syg, og jeg fik en anden læge, der mente, at det ikke var nødvendig med operation, men at det skulle kunne trænes op. Så jeg var da glad for, at den første læge blev syg, så jeg slap for kniven.	Godt
3	Er blevet opereret [flere] gange i mit knæ, [sidste] gang uden en forbedring af mine smerter.	Godt
4	Synes, at de er meget professionelle, og har kun rosede ord over for den behandling, jeg har fået af NN og NN som var lægerne. Noget helt andet kan siges i forhold til læge NN.	Virkelig godt
6	Ved kontrolundersøgelsen seks uger efter operationen, fik jeg kun ringe undersøgelse af	Godt













fysioterapeuten. Jeg gik derfra med mange ubesvarede spørgsmål. Under konsultationen ved fysioterapeuten ringede hans telefon [flere] gange.

ID	Kommentarer - K1A	Samlet indtryk
2	Helt perfekt.	Virkelig godt
3	Helt ærligt, jeg synes, forløbet var utrolig godt. Jeg mødte kun kompetente fagpersoner.	Virkelig godt
6	Det virker underligt, at to læger, der er uddannede inden for det samme, kan være så uenige om et behandlingsforløb.	Intet svar
8	Problemet uløst. Måske umuligt. Lidt arrogant afvisning af second opinion fra privathospital.	Godt
ID	Kommentarer - KDAG	Samlet indtryk
2	Alt forløb godt.	Virkelig godt
6	Tilfreds.	Virkelig godt
7	Fuld tilfredshed.	Virkelig godt
14	Jeg oplevede en tydelig dobbeltdækning, hvor sygeplejersken NN i sin orientering om den forestående operation gentog præcis den samme procedure og de samme spørgsmål, som jeg havde været igennem med den første sygeplejerske, der skulle informere mig om den kommende operation. Sygeplejerske NN talte om stor travlhed, så her kunne der helt sikkert rationaliseres en del.	Godt
15	Alt i alt godt og professionelt forløb.	Virkelig godt
16	Jeg var tryk under hele forløbet, fordi jeg fik den relevante information.	Virkelig godt
21	Skal til kontrol [i vinter].	Virkelig godt
23	Stor tak for god behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ryg	Samlet indtryk
3	Lægen var meget ærlig.	Virkelig godt
7	Meget forskelligt fra første gang til anden gang.	Godt
8	Meget personale på gangene. Også mange patienter.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Den dag jeg var til forundersøgelse på ambulatoriet, og jeg havde talt med den læge, som skulle operere mig, og videre til sygeplejersken, spurgte jeg, om de ikke ville bevilge bad til mig. Der blev klart sagt nej. Det er forkert, at os patienter, der blev sendt hjem med restriktioner, ikke kan få det. Jeg må bevæge mig, men ikke bøje mig forover og ikke vride i ryggen.	Godt
7	Er meget tilfreds :-)	Virkelig godt
10	Jeg fik foretaget [undersøgelse]. Den viste forstyrrelser []. Jeg blev orienteret af en læge, og har senere modtaget behandling [medicin]! Hos egen læge efter undersøgelse og læge NN i Aarhus.	Virkelig godt
12	Jeg fik mere med hjem, end jeg havde regnet med.	Virkelig godt
15	Det var rart, at der var god tid, og der var to om at spare med hinanden. Og da beslutningen om det videre forløb skulle tages, kom en tredje ind over samtidig med god information til mig som patient.	Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akutklinik Silkeborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Har fået meget forskellige bud på, hvad jeg må og ikke må, og mange forskellige øvelser. Følte måske heller ikke, at jeg blev taget særligt seriøst under min første "samtale".	Godt
3	Til de første to røntgenundersøgelser fik jeg besked om, at jeg ikke fejlede noget. Først ved scanning opdagede de det sprængte korsbånd.	Dårligt
4	Fik arrangeret, at svaret skete pr. telefon. Det var KÆMPE succes. Jeg sparede en lang køretur.	Godt
5	Har fået lov til at ringe til ambulatoriet for bestilling af akut tid.	Godt
9	Igennem egen læge.	Godt
10	Jeg følte ikke, jeg blev taget alvorligt. Og jeg blev ikke undersøgt.	Virkelig dårligt
14	Kunne være rart, om man i indledende information også fik at vide, hvilken læge og evt. kontaktperson, som forventes tilknyttet ens forløb.	Godt
16	Det er ikke blevet bedre.	Godt
17	Jeg synes, at de informationer, jeg har fået, har været meget forståelige. Jeg har ikke været i tvivl om noget. De har været gode til at forklare hele forløbet på en nem måde.	Virkelig godt
20	Jeg mangler bare at få information om resultatet af scanning samt om behandling.	Godt
23	Det, jeg fik at vide mundtligt, svarede ikke til det, jeg fik på skrift.	Dårligt
25	Jeg var rigtig glad for at få en ret HURTIG tid. Undersøgelse og efterbehandling var overfladisk/utilfredsstillende.	Intet svar
27	Informationerne var gode omkring skaden/genoptræning osv. Men det var lidt irriterende, at der opstod misforståelser omkring, hvem der skulle sende en henvisning.	Godt
32	Stor ros til lægen og fysioterapeuten [].	Virkelig godt
33	Kort og godt: Jeg fik ingen information. Dette gælder også ved mit kontrolbesøg tre uger senere, hvor jeg anmodede om at [blive] ultralydsscannet, men dette blev afvist.	Virkelig dårligt
<b>ID    Kommentarer - Idræt</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Den information, jeg fik af den læge der skulle operere mig til sidst, var god og den ville jeg gerne have haft fra starten. Den første læge snakkede mere læge-sprog.	Godt
6	Efter operationen fik jeg en lille folder omkring genoptræning og kort information af lægen. Men jeg oplevede efterfølgende at jeg havde svært ved at huske, hvad lægen havde sagt til mig. Desuden var folderen kun beregnet til genoptræning fra dag 1 til dag 14. Jeg manglede altså genoptrænings øvelser fra uge 2 til 6, hvor jeg havde min kontrol. Jeg er stadig i tvivl om, hvorvidt jeg har gået for meget, og hvor meget jeg må lave.	Godt
<b>ID    Kommentarer - K1A</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Helt perfekt.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - K2A</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Det udleverede (skriftligt materiale) var meget fyldestgørende.	Virkelig godt
6	Der bør være mere fokus på at oplyse mere omkring den medicin, man får, og skal tage, når	Godt



	man er kommet hjem.	
	7 Fra normalt ambulatorium var det fint.	Godt
	<b>ID Kommentarer - KDAG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6 Tilfredsstillende.	Virkelig godt
	8 Der kom ikke nogen læge og forklarede, hvad der var lavet. Ved udskrivelsen fik jeg besked på at få fjernet tråde efter ti dage, hvad jeg bestilte tid til. Efter nogle dage kom et brev skrevet i et sprog, man ikke forstår meget af, men forstod dog, at der ikke var nogen udvendige tråde, som skulle fjernes.	Intet svar
	12 Mere information omkring genoptræning, ønskelig.	Godt
	13 Fik at vide, at jeg skulle sygemeldes i en til to uger, men kunne kun lige begynde at gå efter to uger. Egen læge har vurderet, at fire til fem uger havde været passende.	Godt
	19 Ambulatoriet var lukket, da jeg var opereret, og jeg blev sendt hjem, før bedøvelsen var slut.	Godt
	21 Rigelig latin.	Virkelig godt
	23 Super gode små hæfter, som gør, at man kan få overblik, når man kommer hjem. Dejligt!	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - Ryg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5 Min læge har ikke hørt noget.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3 Den skriftlige information var kun delvis aktuel for mit vedkommende.	Virkelig dårligt
	5 Jeg fik at vide, at jeg selv skulle tage bad efter min rygoperation. Når man får at vide, at man må bevæge sig, men ikke bøje forover og ikke vride i ryggen, hvordan skal man så få trusser, jeans og strømper på efter bad? Det kunne de godt have undervist i, så man vidste, hvordan det gøres. Især efter en vellykket operation som min.	Godt
	10 [Har modtaget] skema med hjertekardiogram.	Virkelig godt

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





















ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
3	Det er frustrerende, at man ikke tror på, at der er noget galt, men at det så [flere] måneder efter viser sig, at det er der.	Dårligt
20	Ventetider har været for lange. Det skal dog med, at jeg IKKE har taget imod tilbud om frit sygehusvalg/ventetidsgaranti, da min lidelse ikke er livstruende.	Godt
22	Efter hvert af de første to operationer skulle jeg til kontrol i eget lægehus. Her oplevede jeg, at de ikke havde tilstrækkeligt kendskab til, hvad de skulle anvende af bandage [], ligesom jeg fik noget "sølvplaster" med hjem, som kun gjorde ondt værre. Ved tredje operation insisterede jeg kraftigt på, at lægen (NN) foretog den efterfølgende kontrol, og det var klart det rigtige.	Intet svar
25	Jeg kan stadig ikke forstå, at eneste "behandling" er "aflastning" [].	Intet svar
ID	Kommentarer - Idræt	Samlet indtryk
3	Har benyttet mig meget af at skrive mails med min læge, det har været virkelig godt.	Godt
ID	Kommentarer - K1A	Samlet indtryk
3	Jeg kontaktede forløbskoordinatoren en enkelt gang og fik god vejledning.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - KDAG	Samlet indtryk
1	Godt tilfreds.	Godt
16	Jeg havde stor bekymring om, jeg igen ville kunne klare den type arbejde, jeg har.	Virkelig godt
17	Alle undersøgelser var rigtig gode, men var noget utryk ved at skulle hjem efter det indgreb, jeg fik lavet i min fod, da jeg havde det skidt.	Godt
20	Professionelt. Super :)	Godt
ID	Kommentarer - Ryg	Samlet indtryk
8	Jeg har rigtig mange smerter og ved ikke, om jeg kan hjælpes?	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Har søgt anden behandling (dyr behandling), idet jeg ikke fik hjælp til min skade hos jer! På ambulatoriet (af læge) fik jeg besked på, at jeg jo bare kunne cykle, hvis jeg ikke kunne løbe, hvilket jeg synes er en flabet kommentar, og ingen behandling!	Virkelig dårligt
5	Generelt vil jeg sige, at behandlingen har været god bortset fra, at der ikke kommer en bevillig med til bad til patienterne. Som jeg ser det, vil der komme patienter tilbage til lægerne igen, fordi vi bliver tvunget til noget, vi ikke kan og må.	Godt
8	[Knuder] skulle fjernes, har fået det gjort mange gange før. Fik at vide, der var risiko for blod-prop. Blev enig om støttestrømper [] - men følte mig lidt "snydt", da jeg kørte hjem.	Godt
13	Det er svært at vurdere, om den nuværende livsstil har indflydelse på slidgigt i knæene.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
1	Ventetid, som det nok er svært at gøre noget ved? :)	Godt
2	Den indkaldelse, der bliver sendt ud, kunne være MEGET mere præcis. Jeg havde ingen anelse om, hvad jeg skulle. Fik indkaldelse til samtale (fandt jeg ud af), men fik også tilsendt papir med bedøvelse osv., så jeg vidste ikke, om det var det, jeg skulle. Manglede også bare afklaring om, hvad der var galt, og hvad der skulle til for at gøre det bedre.	Godt
3	De kunne have lavet en scanning med det samme. To æg og undersøgelser kan da koste det samme.	Dårligt
7	Der er alt for lang tids ventetid, fra man har talt med sin egen læge, til man får en tid hos jer.	Godt
8	Hvad gør jeg efter endt undersøgelse? Det mangler jeg svar på!	Godt
12	Venligt personale. Venlige og meget dygtige læger.	Virkelig godt
17	Alt i alt en rigtig god behandling.	Virkelig godt
20	Samarbejde konstruktivt med andre faggrupper. Kortere ventetid. Give svar på undersøgelser.	Godt
22	For mit vedkommende burde kontrollen have været på sygehuset og ikke i eget lægehus. De kunne givetvis have sparet mig (og samfundet) for [flere] operationer. Her [nogle] måneder efter sidste operation reagerer min [legemsdel] stadig meget kraftigt på [stimuli], og det kunne være yderst kærkomment, hvis jeg kunne få lidt viden og vejledning med fra sygehuset.	Intet svar
24	Jeg synes, det var dårligt, at der ikke var et rum til den opfølgende samtale med sygeplejersken. Foregik for enden af en gang.	Virkelig godt
25	Kort ventetid var super. Bedre behandlingsmuligheder for [senebetændelse]. Evt. diætmuligheder, smertestillende, arbejdsdygtighed.	Intet svar
29	Tusind tak for rigtig god hjælp. Min arm kan jeg desværre ikke få op endnu. Kommer nok aldrig rigtig mere. Går til genoptræning [].	Virkelig godt
31	STØRRE venteværelse.	Godt
32	Lidt kedelige lokaler, men det er jo et hospital :-)	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Idræt</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Større venteværelse. Den sidste læge gav sig tid til at snakke med mig og fortælle om det, jeg nok skulle have været informeret om tidligere.	Godt
4	Synes ikke jeg blev taget seriøst af en ung og uerfaren læge på den ene afdeling, men da min sag på eget initiativ blev forelagt en anden afdeling, var det noget helt andet. Sagen blev taget seriøst og professionelt med hurtig reaktion, hvilket der var god grund til. Det, der ifølge skadestuelægen, ikke var noget og skulle bare have ro i et par måneder viste sig [at være en alvorlig skade med komplikationer] så knæet ikke kunne strækkes helt. Endte med [operation].	Virkelig godt
5	Venteværelset er alt for indelukket og varmt, når der sidder så mange og venter.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - K1A</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg oplever hele forløbet som utrolig velorganiseret. Har kun mødt kompetente fagfolk, som kommunikerer på en måde, som passer mig rigtig godt. (To måneder efter operationen kunne jeg uden problemer danse flere timer)!	Virkelig godt
5	Det fungerede upåklageligt.	Godt

## Bilag 5

	8	Rummene funktionelle, men ucharmerende.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K2A</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Alle søde og venlige. Dejligt med et sammenhængende forløb.	Virkelig godt
	2	Afdelingen gjorde det bestemt behageligt for mig. Langt bedre end andre hospitaler. Her har jeg haft den bedste oplevelse. Tak.	Virkelig godt
	3	Rigtig god oplevelse på alle områder.	Godt
	4	Et for lille venteværelse. Meget varmt og indelukket.	Godt
	5	Ros til Silkeborg Sygehus' behandling af mig, da det store operationssår [] syntes meget varmt og hævet. Fik omgående tid til kontrol. Kritik af bunkeindkaldelse til [efterbehandling]. Det tog mindre end en halv times, men besøget tog godt og vel to timer. Det er misbrug. Selv af en pensionists tid. Det kræver jo også en chauffør, der har god tid.	Virkelig godt
	8	Alt i alt meget tilfreds. Også med mit nye knæ.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - KDAG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	8	Alt var fint før og under operation. Derefter ikke information, men flytning fra første, anden og tredje afdeling, efterhånden som afdelingerne lukkede.	Intet svar
	10	Ikke hensigtsmæssigt at ortopædiske patienter skal gå fra afdeling til afdeling. Mange er i sagens natur dårligt gående. Håber det bliver bedre, når den nye afdeling er færdig. Vælger at tro, det er en midlertidig løsning. Mange meget flinke sekretærer, sygeplejersker og læger.	Godt
	13	Venteværelset er dødsygt. Det eneste positive, der er at sige, er, at der er et lille, dårligt indstillet tv i hjørnet, som tre mennesker i alt kan se.	Godt
	14	Ambulatoriet var præget af travlhed som på en banegård, så på den baggrund er jeg imponeret over effektiviteten og den venlige og kompetente modtagelse.	Godt
	16	Sødt og venligt personale. Fin information fra læge og sygeplejersker, inkl. operationspersonale. Rar oplevelse.	Virkelig godt
	17	Det ville være dejligt, hvis de kunne sætte lidt mere tid af til hver enkelt patient. [] Alle var søde og rare.	Godt
	18	Jeg savner at blive informeret i venteværelset, når ventetiden overstiger en halv time. Man bliver urolig for, om man er blevet glemt! Første operationsdag blev aflyst pga. sygdom hos operationslægen. Det var DÅRLIGT, da jeg havde aflyst alle aftaler.	Godt
	21	100 procent effektiv.	Virkelig godt
	22	Personalet (igennem hele forløbet) skal have stor ros for en meget kompetent og imødekommende optræden overfor mig som patient. Indenfor de seneste 10 år har vi her i familien været til operation 4 gange og oplever et effektivt "system", der samtidig formår, at få den enkelte patient til at føle sig tryk og i "gode hænder".	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ryg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Venteværelset er dårligt, man sidder tæt. Det var svært at finde et ledigt lokale til min snak med sygeplejersken.	Godt
	6	Er blevet behandlet fint under hele forløbet.	Virkelig godt
	8	Nej, alt i alt godt nok. Men har stadigvæk mange smerter.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Jeg synes, at ambulatoriet kunne have behandlet min skade, eller meldt ud, at I desværre ikke var dygtige nok til det.	Virkelig dårligt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 4 Jeg synes, jeg fik en fin behandling. Jeg var meget godt tilfreds.   | Virkelig godt |
| ✎ | 5 Ambulatoriet har gjort det godt. Bortset fra, at jeg tror ikke, det er afdelingens skyld, at der ikke er bevilget hjælp til mig og andre. []. Den læge, der opererede mig, gjorde det rigtig godt.   | Godt          |
| ✎ | 6 Jeg kan kun sige godt om min undersøgelse i ambulatoriet. Jeg var meget tryk under min indlæggelse og behandling. Mit ophold på hospitalet i Silkeborg var meget positivt. Jeg kalder det for en stor oplevelse. Altid mødt med stor venlighed og hjælpsomhed. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 Jeg har mødt stor venlighed og omsorg hver gang, jeg har været på Regionshospitalet i Silkeborg. På en skala fra et til ti, da ti [].   | Virkelig godt |
| ✎ | 11 De var alle flinke og rare at samarbejde med. De gjorde et godt stykke arbejde.   | Virkelig godt |
| ✎ | 13 Venteværelset til ambulatoriet kunne være bedre end ti stole på gangen.   | Virkelig godt |



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> 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.

---

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