

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	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:	491
Besvarelser fra afdelingens patienter:	276
Afdelingens svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

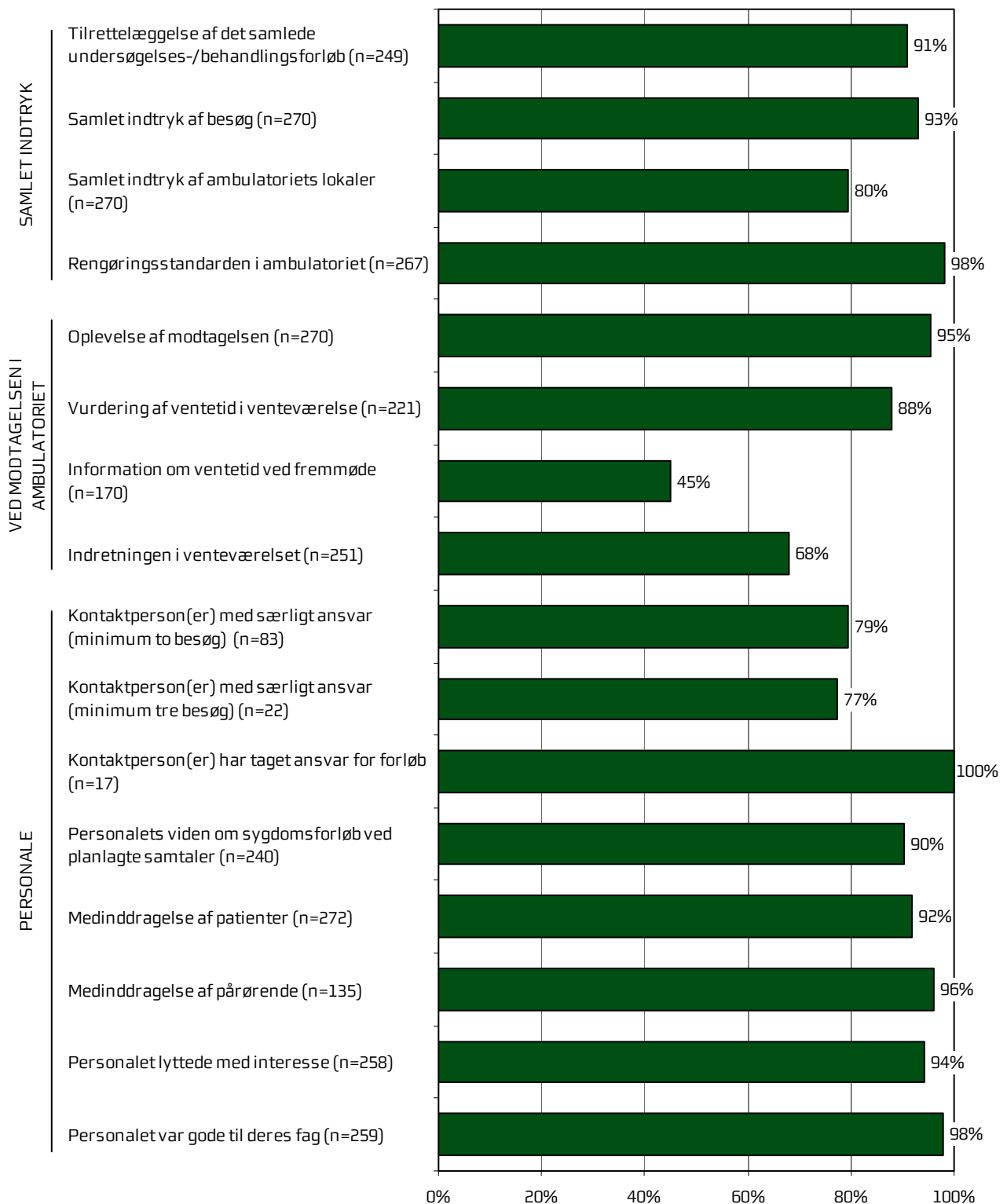
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

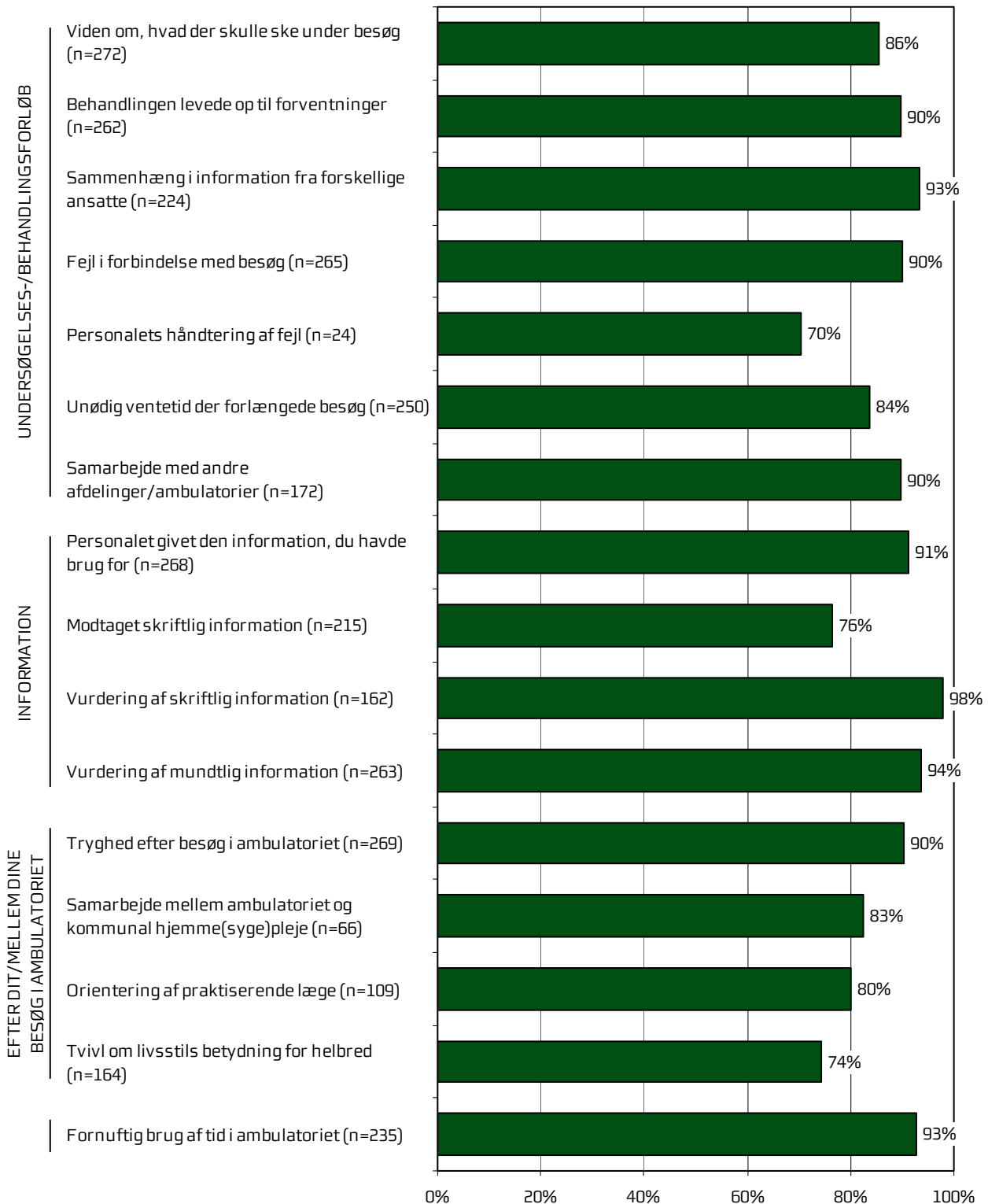
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

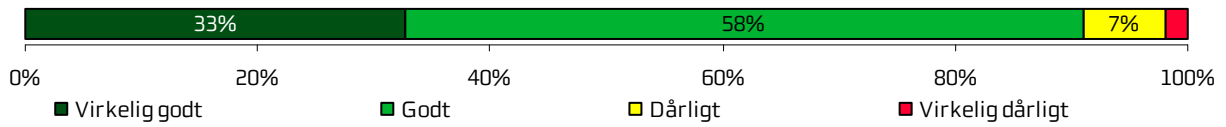
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

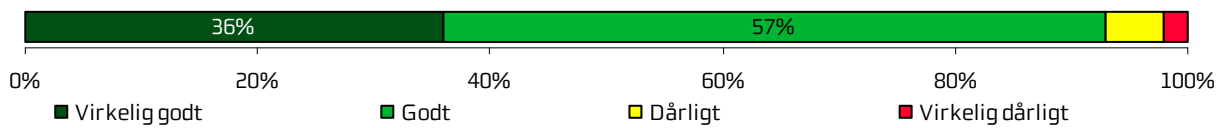
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

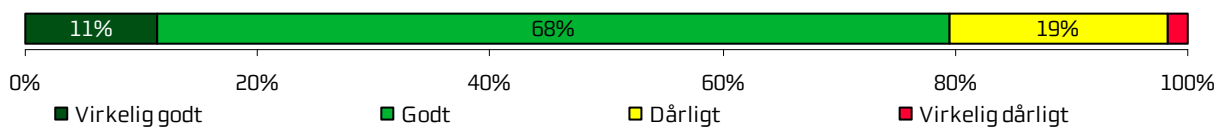
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=249)



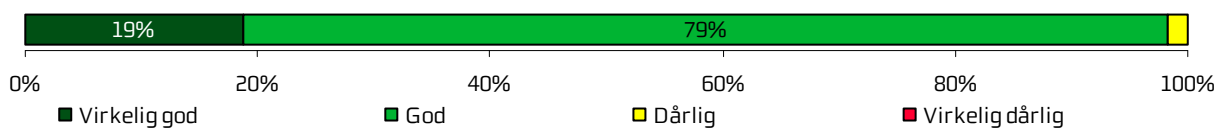
Samlet indtryk af besøg (n=270)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=270)



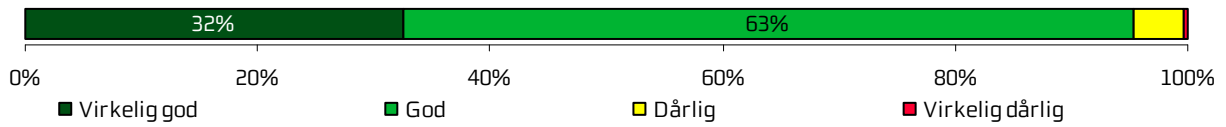
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=267)



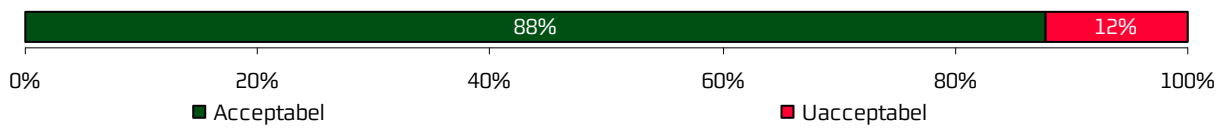
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	-	-	98 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	99 % *	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	80 %	-	-	99 % *	86 % *	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	98 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

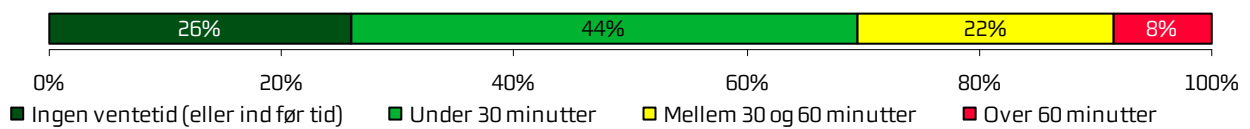
Oplevelse af modtagelsen (n=270)



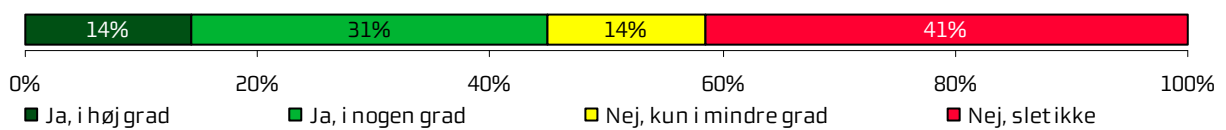
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=221)



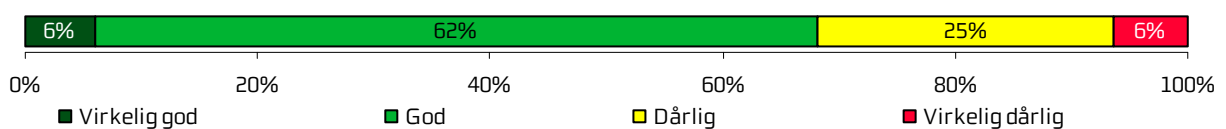
Længde af ventetid i venteværelse (n=259)



Information om ventetid ved fremmøde (n=170)



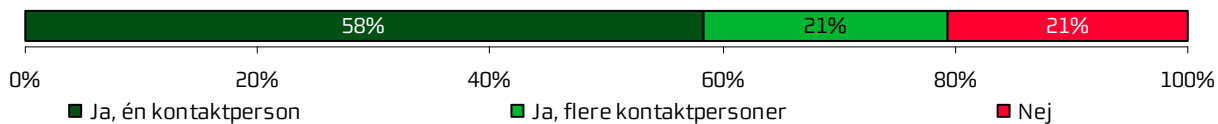
Indretningen i venteværelset (n=251)



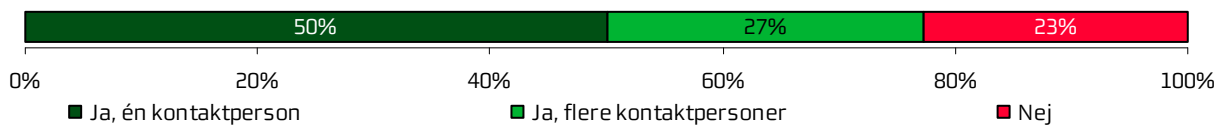
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	-	-	97 % *	90 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	-	-	45 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	68 %	-	-	97 % *	77 % *	91 % *

Personale

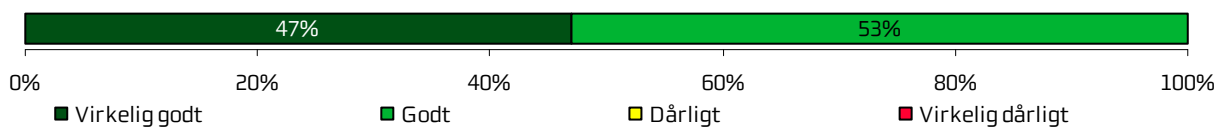
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=83)



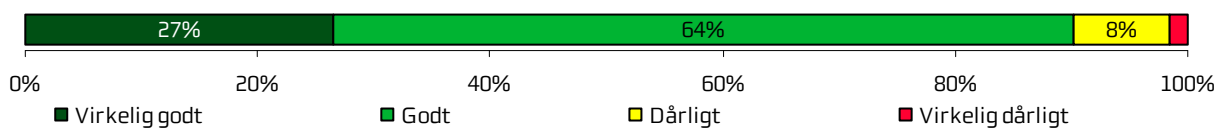
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=22)



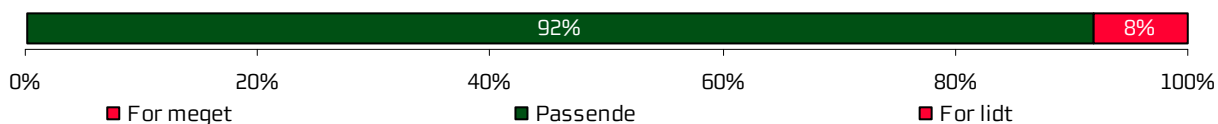
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



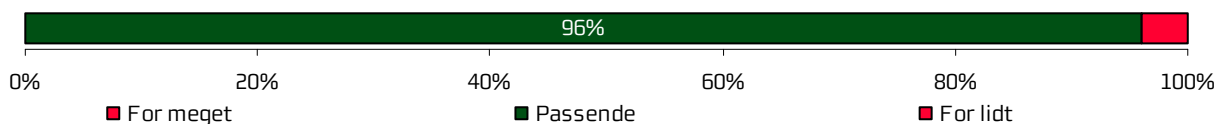
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=240)



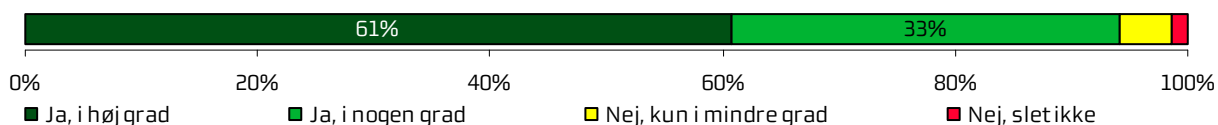
Medinddragelse af patienter (n=272)



Medinddragelse af pårørende (n=135)



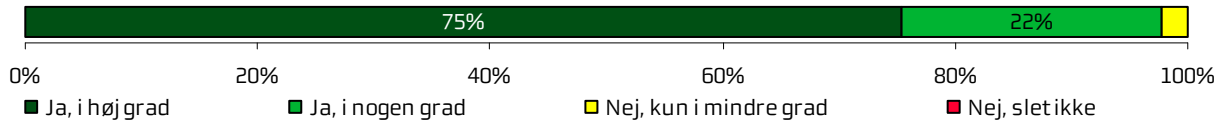
Personalet lyttede med interesse (n=258)



	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)	79 %	-	-	93 % *	73 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	-	-	95 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	-	-	97 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	96 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	96 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	98 % *	96 %	97 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=259)

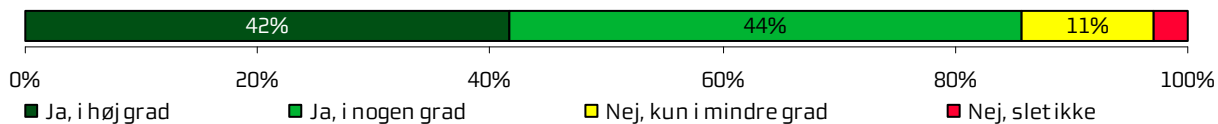


Sammenligning af afdelingens resultat

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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=272)



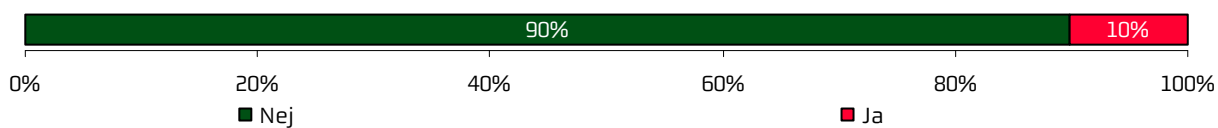
Behandlingen levede op til forventninger (n=262)



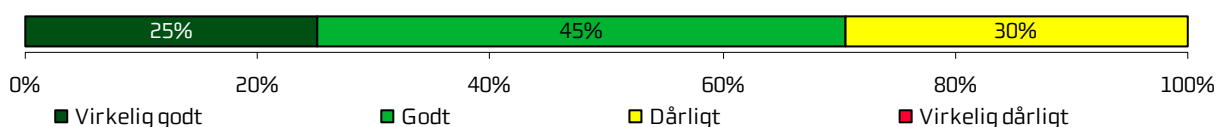
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=224)



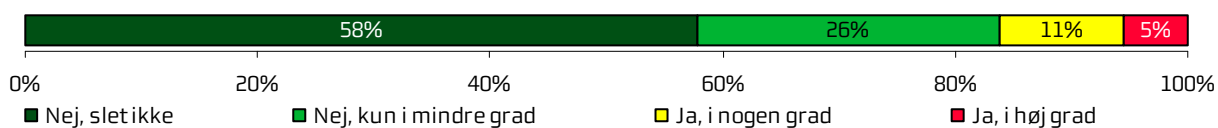
Fejl i forbindelse med besøg (n=265)



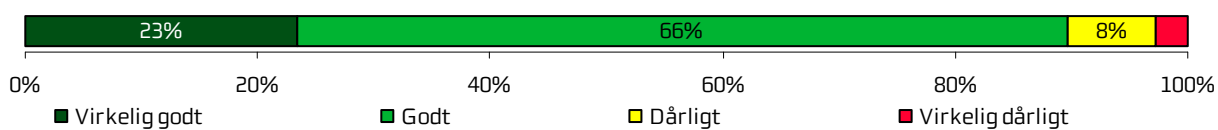
Personalets håndtering af fejl (n=24)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=250)



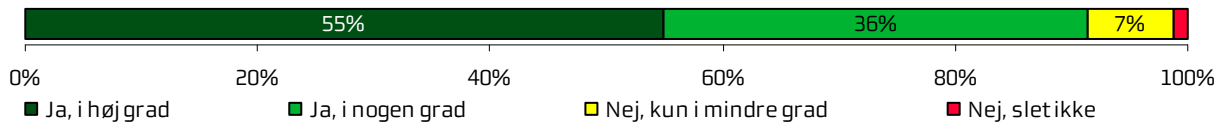
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=172)



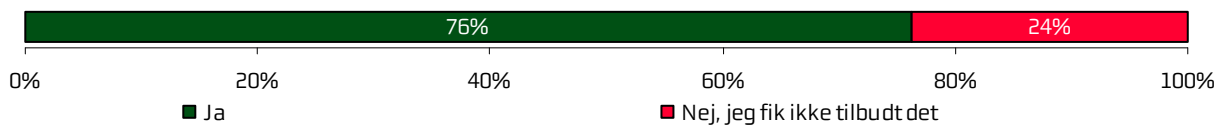
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	-	-	95 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	-	-	97 % *	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	-	-	97 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	-	-	91 %	61 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	-	-	95 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	98 % *	91 %	95 %

Information

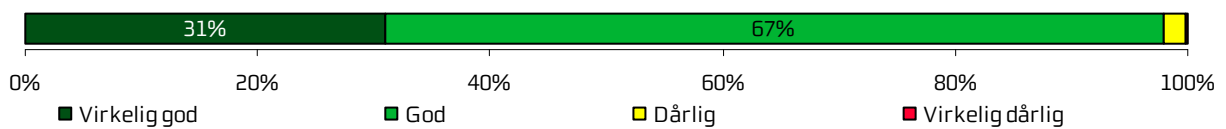
Personalet givet den information, du havde brug for (n=268)



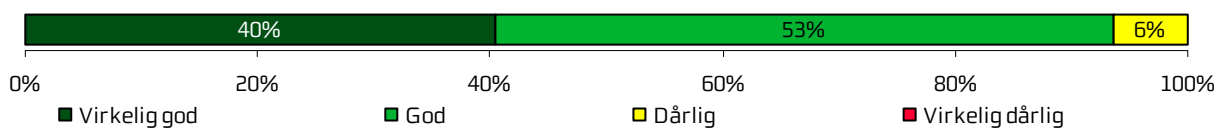
Modtaget skriftlig information (n=215)



Vurdering af skriftlig information (n=162)



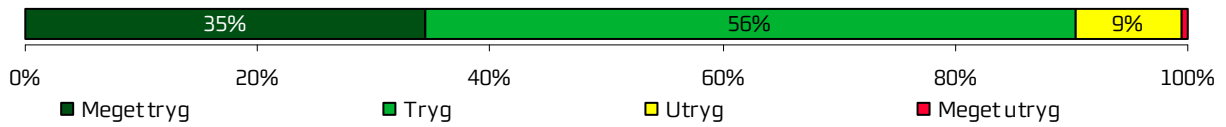
Vurdering af mundtlig information (n=263)



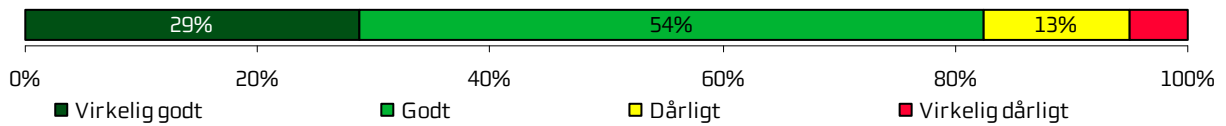
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	97 % *	91 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	85 % *	60 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	-	-	98 % *	93 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

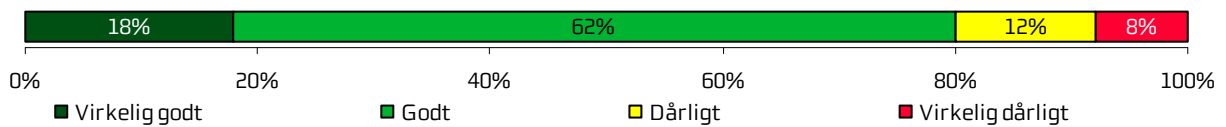
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=269)



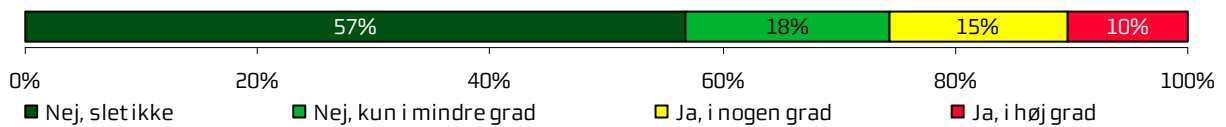
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=66)



Orientering af praktiserende læge (n=109)



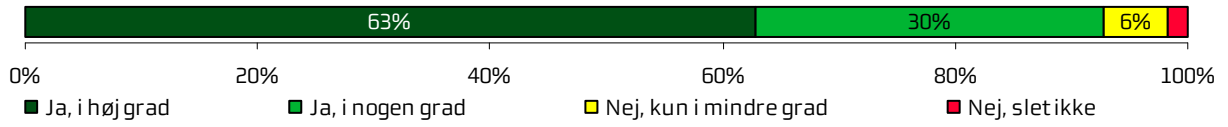
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=164)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	96 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	-	-	98 % *	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	-	-	94 % *	72 %	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	-	-	78 %	69 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=235)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	98 % *	94 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 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.lupakema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

På forhånd tak for hjælpen!


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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

22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

32. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de næstmeste 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) 56 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	56%	100%
Køn		
Mand	45%	47%
Kvinde	55%	53%
Aldersgruppe		
0-19 år	12%	21%
20-39 år	15%	19%
40-59 år	30%	27%
60-79 år	38%	29%
80- år	5%	5%

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

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

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	276		100%	
Køn				
Mand	124		45%	
Kvinde	152		55%	
Aldersgruppe				
0-19 år	32		12%	
20-39 år	41		15%	
40-59 år	83		30%	
60-79 år	105		38%	
80- år	15		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	248		94%	
Pårørende	17		6%	
Modersmål				
Dansk	263		96%	
Ikke dansk	11		4%	
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	220		80%	
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	46		17%	
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	10		4%	
Diagnose				
DM169	22		8%	
DM179	31		11%	
Øvrige	223		81%	

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	33	58	7	2	249	21
Køn						
Mand	39	55	4	2	113	9
Kvinde	28	61	9	2	136	12
Aldersgruppe						
0-19 år	40	51	10	0	28	3
20-39 år	27	64	6	3	40	1
40-59 år	32	52	13	3	76	5
60-79 år	33	62	4	1	94	9
80- år	36	64	0	0	11	3
Skema udfyldt af						
Patienten	33	59	7	2	226	17
Pårørende	45	55	0	0	14	3
Modersmål						
Dansk	33	58	7	2	238	20
Ikke dansk	35	65	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	32	59	7	2	195	20
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	41	57	2	0	44	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	40	50	10	0	10	0
Diagnose						
DM169	23	77	0	0	22	0
DM179	45	51	0	4	30	1
Øvrige	32	57	9	2	197	20

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	36	57	5	2	270
Køn					
Mand	42	53	3	2	122
Kvinde	31	60	6	2	148
Aldersgruppe					
0-19 år	35	52	13	0	31
20-39 år	35	55	6	3	41
40-59 år	35	52	8	4	81
60-79 år	37	61	1	1	103
80- år	36	64	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	4	2	243
Pårørende	42	51	7	0	17
Modersmål					
Dansk	36	57	5	2	258
Ikke dansk	41	59	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	35	58	5	2	214
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	46	48	7	0	46
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	50	50	0	0	10
Diagnose					
DM169	23	77	0	0	22
DM179	52	43	1	4	31
Øvrige	35	57	6	2	217

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	11	68	19	2	270
Køn					
Mand	17	66	16	1	120
Kvinde	7	70	21	2	150
Aldersgruppe					
0-19 år	17	67	17	0	31
20-39 år	9	70	19	3	41
40-59 år	12	58	27	3	82
60-79 år	10	72	17	1	101
80- år	13	87	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	12	67	19	2	243
Pårørende	14	66	20	0	17
Modersmål					
Dansk	11	68	19	2	258
Ikke dansk	32	59	10	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	12	66	20	2	215
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	20	71	9	0	45
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	0	100	0	0	10
Diagnose					
DM169	9	77	14	0	22
DM179	6	82	8	4	31
Øvrige	12	65	21	2	217

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	19	79	2	0	267
Køn					
Mand	29	69	2	0	122
Kvinde	11	88	2	0	145
Aldersgruppe					
0-19 år	32	68	0	0	32
20-39 år	19	78	3	0	40
40-59 år	19	80	2	0	78
60-79 år	14	85	1	0	102
80- år	27	67	7	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	19	79	2	0	240
Pårørende	22	71	7	0	17
Modersmål					
Dansk	17	81	2	0	256
Ikke dansk	57	43	0	0	10
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	18	80	2	0	211
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	22	76	2	0	46
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	20	80	0	0	10
Diagnose					
DM169	9	91	0	0	22
DM179	24	72	4	0	30
Øvrige	19	79	2	0	215

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	63	4	0	270
Køn					
Mand	37	61	2	0	121
Kvinde	29	64	6	1	149
Aldersgruppe					
0-19 år	23	69	8	0	30
20-39 år	33	61	7	0	39
40-59 år	27	67	6	0	82
60-79 år	37	60	2	1	104
80- år	40	60	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	33	63	4	0	244
Pårørende	24	69	7	0	16
Modersmål					
Dansk	33	63	4	0	259
Ikke dansk	24	65	11	0	10
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	31	64	5	0	215
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	38	62	0	0	45
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	50	50	0	0	10
Diagnose					
DM169	23	77	0	0	22
DM179	43	57	0	0	31
Øvrige	32	62	5	1	217

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	88	12	221	48
Køn				
Mand	90	10	99	23
Kvinde	86	14	122	25
Aldersgruppe				
0-19 år	73	27	28	4
20-39 år	89	11	33	7
40-59 år	82	18	67	13
60-79 år	95	5	84	18
80- år	100	0	9	6
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	200	43
Pårørende	91	9	13	3
Modersmål				
Dansk	88	12	212	45
Ikke dansk	75	25	8	3
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	88	12	177	37
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	94	6	35	10
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	78	22	9	1
Diagnose				
DM169	93	7	14	8
DM179	91	9	26	5
Øvrige	87	13	181	35

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	26	44	22	8	259	5
Køn						
Mand	24	53	15	8	120	1
Kvinde	27	36	28	9	139	4
Aldersgruppe						
0-19 år	16	42	29	13	32	0
20-39 år	22	44	23	11	38	0
40-59 år	20	45	26	9	80	0
60-79 år	31	45	17	7	95	5
80- år	50	29	21	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	43	23	8	233	5
Pårørende	29	44	18	9	16	0
Modersmål						
Dansk	26	44	22	8	247	5
Ikke dansk	32	39	20	10	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	27	44	21	8	204	5
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	27	36	29	9	45	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	10	50	30	10	10	0
Diagnose						
DM169	38	48	10	5	21	1
DM179	30	52	14	4	31	0
Øvrige	24	42	24	9	207	4

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	14	31	14	41	170	28
Køn						
Mand	20	29	11	39	77	13
Kvinde	9	32	16	43	93	15
Aldersgruppe						
0-19 år	1	25	19	56	24	3
20-39 år	14	39	14	33	27	3
40-59 år	16	25	13	46	53	9
60-79 år	19	32	14	36	62	10
80- år	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	15	31	13	40	155	23
Pårørende	3	27	17	53	9	3
Modersmål						
Dansk	14	31	13	43	163	27
Ikke dansk	29	29	29	14	7	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	14	32	14	41	133	23
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	13	33	17	37	30	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	14	14	14	57	7	2
Diagnose						
DM169	22	22	22	33	9	5
DM179	37	39	11	13	16	6
Øvrige	12	30	13	44	145	17

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	6	62	25	6	251	16
Køn						
Mand	6	66	23	5	115	7
Kvinde	6	59	28	7	136	9
Aldersgruppe						
0-19 år	12	47	33	9	29	3
20-39 år	3	60	29	7	38	1
40-59 år	3	60	30	7	75	3
60-79 år	6	66	21	6	97	6
80- år	17	75	8	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	6	63	25	7	226	14
Pårørende	7	60	31	2	16	1
Modersmål						
Dansk	5	62	26	7	241	14
Ikke dansk	22	57	22	0	10	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	6	60	27	7	200	12
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	10	76	12	2	42	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	11	78	11	0	9	1
Diagnose						
DM169	5	74	21	0	19	3
DM179	1	79	15	5	26	3
Øvrige	7	59	27	7	206	10

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	21	21	83
Køn				
Mand	59	26	16	33
Kvinde	58	18	24	50
Aldersgruppe				
0-19 år	20	20	60	5
20-39 år	38	47	15	14
40-59 år	50	20	30	20
60-79 år	78	14	8	36
80- år	50	13	38	8
Skema udfyldt af				
Patienten	58	23	19	76
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	56	22	22	79
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	59	21	21	82
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	-	-	-	0
Diagnose				
DM169	-	-	-	4
DM179	50	38	13	8
Øvrige	60	19	21	71

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	50	27	23	22
Køn				
Mand	62	23	15	13
Kvinde	33	33	33	9
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	43	43	14	7
60-79 år	80	0	20	5
80- år	60	20	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	47	35	18	17
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	48	29	24	21
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	50	27	23	22
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	-	-	-	0
Diagnose				
DM169	-	-	-	0
DM179	-	-	-	0
Øvrige	50	27	23	22

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	47	53	0	0	17	0
Køn						
Mand	55	45	0	0	11	0
Kvinde	33	67	0	0	6	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	50	50	0	0	6	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	14	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	16	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	47	53	0	0	17	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DM169	-	-	-	-	0	0
DM179	-	-	-	-	0	0
Øvrige	47	53	0	0	17	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	27	64	8	2	240	34
Køn						
Mand	27	66	6	1	112	11
Kvinde	27	62	10	2	128	23
Aldersgruppe						
0-19 år	19	58	22	1	32	0
20-39 år	34	52	10	3	37	4
40-59 år	28	58	11	2	70	11
60-79 år	26	71	2	1	91	14
80- år	20	80	0	0	10	5
Skema udfyldt af						
Patienten	26	65	7	2	216	31
Pårørende	31	47	22	0	16	1
Modersmål						
Dansk	27	64	8	2	230	32
Ikke dansk	22	57	22	0	10	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	26	63	9	2	190	28
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	37	56	5	2	41	5
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	22	78	0	0	9	1
Diagnose						
DM169	14	86	0	0	21	1
DM179	20	74	6	0	28	3
Øvrige	29	60	10	2	191	30

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	92	8	272
Køn				
Mand	0	96	4	122
Kvinde	0	89	11	150
Aldersgruppe				
0-19 år	0	93	7	32
20-39 år	0	88	12	41
40-59 år	0	89	11	81
60-79 år	0	96	4	103
80- år	0	87	13	15
Skema udfyldt af				
Patienten	0	91	8	245
Pårørende	0	100	0	17
Modersmål				
Dansk	0	92	8	260
Ikke dansk	0	90	10	11
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	91	9	216
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	2	96	2	46
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	0	100	0	10
Diagnose				
DM169	0	100	0	22
DM179	1	95	4	31
Øvrige	0	91	9	219

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	96	4	135	136
Køn					
Mand	0	98	2	66	56
Kvinde	0	94	6	69	80
Aldersgruppe					
0-19 år	0	96	4	28	4
20-39 år	0	98	2	17	24
40-59 år	0	96	4	37	45
60-79 år	0	96	4	46	58
80- år	0	100	0	7	5
Skema udfyldt af					
Patienten	0	97	3	112	133
Pårørende	0	100	0	15	1
Modersmål					
Dansk	0	96	4	129	130
Ikke dansk	0	100	0	5	6
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	96	4	101	114
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	0	93	7	29	17
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	0	100	0	5	5
Diagnose					
DM169	0	100	0	10	12
DM179	0	98	2	16	15
Øvrige	0	95	5	109	109

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	61	33	4	1	258	15
Køn						
Mand	66	30	3	0	115	8
Kvinde	56	36	5	2	143	7
Aldersgruppe						
0-19 år	52	36	12	0	32	0
20-39 år	51	39	10	0	39	2
40-59 år	62	28	5	5	78	4
60-79 år	64	35	1	0	96	7
80- år	69	31	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	34	4	1	231	15
Pårørende	58	36	7	0	17	0
Modersmål						
Dansk	61	33	5	1	246	15
Ikke dansk	51	49	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	59	34	5	1	204	13
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	64	34	2	0	44	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	80	20	0	0	10	0
Diagnose						
DM169	62	38	0	0	21	1
DM179	71	29	0	0	29	2
Øvrige	59	33	6	2	208	12

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	75	22	2	0	259	14
Køn						
Mand	79	20	1	0	118	5
Kvinde	73	24	3	0	141	9
Aldersgruppe						
0-19 år	58	38	4	0	32	0
20-39 år	82	15	3	0	39	2
40-59 år	69	29	2	0	75	6
60-79 år	82	16	2	0	99	6
80- år	79	21	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	22	1	0	232	14
Pårørende	66	34	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	75	23	2	0	248	13
Ikke dansk	89	11	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	73	24	2	0	207	11
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	88	12	0	0	43	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	100	0	0	0	9	1
Diagnose						
DM169	80	20	0	0	20	2
DM179	94	6	0	0	30	1
Øvrige	73	25	3	0	209	11

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	42	44	11	3	272	3
Køn						
Mand	44	41	11	3	123	0
Kvinde	40	46	12	3	149	3
Aldersgruppe						
0-19 år	31	36	30	4	32	0
20-39 år	35	46	16	3	40	1
40-59 år	34	49	11	6	82	0
60-79 år	49	43	7	1	103	2
80- år	60	40	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	45	11	3	245	3
Pårørende	42	37	14	7	17	0
Modersmål						
Dansk	41	43	12	3	260	3
Ikke dansk	51	49	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	39	46	12	3	216	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	63	35	2	0	46	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	70	20	10	0	10	0
Diagnose						
DM169	52	43	5	0	21	1
DM179	42	54	0	4	30	1
Øvrige	41	43	14	3	221	1

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	57	32	6	4	262	11
Køn						
Mand	60	35	2	3	118	4
Kvinde	55	30	9	5	144	7
Aldersgruppe						
0-19 år	42	39	20	0	31	1
20-39 år	61	28	3	7	40	1
40-59 år	48	36	9	8	79	3
60-79 år	63	32	2	2	99	4
80- år	85	15	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	31	6	5	236	10
Pårørende	45	53	2	0	16	1
Modersmål						
Dansk	58	32	6	4	250	11
Ikke dansk	51	39	10	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	56	34	7	4	208	9
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	68	25	5	2	44	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	70	20	0	10	10	0
Diagnose						
DM169	80	20	0	0	20	1
DM179	78	14	4	4	31	0
Øvrige	52	36	7	5	211	10

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	59	34	5	2	224	46
Køn						
Mand	63	31	6	0	103	19
Kvinde	56	37	4	3	121	27
Aldersgruppe						
0-19 år	55	39	5	1	27	5
20-39 år	54	34	12	0	35	5
40-59 år	50	38	8	4	67	13
60-79 år	63	34	1	1	84	19
80- år	91	9	0	0	11	4
Skema udfyldt af						
Patienten	58	36	5	2	205	38
Pårørende	74	26	0	0	12	5
Modersmål						
Dansk	59	34	5	2	215	43
Ikke dansk	52	36	12	0	9	2
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	58	35	5	2	171	43
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	68	25	5	2	44	2
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	67	33	0	0	9	1
Diagnose						
DM169	79	21	0	0	19	3
DM179	83	16	1	0	26	5
Øvrige	53	39	6	2	179	38

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	90	10	265
Køn			
Mand	88	12	119
Kvinde	91	9	146
Aldersgruppe			
0-19 år	92	8	32
20-39 år	82	18	41
40-59 år	88	12	81
60-79 år	93	7	96
80- år	93	7	15
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	238
Pårørende	93	7	17
Modersmål			
Dansk	90	10	253
Ikke dansk	90	10	11
Afsnitsnavn			
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	90	10	211
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	89	11	46
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	88	13	8
Diagnose			
DM169	95	5	22
DM179	95	5	28
Øvrige	89	11	215

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	25	45	30	0	24	1
Køn						
Mand	11	43	47	0	14	0
Kvinde	42	49	10	0	10	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	24	57	19	0	6	1
40-59 år	29	29	43	0	7	0
60-79 år	35	46	19	0	7	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	48	26	0	23	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	22	48	31	0	23	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	20	50	30	0	20	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	3	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DM169	-	-	-	-	1	0
DM179	-	-	-	-	1	0
Øvrige	28	40	32	0	22	1

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	58	26	11	5	250	18
Køn						
Mand	61	23	8	8	112	9
Kvinde	55	28	13	4	138	9
Aldersgruppe						
0-19 år	59	23	4	14	30	1
20-39 år	52	24	21	3	39	2
40-59 år	54	32	9	5	76	4
60-79 år	61	25	11	4	94	7
80- år	64	18	9	9	11	4
Skema udfyldt af						
Patienten	57	27	11	5	226	16
Pårørende	71	27	0	2	15	1
Modersmål						
Dansk	58	26	11	6	240	16
Ikke dansk	57	32	11	0	10	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	58	26	11	5	197	17
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	59	20	14	7	44	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	56	33	0	11	9	0
Diagnose						
DM169	60	15	20	5	20	1
DM179	76	10	13	1	28	2
Øvrige	55	29	9	6	202	15

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	23	66	8	3	172	49
Køn						
Mand	30	65	4	2	77	25
Kvinde	18	68	11	4	95	24
Aldersgruppe						
0-19 år	33	56	6	5	25	4
20-39 år	31	46	11	11	23	10
40-59 år	19	66	13	2	55	14
60-79 år	20	76	4	0	64	17
80- år	40	60	0	0	5	4
Skema udfyldt af						
Patienten	23	66	8	3	155	45
Pårørende	29	71	0	0	10	4
Modersmål						
Dansk	23	66	8	2	164	47
Ikke dansk	25	63	0	13	8	2
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	25	64	8	3	130	44
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	21	73	6	0	33	5
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	11	89	0	0	9	0
Diagnose						
DM169	22	72	6	0	18	2
DM179	25	63	12	0	19	4
Øvrige	23	66	7	3	135	43

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	55	36	7	1	268
Køn					
Mand	60	33	6	1	122
Kvinde	51	39	9	2	146
Aldersgruppe					
0-19 år	43	45	13	0	31
20-39 år	53	40	4	3	41
40-59 år	51	37	11	2	81
60-79 år	59	35	6	0	102
80- år	69	23	0	8	13
Skema udfyldt af					
Patienten	55	37	7	1	242
Pårørende	60	33	7	0	16
Modersmål					
Dansk	54	37	7	1	256
Ikke dansk	61	20	20	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	53	38	8	1	213
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	65	30	4	0	46
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	78	22	0	0	9
Diagnose					
DM169	59	41	0	0	22
DM179	72	20	8	0	30
Øvrige	52	38	8	2	216

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	76	24	215	48
Køn				
Mand	79	21	96	25
Kvinde	74	26	119	23
Aldersgruppe				
0-19 år	51	49	26	6
20-39 år	81	19	35	6
40-59 år	80	20	65	14
60-79 år	82	18	77	21
80- år	58	42	12	1
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	195	42
Pårørende	51	49	13	4
Modersmål				
Dansk	77	23	206	46
Ikke dansk	52	48	9	2
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	73	27	162	45
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	91	9	43	3
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	100	0	10	0
Diagnose				
DM169	94	6	18	3
DM179	84	16	26	4
Øvrige	73	27	171	41

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	31	67	2	0	162	1
Køn						
Mand	36	61	2	0	76	1
Kvinde	26	72	2	0	86	0
Aldersgruppe						
0-19 år	50	47	3	0	14	1
20-39 år	17	77	6	0	30	0
40-59 år	32	66	3	0	51	0
60-79 år	34	66	0	0	61	0
80- år	17	83	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	66	2	0	151	0
Pårørende	44	56	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	29	68	2	0	157	1
Ikke dansk	76	24	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	30	68	2	0	114	1
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	28	64	5	3	39	0
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	44	56	0	0	9	0
Diagnose						
DM169	35	65	0	0	17	0
DM179	33	67	0	0	21	0
Øvrige	30	67	2	0	124	1

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	40	53	6	0	263
Køn					
Mand	45	50	5	0	120
Kvinde	37	56	7	0	143
Aldersgruppe					
0-19 år	48	46	5	0	30
20-39 år	42	51	7	0	40
40-59 år	33	55	11	0	79
60-79 år	42	54	4	0	100
80- år	43	57	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	41	52	7	0	238
Pårørende	53	47	0	0	16
Modersmål					
Dansk	40	54	6	0	252
Ikke dansk	51	39	10	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	41	52	7	0	207
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	41	52	7	0	46
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	30	70	0	0	10
Diagnose					
DM169	48	52	0	0	21
DM179	63	29	8	0	31
Øvrige	37	57	7	0	211

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	35	56	9	1	269
Køn					
Mand	39	52	8	0	121
Kvinde	31	59	10	1	148
Aldersgruppe					
0-19 år	27	52	20	1	30
20-39 år	59	27	15	0	41
40-59 år	23	63	12	1	81
60-79 år	36	60	4	0	102
80- år	33	67	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	35	56	9	0	244
Pårørende	38	53	7	2	16
Modersmål					
Dansk	35	56	9	1	258
Ikke dansk	32	46	22	0	10
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	34	56	9	0	213
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	33	52	13	2	46
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	40	60	0	0	10
Diagnose					
DM169	24	71	5	0	21
DM179	34	57	9	0	31
Øvrige	36	54	10	1	217

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	29	54	13	5	66	18	178
Køn							
Mand	31	57	6	6	37	10	74
Kvinde	26	50	20	4	29	8	104
Aldersgruppe							
0-19 år	28	44	22	6	12	1	19
20-39 år	3	74	12	12	10	3	27
40-59 år	44	56	0	0	12	2	64
60-79 år	31	51	17	1	26	11	61
80- år	33	50	0	17	6	1	7
Skema udfyldt af							
Patienten	29	53	12	5	60	15	162
Pårørende	-	-	-	-	4	2	10
Modersmål							
Dansk	28	53	13	5	63	15	172
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2	6
Afsnitsnavn							
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	29	53	14	4	51	14	142
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	29	50	0	21	14	4	27
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	-	-	-	-	1	0	9
Diagnose							
DM169	17	67	17	0	6	1	14
DM179	-	-	-	-	4	5	22
Øvrige	32	51	13	4	56	12	142

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	18	62	12	8	109	158
Køn						
Mand	17	64	8	12	44	78
Kvinde	19	61	15	5	65	80
Aldersgruppe						
0-19 år	24	31	22	24	16	16
20-39 år	9	60	8	23	17	23
40-59 år	12	72	12	5	27	53
60-79 år	21	69	9	1	44	58
80- år	20	60	20	0	5	8
Skema udfyldt af						
Patienten	16	65	12	6	100	140
Pårørende	38	38	0	25	8	9
Modersmål						
Dansk	18	61	13	7	102	153
Ikke dansk	14	71	0	14	7	4
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	19	60	13	8	86	125
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	14	71	5	10	21	25
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	-	-	-	-	2	8
Diagnose						
DM169	17	83	0	0	6	15
DM179	0	96	4	0	9	22
Øvrige	19	58	13	9	94	121

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	57	18	15	10	164	96
Køn						
Mand	57	19	15	9	85	35
Kvinde	57	16	15	12	79	61
Aldersgruppe						
0-19 år	76	12	2	10	14	17
20-39 år	58	20	7	15	27	13
40-59 år	64	27	6	3	53	28
60-79 år	49	12	25	13	62	33
80- år	50	13	25	13	8	5
Skema udfyldt af						
Patienten	59	14	16	11	152	83
Pårørende	45	36	18	0	7	9
Modersmål						
Dansk	57	18	15	10	158	92
Ikke dansk	43	19	19	19	6	4
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	57	18	14	11	128	78
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	63	14	20	3	35	9
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	-	-	-	-	1	9
Diagnose						
DM169	65	12	18	6	17	4
DM179	58	9	23	10	25	6
Øvrige	55	20	13	11	122	86

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	30	6	2	235	31
Køn						
Mand	66	30	2	1	113	8
Kvinde	60	29	9	2	122	23
Aldersgruppe						
0-19 år	56	34	5	5	30	1
20-39 år	56	36	7	0	36	5
40-59 år	62	26	9	4	72	7
60-79 år	65	32	4	0	85	15
80- år	83	17	0	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	5	1	211	28
Pårørende	60	31	2	7	16	1
Modersmål						
Dansk	63	30	6	2	225	29
Ikke dansk	68	32	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	62	31	6	2	186	26
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	56	34	5	5	41	4
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	88	13	0	0	8	1
Diagnose						
DM169	70	30	0	0	20	2
DM179	72	17	9	1	26	4
Øvrige	61	32	6	2	189	25

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Ortopædkirurgisk Afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
4	Man mødes af et nedslidt hus, hvor telefonen ikke virker ordentligt. Man bliver sat på en gang, hvor der intet er på væggene. Personalet styrter af sted. De er søde og imødekommende, men er hele tiden på vej et andet sted hen. Damen i skranken siger lige et øjeblik, to til fire gange, fordi hun samtidigt skal tale i telefon.	Dårlig
5	Godt og professionelt.	Virkelig god
6	Det gik hurtigt og venligt personale.	Virkelig god
8	Blev henvist til forkert afdeling.	Dårlig
9	Lang ventetid.	God
14	Jeg skulle møde i ambulatoriet, men der var jeg ikke registreret, så jeg blev sendt ned til røntgen, og der stod, at det var der, jeg skulle møde. Hvorfor stod det ikke i mit brev?	Dårlig
16	Jeg skulle møde [tidligt om morgenen], og en sygehjælper var klar til at vise mig ind på stuen, hvor hun forklarede mig, hvordan jeg skulle klargøres til operation.	Virkelig god
17	Jeg følte, der blev rigtig godt taget imod mig.	Virkelig god
21	Der sad mange mennesker i venteværelset, da jeg var der anden gang, fordi en af lægerne var syg. Jeg spurgte, om der var lang ventetid og fik et surt svar fra sekretæren: "Det ved jeg ikke noget om."	Dårlig
22	Over al forventning i forhold til andet sygehus.	Virkelig god
24	Præcis, venlig og rolig.	Virkelig god
26	Synes personalet er rigtig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
32	Der var ingen ved skranken, men der sad en mand bagerst i lokalet, som jeg måtte kalde på for at få kontakt. Personen rejste sig ikke, men spurgte, hvad jeg ville, og sagde, jeg skulle i røntgen først, og pegede så mod døren.	Dårlig
33	Mine papirer var væk. Jeg mødte personligt op, og ingen vidste noget som helst. Der blev sagt, jeg ikke kunne findes i systemet, selv efter en MR-scanning. Jeg mødte personligt op to gange i forløbet uanmeldt efter telefonopkald, hvor jeg ingen svar fik overhovedet. Mit store indtryk var sløseri af værste grad. Selv efter tre uger kunne ingen fortælle mig, hvor jeg var i systemet, og hvad der skulle ske!	Intet svar
42	Der var ikke stole nok til, at alle kunne komme til at sidde ned. Folk stod rundt omkring.	Dårlig
44	Jeg har kun godt at sige om min oplevelse med Holstebro Sygehus!	Virkelig god
45	Sekretæren bør være mere imødekommende overfor patienterne.	Virkelig god
49	Meget smilende sygeplejersker. Der gik godt nok 40 minutter, før jeg kom ind, men det var fint.	Virkelig god
53	Mere information.	Dårlig
56	Det var frustrerende at blive sendt fra afdeling til afdeling [] på forskellige etager med megen ventetid alle steder. Logistikken virker ikke gennemtænkt. Sammenlagt [flere] timer.	Dårlig
66	Personalet virkede stressede.	God
67	Der var problemer med røntgenapparatet, så der var forsinkelser fra begyndelsen, som blev længere som dagen gik. Jeg håber derfor ikke, at mit besøg kan tages som et gennemsnitlig besøg. Derfor var der for få siddepladser i ventesalen.	God

- | | | |
|------|--|-----------------|
| ✎ 69 | Meget uhøflig og nedladende. | Virkelig dårlig |
| ✎ 73 | Jeg var henvist til en specialist i ankelled. Første gang jeg var i ambulatoriet, fik jeg intet ud af det. Jeg ventede i en time og et kvarter, før jeg kom ind til en læge, som efter en kort undersøgelse sagde, at jeg skulle til en specialist, og at jeg ville få et brev med en ny indkaldelse. Det var en total kikser. | God |
| ✎ 75 | Jeg var udsat for dårlig kommunikation mellem det ene og det andet sygehus. Store problemer med nyt telefonsystem. Implementeringen af EPJ fyldte meget for personalet. Lang ventetid på det første sygehus: ankom [om aftenen], hjemme [midt om natten]. | Dårlig |

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

Modtagelsen

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 2 | Der var en del ventetid, og sygeplejersken der tog imod mig, og som skulle stille mig spørgsmål før operationen, virkede ikke til at forstå, at det var mit eget ønske, at en pårørende var med mig helt til operationen. Ellers var modtagelsen af alle de involverede sygeplejersker og læger RIGTIG god. | God |
| ✎ 3 | Blev modtaget og kaldt ind efter [kort] tid. Men sad så i hospitalstøj i [nogle] timer og ventede på operation ved en dør i træk og meget "trafik". Havde fået forebyggende smertestillende! Ville hellere have siddet længere i det lune venteværelse... | God |
| ✎ 6 | Jeg er træt af, at man skal sidde under de forhold, de har på det ene sygehus. Derimod var der både rent og pænt, hvor jeg har været på det andet sygehus. | God |
| ✎ 7 | Modtagelsen foregik i en god og rolig tone og tempo. | God |
| ✎ 10 | Fantastisk! Så sød pige, der tog imod mig. SÅ sød og omsorgsfuld. | Virkelig god |
| ✎ 14 | Jeg fik at vide, hvad jeg skulle, og blev fulgt derhen. Det var betryggende og rigtig rart. | Virkelig god |
| ✎ 16 | Imødekommande personale, smilende. | Virkelig god |

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro


Modtagelsen

- | | | |
|-----|------------------|--------------|
| ✎ 2 | Søde og venlige. | Virkelig god |
|-----|------------------|--------------|

Ortopædkirurgisk Afdeling


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
4	Jeg har været [flere] gange til behandling, og der har været stor forskel på besøgene. Den ene gang kom jeg til den forkerte læge, og de tog de forkerte billeder. Der blev jeg anbefalet operation. Næste mødegang, der lå tre uger i fremtiden, blev et andet forløb. Så alt i alt er der gået alt, alt for lang tid inden vi fandt ud af, hvad der skulle gøres. Fra [foråret] til [efteråret] er lang tid!	Dårligt
8	Blev ikke taget alvorligt.	Intet svar
10	Skulle have været til røntgen først. Det kom jeg ikke.	Godt
13	Lægen begyndte at indtale journalen på diktafon, inden konsultationen var færdig, og vi havde flere spørgsmål, som vi ikke fik besvaret. Hun havde for travlt.	Dårligt
15	Da jeg skulle møde til undersøgelse første gang, fik jeg brevet med posten dagen efter, jeg skulle have mødt. Brevet var sendt som B-post.	Virkelig godt
18	Jeg var blevet lagt til operation [i vinter] og fik modstridende information i forhold til tidligere. Ikke rart, meget skuffet. Samtalen udsat til [efter nytår], og det optræning, jeg skal have, er aflyst.	Virkelig godt
19	Forkerte behandlingstider.	Godt
20	Da jeg skulle i røntgen, havde afdelingen skrevet venstre i stedet for højre på henvisningen.	Intet svar
30	Da jeg skulle til fysioterapi, havde jeg fået at vide, at jeg skulle have taget en løbetest. Men da jeg kom derind, synes jeg ikke, at det virkede som om, at han havde sat sig ind i det, for han gjorde/sagde fuldstændig det samme som hos ambulatoriet. Jeg ved ikke helt, om det er en fejl.	Godt
33	Forsvandt i systemet flere gange. I starten gik jeg med skinne (første læge). Anden læge var sur over, at jeg ikke var blevet tilbudt genoptræning (hvad sker der?).	Dårligt
36	Har gået i små to år med betændelse i legemsdel og blev først for nylig genopereret med fjernelse af betændelse. Har ikke kunne komme igennem med, at noget var galt. (Det skulle blot tage sin tid).	Dårligt
44	Så vidt mig bekendt ingen. Herligt personale.	Intet svar
50	Manglende røntgenbilleder fra et andet sygehus!	Dårligt
52	Efter en del besøg bad vi selv om at få benet bedøvet, inden de rørte ved det.	Intet svar
53	Fejl ved aftaleændring.	Virkelig godt
63	Efter røntgenfotoграфи blev jeg sendt til en forkert afdeling. Blev rettet, efter at jeg henvendte mig til sekretæren, da mødetiden var overskredet.	Godt
64	Mit brud på [benet] blev ikke behandlet korrekt første gang.	Godt
65	Der var store problemer med bestilling af røntgen. Hvem der skulle bestille og ikke. Jeg blev heller ikke informeret om, at [en klinik jeg havde været på] blev sammenlagt med Holstebro. Jeg har ofte selv måtte ringe for nye tider.	Godt
67	Der var fejl i røntgenapparatet[.].	Godt
70	Aflysning pga. manglende indsigt i journal.	Dårligt
72	For tredje gang: Ikke i det ene sygehus' kalender, men i et andet sygehus'!	Virkelig godt


 73 Man kunne ikke fremskaffe røntgenbillederne. Godt


ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning


Fejlhåndtering


 1 Der var en sygeplejerske NN og en anden sygeplejerske NN, som inden for ventetiden spurgte om mange af de samme spørgsmål. Ikke fejl, men måske lidt tidsspilde! Intet svar


 8 Manglede operationssyninger []. Intet svar

 15 Bedøvelsespumpen virkede ikke og blev fjernet i 24 timer. Dårligt

 16 Var selv nødt til at ringe for at høre, om jeg snart skulle indkaldes. Var røget ud af systemet, da der var blevet lavet ny mail netop på det tidspunkt, hvor mine papirer var sendt til sygehuset. Ellers ALT perfekt :-)


 17 Jeg har stadig problemer med knæet og venter på endnu en indkaldelse. Intet svar


 19 Der kom en læge, som jeg ikke tidligere havde mødt, og spurgte mig om, hvorfor jeg ville opereres. Jeg har haft flere samtaler med læge NN, der skulle operere, så jeg følte det helt forkert, at der den dag, hvor operationen skulle foregå, blev sat spørgsmålstegn ved operationen. Hvis jeg ikke ville opereres, var jeg jo ikke mødt op! Personalet kendte ikke til fejlen(e)


 21 Jeg blev genindlagt pga. betændelse [], som stammede fra operationen. Virkelig godt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro

Fejlhåndtering

 1 Jeg synes, det var dårlig planlægning, at jeg skulle komme fastende, når det kunne laves med en lokalbedøvelse. Det bevirkede, at jeg blev meget dårlig pga. min sukkersyge. Det havde jeg sagt i forvejen. Virkelig godt

 4 Opereret [i fingeren]. Men fingeren er ikke i orden. Jeg kan ikke strække den ud, og jeg har smerter, når jeg forsøger at strække fingeren ud. Intet svar

 5 At jeg skulle have været henvist til ergoterapeut ved sidste kontrol, men denne kontrol var på en anden dag end ergoterapien havde kontrol. Men jeg havde også fået ændret operationsdatoen, og det er her, der er sket en fejl. Men det betød ikke noget. Intet svar

Ortopædkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	Jeg synes, at det er forkert, at man ikke bliver behandlet af den samme læge. Jeg oplevede tre forskellige, som ikke var godt nok forberedte.	Intet svar
4	Det er svært at svare på, da der har været mange besøg og med stor forskel i kvalitet. Så jeg svarede ud fra et gennemsnit.	Virkelig dårligt
12	Fin behandling.	Virkelig godt
13	Lægen havde alt for travlt!	Godt
18	Ja, det er for ringe, at det er nødvendigt at have en med, for at man bliver taget alvorligt.	Virkelig godt
19	Manglende information om indgrebets omfang og de efterfølgende bivirkninger.	Dårligt
21	Der er for lang ventetid. Det er et problem, når man har et arbejde at passe, og har langt til ambulatoriet.	Godt
22	Stadig overrasket over forskellen mellem sygehuse.	Virkelig godt
24	Ventetiden fra egen læges henvendelse til indkaldelse må gerne nedbringes.	Virkelig godt
26	Grundig, effektiv og kompetent.	Virkelig godt
29	Ventetid for blodprøver og elektrokardiogram. Derefter ventetid for samtale med læge NN.	Godt
36	Som følge af den lange betændelsestilstand har jeg ikke kunnet genoptræne i fuldt omfang, og det var ikke muligt at opnå hjælp til genoptræning. Havde mistanke om, at min dåbsattee er for gammel.	Intet svar
37	Jeg er jo stadigvæk ikke blevet opereret endnu, og jeg ved ikke endnu, hvor lang tid der går, indtil jeg bliver det. Vi har kun været til en undersøgelse i ambulatoriet!	Godt
40	Første gang jeg kom, havde jeg en forventning om at skulle til røntgen. Men da det var "uden for åbningstid", fik jeg en ny tid. Spild at komme to gange!	Virkelig godt
43	I perioden på ca. [et par] måneder var jeg nødt til at komme på skadestuen, henvist af min læge, hvor jeg ventede seks timer på at få en behandling af en læge NN fra ambulatoriet. Synes, det havde været bedre at kunne komme til ambulatoriet direkte, da jeg var i behandling pga. infektion efter operation [].	Godt
44	Jeg har kun godt at sige om min behandlingsperiode!	Virkelig godt
45	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
48	Utrolig behagelig og rar læge.	Virkelig godt
56	Undersøgelsen hos lægen var meget kort/hektisk. Anamnesen meget kort. Testene foregik hurtigt uden megen tid til at tænke over svar. Jeg har en smule kendskab til det faglige. I modsat fald må det have været meget forvirrende.	Dårligt
57	Her mere end to måneder efter har jeg stadig ikke hørt videre om den røntgenundersøgelse, jeg skulle til.	Godt
61	Personalet er meget behageligt. Men nogle af dem er meget svære at forstå.	Godt
67	Sygehuset har ikke et alternativ, når den lagte plan ødelægges af forsinkelser. Personalet gør, hvad de kan, men man mærker så r, at der er pres på, når man efterfølgende bliver placeret imellem andre gøremål. Når sygehuset kører så stram planlægning, bør man have alternativer, når der sker nedbrud af apparatur.	Godt

- ✎ 68 Læge NN virkede noget overfladisk i sin kontakt med mig. Fagligt/fagteknisk oplevede jeg, at han var o.k. Godt
- ✎ 74 Er der ikke for meget papirusseri! Godt
- ✎ 75 Der bør være tæt kontakt mellem ambulatoriet og ergoterapeut. Når gipsen kommer af, bør der foreligge en tid til genoptræning. Det bør være muligt, når de fleste har gips på i en måned. Det bør være den opererende læge, der har samtalen, når gips bliver fjernet, og røntgenbilleder bliver vurderet. Det bør være en læge, der kan tale [], så alle kan forstå. Godt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

Samlet indtryk

- ✎ 1 Virkelig hårdt at sidde sammen med andre i sygehustøj og vente ca. en halv time på at komme ind på operationsstuen, for der var jeg virkelig nervøs. Havde været rarere at vente den tid i venteværelset. Godt
- ✎ 5 Vil bare gerne sige tak for et behageligt og professionelt forløb. Virkelig godt
- ✎ 7 Jeg synes, at personalet havde godt humør, som virker godt i sådan en situation. Godt
- ✎ 9 Helt igennem en god behandling. Virkelig godt
- ✎ 13 Der blev ringet til vores datters mobiltelefon fra Regionshospital Herning på forhånd, hvor vi synes det kunne være rart, hvis der blev ringet til os forældre i stedet. Der blev spurgt, om vi i stedet for den aftalte tid kunne komme så hurtigt som muligt. Vi smed alt, hvad vi havde i hænderne (skole/arbejde), og kom meget hurtigt til Herning. Her fik vi så at vide, at vi under ingen omstændigheder kunne komme til foreløbigt, og det endte med mange timer i ventesalen, før vores datter blev opereret. Vi oplevede modstridende beskeder, om moderen måtte deltage i operationen. Efter operationen blev vores datter udskrevet lang tid før, at hun havde fået følelsen tilbage i fingrene. Personalet gav udtryk for, at det var meget usædvanligt, at følelsen ikke kom hurtigt tilbage. Det var meget positivt, at personalet ringede til os dagen efter, for at sikre at følelsen i fingrene var kommet tilbage. Godt
- ✎ 18 Det kan jo ske, at der kommer noget akut, som så vil forskyde de tider, der er afsat. Det er der ingen, der kan forsvare sig mod. Godt
- ✎ 20 Jeg havde gjort opmærksom på, at jeg ikke tåler morfin, men blev under opvågningen givet noget, der minder om, hvilket resulterede i, at jeg blev rigtig syg og skulle blive liggende i flere timer. Virkelig godt
- ✎ 21 Jeg synes, NN var virkelig god til at forklare, hvad der skulle ske og hvorfor. Han var virkelig god til at få mig til at føle mig som et menneske og ikke bare som et stykke papir. Godt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro



Samlet indtryk

- ✎ 3 Jeg har været yderst tilfreds og har kun positive oplevelser. Bliv endelig ved med det. Personalet var smilende, imødekommende og altid i godt humør. SUPER. Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling








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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	På grund af at jeg skulle komme igen, bad de mig om at tage papirer, jeg lige havde udfyldt, med hjem og tage dem med næste gang med den begrundelse, at chancen, for at papirerne skulle gå tabt, var mindre!	Virkelig dårligt
8	Blev ikke taget alvorligt.	Dårligt
17	Jeg følte mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
18	Den var dårlig pga., at NN var svær at forstå og ikke ville høre på, hvad jeg forklarede. Jeg følte, at hun var ligeglade, desværre. Jeg kunne jo bare have taget [pårørende] med.	Virkelig godt
22	De giver dem tid til at forklare i Holstebro.	Virkelig godt
24	Jeg følte i høj grad, at personalet var højest kvalificerede.	Virkelig godt
26	Er meget tilfreds med den information, jeg har fået.	Virkelig godt
32	Da jeg endelig kom ind til en læge, var det en læge, der var svær at forstå, og der var ingen sygeplejerske derinde. Da han [] ville [] ligge en forbindelse, kunne han ikke finde det, han skulle bruge, og så var det også lige meget.	Dårligt
34	Jeg sætter stor pris på de smil og den humor, der findes på afdelingen. Ville ønske, der var lidt mere oplysning ang. transportfradrag, men det finder jeg ud af, for alle "opgaver" er ikke løst endnu.	Virkelig godt
36	I tiden før operationen var informationen i orden, men efterfølgende var interessen dalende.	Intet svar
39	Fik udleveret pjece om det at få en ny hofte: Deri var gamle/forældede informationer, men det rettes vel snart.	Virkelig godt
42	Da jeg var der, var der intet personale, jeg talte med, og da det blev vores tur, kom lægen ud og hentede os. Da vi mødte, henvendte vi os i informationen.	Dårligt
44	Jeg er bare ualmindelig godt tilfreds med hele forløbet, tak!	Virkelig godt
47	Da jeg endelig efter [længere tid] bliver kaldt ind, skulle de først til at finde den undersøgelse, jeg var kaldt ind for at få svar på.	Virkelig dårligt
54	Lægen jeg talte med var rigtig flink og lovede at sende min læge et brev om resultatet, men har måtte rykke rigtig mange gange, før jeg kunne få besked.	Godt
55	Ved den afsluttende undersøgelse fik jeg oplyst, at jeg skulle regne med at være sygemeldt fire til seks uger, måske tre måneder. Man kunne intet sige fast. I det skriftlige materiale står der alene fire til seks uger. Det betyder faktisk, at jeg nu føler, at jeg er tvunget til at gå på fuld tid, selvom hånd/håndled ikke føles 100 procent klar til det.	Godt
56	Al information fra sygeplejersker var ok.	Dårligt
57	Jeg har ikke hørt noget fra Holstebro siden.	Godt
59	Personalet var svært at forstå.	Godt
60	Ingen information i ambulatoriet, men hos egen læge.	Virkelig godt
61	Ingen tvivl om, at personalet er fagligt dygtige og gode, men meget svære at forstå! Så det kan jeg ikke vurdere, da det ikke var alt, jeg forstod.	Godt
64	Den mundtlige information kunne godt have været mere uddybende.	Dårligt

-  67 Efterfølgende har jeg opdaget, at de skrevne mailadresser ikke kan benyttes. Godt
-  75 Jeg fik udskrift af journalen efter, nogle af gangene en til to henvendelser. Bør kunne sendes på mail med vedhæftet fil. Godt


ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

Samlet indtryk

-  1 Super godt. Godt
-  7 Jeg mener, at det er godt med skriftlig information, da man jo er påvirket af bedøvelsen og senere smerterne efter operationen, og man er derfor uklar længe efter. Godt
-  13 Manglede lidt koordination mellem den, der ringede og bad os komme hurtigt, og resten af personalet. Selvom der var ventetid, fik vi løbende information, og vi blev (måske en anelse tilfældigt) placeret i et lokale med gode stole, hvilket var rigtig fint. Der var temmelig meget usikkerhed vedrørende telefonnumre og fysisk placering af personale fremover (grundet omrokeringer på sygehuset), så det var lidt svært at få en entydig besked vedrørende, hvor fagpersonalet kunne træffes fremover (f.eks. "visitkort" eller lignende). Godt
-  15 Skriftlig information var ikke nem at forstå. Godt
-  18 God forklaring verbalt og visuelt. Godt
-  19 Jeg skulle [opereres], og var kaldt ind til et infomøde sammen med andre [patienter i samme situation]. Der kom en sygeplejerske og en fysioterapeut, som fortalte om forløbet efter operationen. Vi fik lidt af det på papir, men meget af det, der stod der, var forkert. Jeg fik ikke fuldt udbytte af det informationsmøde og var egentlig lidt nervøs og usikker på efterforløbet. Godt
-  20 Efter endt operation, kom lægen med det samme og informerede mig om resultatet, selvom han selv forinden havde været med til at aftale, at min ægtefælle, skulle være til stede. Hvilket resulterede i, at jeg efterfølgende ikke rigtig vidste, hvad han egentlig havde fundet ud af. Vi var derfor nødt til at kontakte en sygeplejerske, som kunne forklare os det. Det var vi ikke tilfredse med, når der er lavet en anden aftale inden. Virkelig godt

ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro

Samlet indtryk

-  6 Fik en besked i ambulatoriet om forventede sygemeldingsperiode. Efter operationen var beskeden om sygemeldingsperiode dobbelt så lang. IKKE POPULÆRT på arbejdspladsen []. Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afdeling

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






















ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	Det er utrolig dårligt, at ambulatoriet findes i forskellige bygninger på forskellige sale samtidig med, at det er rodet at finde rundt. Det er bare ikke i orden. Min oplevelse er, at personalet er meget klemt i de dårlige arbejdsbetingelser, hvilket har gjort for mig, at det kun har været i absolutte nødstilfælde, at jeg har taget henvendelse, da jeg har oplevet, at de har haft alt for travlt i forvejen.	Virkelig dårligt
25	Lægeseekretærerne er nogle sløve mennesker, de har ikke travlt. Lader tiden gå, selvom man fik at vide, man skulle ringe, hvis det blev værre med smerterne, men det var de da ligeglade med. Men efter tredje henvendelse fik jeg en ny tid, men den var vel kommet alligevel.	Virkelig dårligt
32	Jeg har været i tvivl om hvordan jeg efterfølgende skulle genoptræne min fod.	Dårligt
44	Kun stor tilfredshed herfra. Tak!	Virkelig godt
51	Meget dårligt samarbejde med hjemmeplejen i hjemkommunen.	Godt
55	Jeg havde nogle søde og dygtige læger, der dog desværre kunne være lidt vanskelige at forstå. Jeg har stadig mange gener i [hånden]. Der er hævelser og smerter.	Godt
56	Jeg fik noteret i journalen, at min operationsdato skulle ligge efter en specifik dato. Alligevel fik jeg tre breve med datoer inden den aftale, og jeg måtte ringe tre gange og få det rettet.	Dårligt
61	Nej, men jeg er slet ikke blevet sat ind i, hvad der er godt eller skidt. Ingen oplysninger overhovedet. Jeg er blevet behandlet med [præparat].	Godt
74	Hofteskifte forløb godt!	Godt
75	Sekretæren virkede stresset og nogle gange kort for hovedet.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
1	Gode pjecer.	Godt
7	Ja, jeg vejer for meget.	Godt
12	Et kæmpe plus for NN's besøg var, at han fik en bamse af Trygfonden. Den blev en vigtig del af hans to operationer og hjalp ham til at have et positivt fokus... Ved ikke, hvor vi ellers skal takke for det gode initiativ.	Godt
13	Meget utrygt at blive sendt hjem med en fornemmelse af, at det var meget unormalt, at følelsen ikke var vendt tilbage[]. Vi gik i mange timer med en fornemmelse af, at noget var galt. Det var dybt utilfredsstillende, at der gik [næsten to uger] fra udskrivning til opstart på genoptræning, uanset om fysioterapeuter er på kursus eller ej. Den allervigtigste periode i fasen med genoptræning er de første [par uger] ifølge alle de faglige personer, vi har snakket med.	Godt

Ortopædkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Efter min hofteoperation fik jeg en blodprop [i legemsdel]. Da jeg ikke havde fået nogen information om, hvordan en blodprop kunne virke, troede jeg, at det var mangel på motion, [der gav] kraftige smerter. Da jeg efter en uge skulle have fjernet stingene i lægehuset, spurgte jeg en sygeplejerske, hvad det kunne være. Hun tilkaldt straks en læge, som omgående sendte mig på sygehuset, hvor jeg blev indlagt. Blodproppen var gået videre [i organ]. FOR DÅRLIG INFORMATION.	Godt
2	Venteværelset blev ikke benyttet. Blev placeret i en stol på en lang, kedelig gang.	Virkelig godt
4	Masser af ting. Men alle sammen nogen, der kræver flere ressourcer. Alle er flinke og imødekommende. Men kommunikationen må kunne forbedres betragteligt. Lidt på væggene ville pynte. Det er ikke godt, at man skal tåge rundt på gangene mellem afdelingerne.	Virkelig dårligt
7	Da røntgen var slut, skulle jeg tale med en læge på [en anden] etage, og tog derfor elevatoren op. Det viste sig, at lægen befandt sig på [denne] etage, blot var det med en anden elevator. Jeg måtte ned i receptionen og fik anvist, hvorfra elevatoren kørte. Det er tilsyneladende sket for mange før mig!	Godt
8	Lytte.	Dårligt
11	Jeg er godt tilfreds og synes, jeg fik en fin behandling under hele forløbet.	Godt
16	Oplevelsen er, at der var en stor sammenhæng i behandlingen lige fra informationsdagen til udskrivningen.	Virkelig godt
18	De er altid venlige og hjælpsomme. Tak for det.	Virkelig godt
19	Sætte sig mere ind i hver enkelt patients sygdomshistorie. Det virker for overfladisk.	Dårligt
22	Man følte sig tryk.	Virkelig godt
23	Selvom vi var trygge under hele forløbet, havde jeg foretrukket den samme kontaktperson igennem hele forløbet. Og den samme afdeling.	Godt
25	Virkelig en meget sløv afdeling. Ventetiden gør folk utrygge, og ja inden man så får en dato for næste behandling af lægesekretæren, er det helt yt. Kunne da have været behandlet andetsteds og havde helt klart valgt dette på grund af SMERTER. Man bliver ikke taget alvorligt, men det gør det her jo nok heller ikke. Man skal være stærk for at være afhængig af hjælp fra det offentlige.	Virkelig dårligt
26	Selve ventestederne er ikke gode. Der er for åbent mellem de forskellige lægers undersøgelsesrum. Folk sidder måske nederst, længst væk fra det sted, de skal ind. Det er ikke godt, hvis man er dårligt gående. Ventestederne kan gøres mere hyggelige.	Virkelig godt
27	Dårlige toiletforhold. Men jeg skal jo ikke bo der, så ok, men noget slidt. Venteværelse/-område ok for mig, men ikke for personale.	Godt
28	Jeg fik hele tiden at vide, hvad der foregik, og hvad lægen gjorde. Det var godt.	Godt
30	Jeg synes, at fysioterapeuten kunne gøre noget bedre ved at sætte sig ind i, hvad de har sagt ved ambulatoriet og informere patienter om, hvis der er ventetid.	Intet svar
31	Mangel på parkeringspladser, men det, fornemmer jeg, er generelt for hele sygehuset. Dog er det meget frustrerende for besøgende.	Godt
33	Få styr på jeres sagsmapper for den enkelte person og få en til at tage telefonen, når man ringer. Det tager jo flere timer at komme igennem.	Virkelig dårligt
35	Koldt i lokalerne og indelukket.	Godt

Bilag 5

	38	Da jeg fik besked på, at jeg skulle møde i Holstebro, var der et oversigtskort på bagsiden af konvolutten over Herning Sygehus.	Godt
	40	Spild at komme to gange. Første undersøgelse varede i fem minutter, og fik så en ny tid til røntgen.	Virkelig godt
	41	Samtalen ved forundersøgelsen hos læge NN var god og professionel. Ikke "FORTRAVLET".	Godt
	43	Ambulatoriets venteværelse skulle være mere hyggeligt med AVISER OG BLADE og med spændende farver på væggene! Meget irriterende, at ambulatoriet er to steder på Holstebro Sygehus. Det virker rodet! Det burde samles, så patienterne ikke farer vild på sygehuset.	Godt
	44	Jeg kan kun sige for mit vedkommende, at jeg synes, at personalet var skide fine.	Virkelig godt
	46	Jeg følte, at personalet var meget vidende, service-mindede og smilende. Det virkede som om, at de havde total styr på det, så det blev en god og tryk oplevelse.	Virkelig godt
	47	Sekretariatet glemte at indkalde til kontrol mere end én gang, så jeg måtte påminde derom.	Virkelig dårligt
	49	Det er meget gamle lokaler/rum, men funktionelt. Operationsstuen er fin.	Virkelig godt
	55	De tog sig alle god tid, dejligt.	Godt
	56	Ærgerligt, at man efter en henvisning skal vente mere end to måneder, inden man får et brev med en indkaldelsesdato. Man bør vel informeres om, at man kan gøre brug af frit valg? Sekretærerne virkede meget travle i telefonen.	Dårligt
	58	Lokale i en gammel enestue virker som en nødløsning. Lys, lyd og rum mangler ting, som viser, at man er ved en specialist. "For enden af et bord", man skal vende sig om, når lægen og sygeplejersken taler sammen. Stor tillid til personalet. Jeg husker ikke rengøringen, kan være god og også dårlig!	Godt
	62	Altid venligt og smilende personale, skønt stor travlhed. Tak for det.	Godt
	63	Kortere ventetid mellem besøg i de forskellige afdelinger.	Godt
	67	Efterfølgende havde jeg brug for mere information og opdagede, at de mailadresser som var i det skrevne information, ikke blev besvaret. Først efter telefonkontakt fik jeg oplyst en anden adresse. Jeg har endnu ikke modtaget svar og undrer mig over, at der ikke automatisk sendes en kvittering, når der modtages mailkorrespondance. Jeg forventer fyldestgørende svar, da der efterfølgende kan opstå behov for yderligere oplysninger.	Godt
	68	Bliver altid mødt med stor venlighed fra personalets side. At sidde på gangen og vente synes jeg ikke er rart, hvis man skal opholde sig der i længere tid.	Godt
	70	Kommunikationen mellem Aarhus Universitetshospital var dårlig. Dette var med til at forlænge min sygdomsperiode unødigt, hvilket er urimeligt over for mig og samfundet.	Godt
	71	PERSONALET FUNGEREDE GODT. Venteforholdene er trange med dårlig luft. Toiletterne er ikke egnede til hoftepatienter (små og for lave).	Godt
	74	Ja, jeg føler mig til grin! Da jeg blev hjemsendt efter hofteoperation, fik jeg at vide at støvsugning, brystsvømning, benene over kors, samle op fra gulv var en by i Rusland. Nu da kommunen skal spare, skal rengøringen tages fra mig, udtaler NN, at det havde han aldrig sagt. Sendt en e-mail til ergoterapeut NN.	Godt
	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
	1	Super godt personale, men hårdt at møde ind [tidligt] og blive opereret [halvanden time efter], for lang ventetid.	Godt
	4	Have lidt mere styr på papirarbejdet.	Dårligt
	6	Ros til sygeplejerske og min læge NN.	Virkelig godt

✎	7 Der var for dårlig opfølgning, da jeg kom hjem. Jeg måtte ikke være alene det første døgn, hvilket jeg heller ikke var. Jeg havde en smertepumpe []. Den skulle virke i to døgn. Efter et døgn holdt den op med at virke. Det var [uden for telefontid]. Der var to telefoner, jeg kunne ringe til, men de SVAREDE KUN I ARBEJDSTIDEN. Derefter fik jeg fat i hjemmesygeplejersken.	Godt
✎	7 Hjemmesygeplejersken. Hun havde aldrig set en smertepumpe. Da hun gik, ringede jeg til vagtlægen. Min egen læge havde lukket. Vagtlægen fortalte, at jeg skulle have kanylen ud []. Vagtlægen sagde, at han kunne ikke gøre noget. Da jeg spurgte, hvad jeg skulle gøre ved smerterne, fik jeg svaret, at jeg kunne tage nogle [smertestillende]. Det, mener jeg, er for dårligt, og det har påvirket mig med angst.	Godt
✎	8 Dårlige hvilestole for rygpatienter.	Godt
✎	11 Det var i Herning, jeg blev undersøgt. Nu er ambulatoriet [flyttet til andet sygehus], som er fra en meget ældre dato.	Virkelig godt
✎	13 Personalet virker generelt meget flinke. Dog virker læge NN, vi har snakket med både ved forundersøgelse og ved kontrolbesøget efter operationen, meget opsat på blive hurtigt færdig, hvilket gør helhedsindtrykket en anelse tamt. Vi anser det for en meget væsentlig del af forløbet, at der er rimelig tid til, at vi får et godt indblik i den faglige lægelige vurdering.	Godt
✎	14 Jeg synes, at der var meget travlt, hvilket er forståeligt. Det er negativt, at jeg følte, at da jeg var færdig, skulle jeg ud hurtigst muligt. Jeg var svimmel og træt, da jeg blev kørt hjem.	Godt
✎	18 Det er altid dejligt at blive modtaget af et smilende ansigt, der byder dig velkommen :-)	Godt
✎	20 Jeg synes, at det var rigtig dejligt, at jeg kunne komme til så hurtigt. Fra skaden skete, til jeg var blevet opereret, gik der [under en måned]. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro		Samlet indtryk
✎	1 De gjorde alt, hvad de kunne.	Godt
✎	2 Alle var søde og ville gøre alt, hvad de kunne, for at man følte sig godt tilpas.	Virkelig godt

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

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

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

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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