

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk afdeling**

**Hospitalsenhed Midt**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	426
Besvarelser fra afdelingens patienter:	254
Afdelingens svarprocent:	60%

### **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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

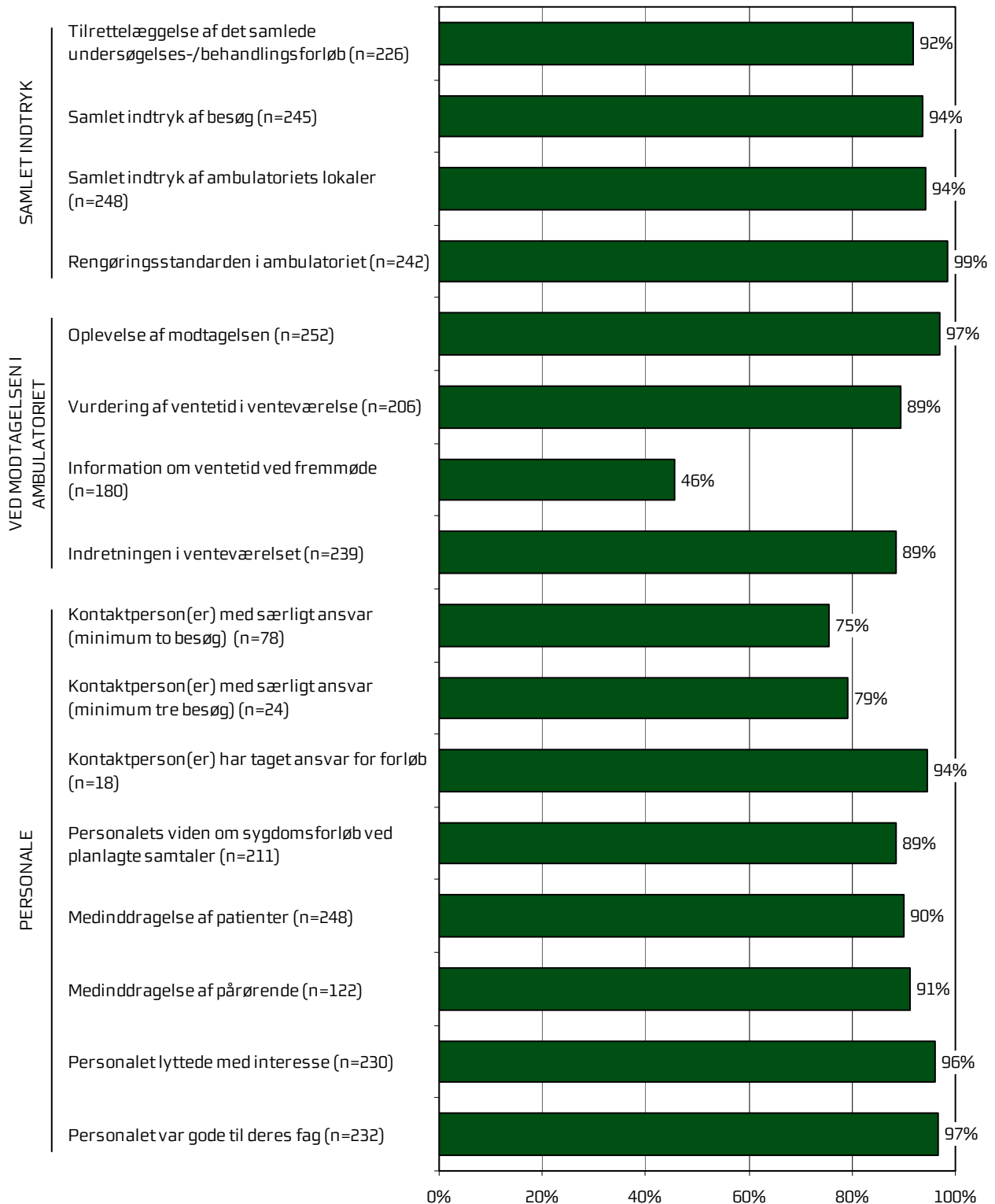
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

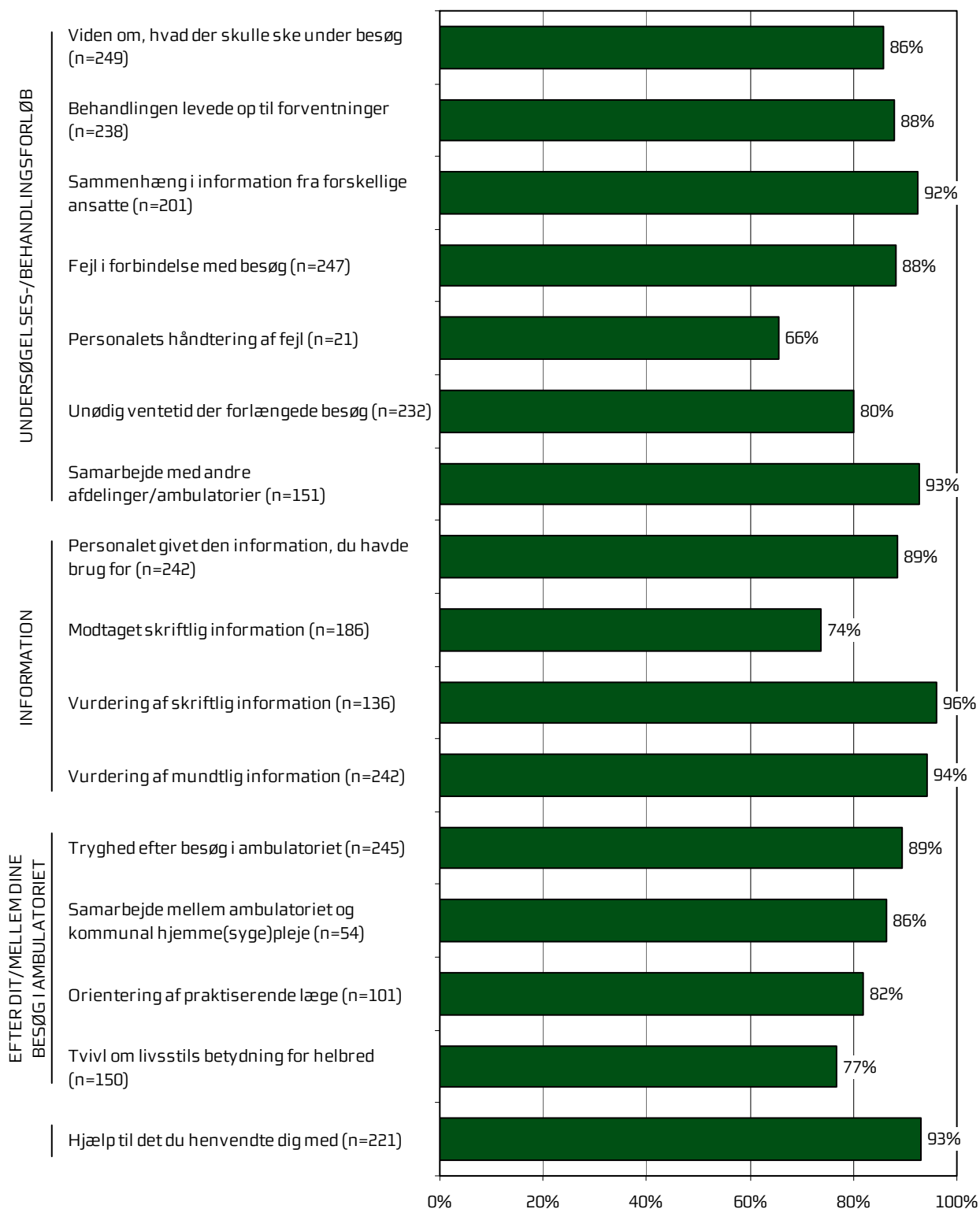
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling

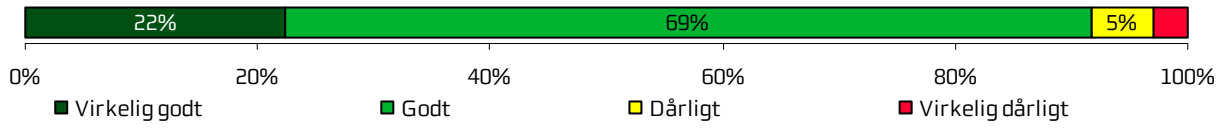
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

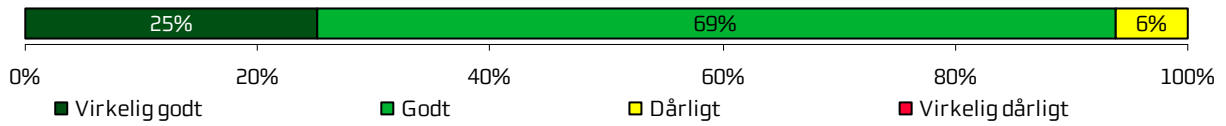
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

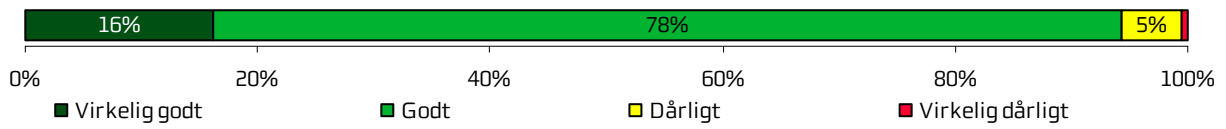
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=226)



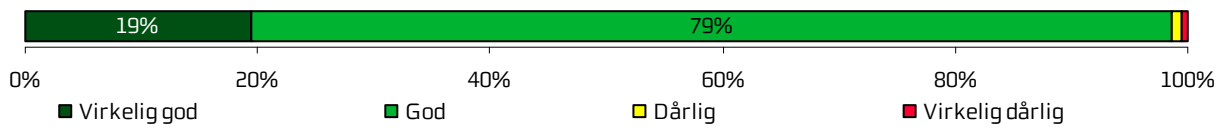
Samlet indtryk af besøg (n=245)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=248)



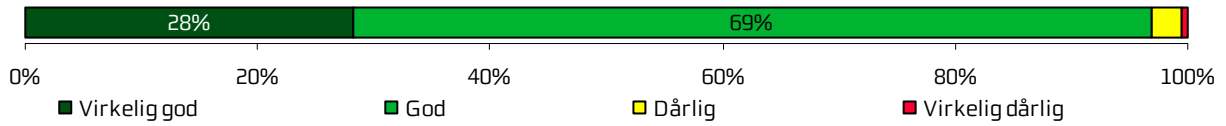
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=242)



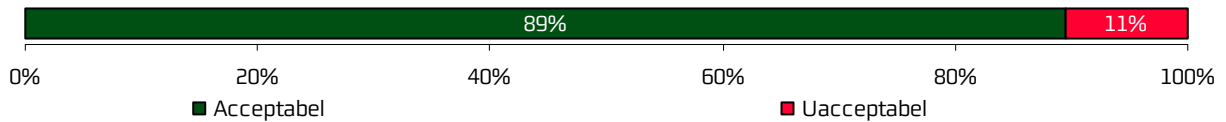
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	93 %	91 %	99 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	95 %	99 % *	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	94 %	-	98 % *	91 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	99 %	99 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

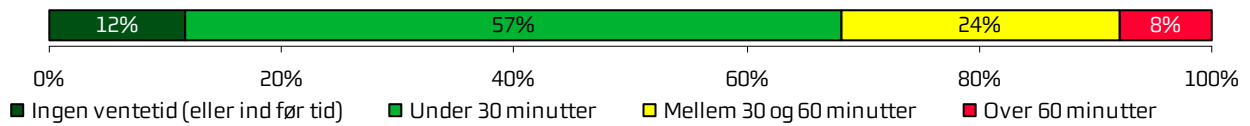
Oplevelse af modtagelsen (n=252)



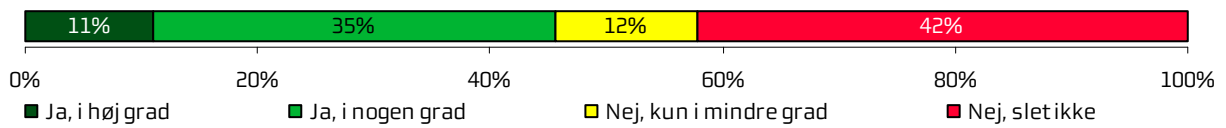
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=206)



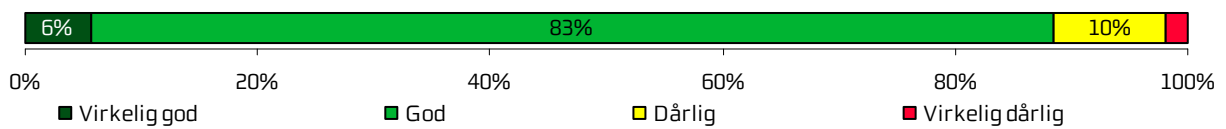
Længde af ventetid i venteværelse (n=199)



Information om ventetid ved fremmøde (n=180)



Indretningen i venteværelset (n=239)

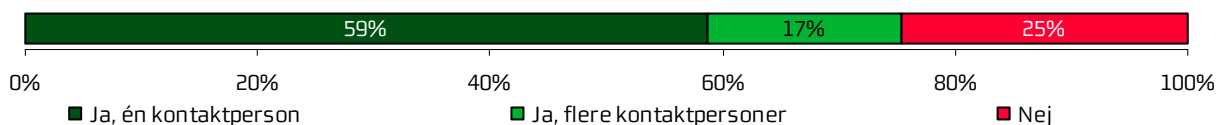




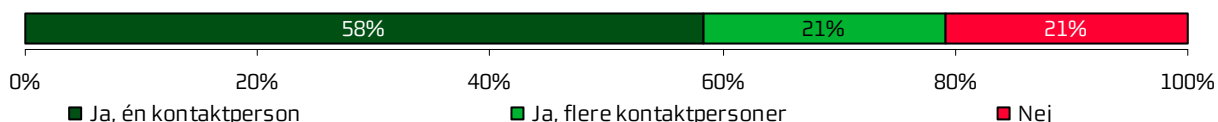
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 % *	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	91 %	89 %	97 % *	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden 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?	46 %	49 %	56 %	62 % *	39 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	81 % *	81 % *	95 % *	76 % *	86 % *

## Personale

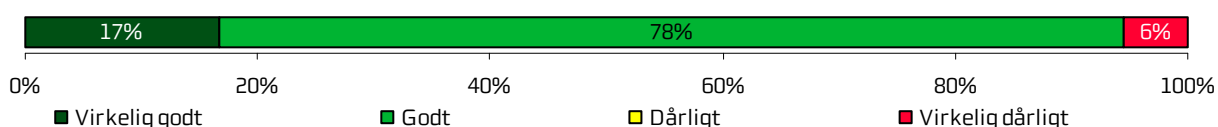
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=78)



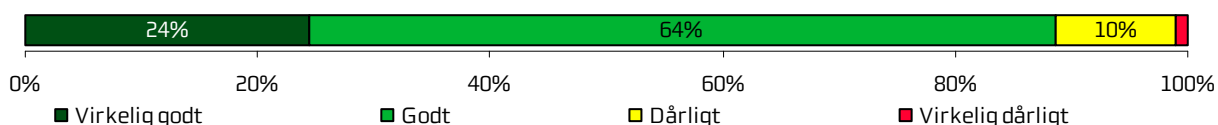
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



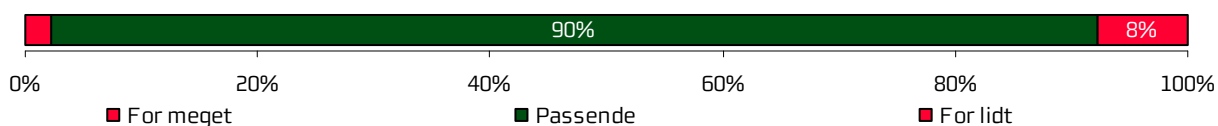
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=18)



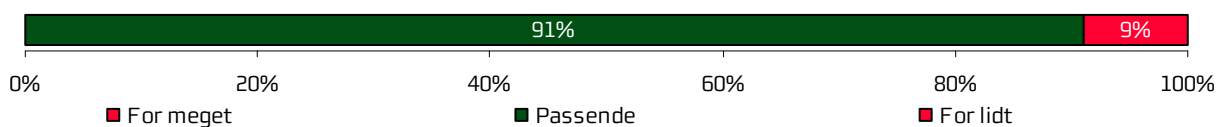
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=211)



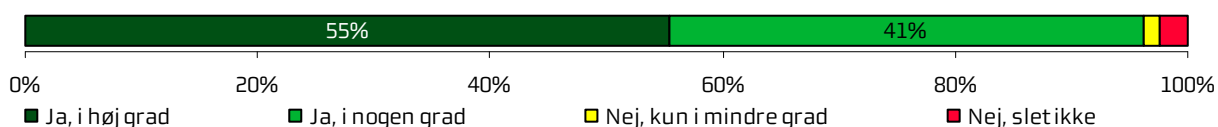
Medinddragelse af patienter (n=248)



Medinddragelse af pårørende (n=122)



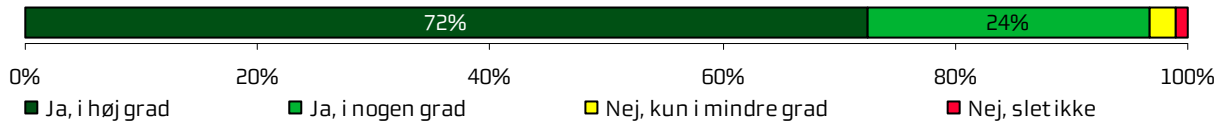
Personalet lyttede med interesse (n=230)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	75 %	64 %	61 % *	86 %	81 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	66 %	61 %	89 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	94 %	-	99 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	88 %	88 %	97 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	91 %	96 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	85 %	95 %	87 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	93 %	98 %	93 %	95 % *

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=232)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	96 %	100 % *	97 %	98 %

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

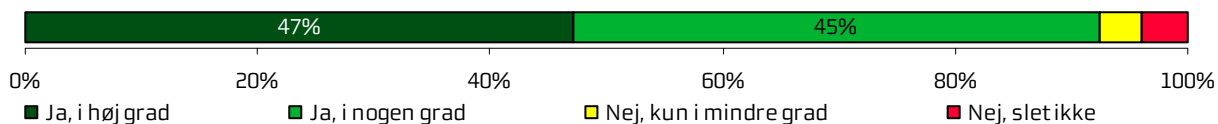
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=249)



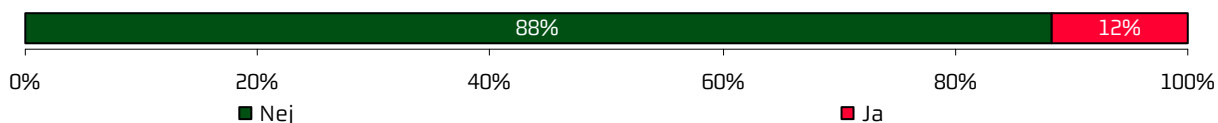
Behandlingen levede op til forventninger (n=238)



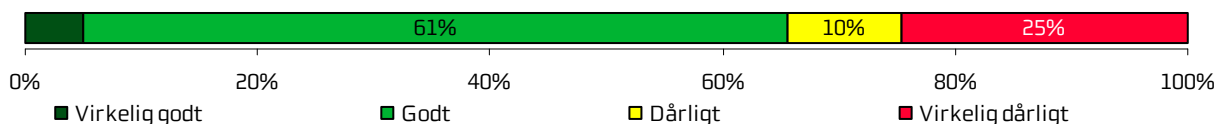
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=201)



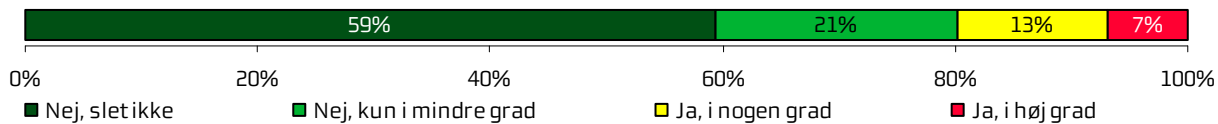
Fejl i forbindelse med besøg (n=247)



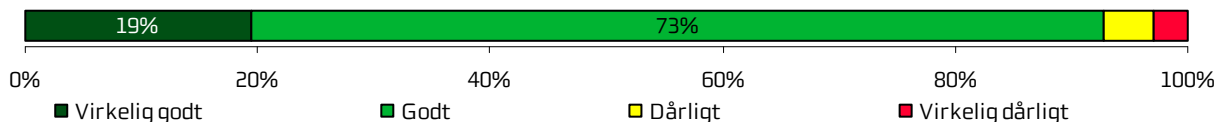
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=232)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=151)



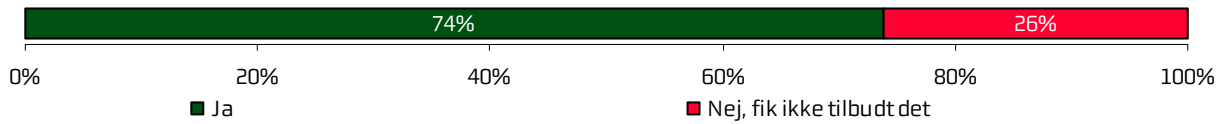
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	87 %	84 %	92 % *	87 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	90 %	89 %	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	91 %	91 %	98 % *	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	89 %	89 %	95 % *	90 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66 %	38 %	72 %	80 %	61 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	84 %	86 %	95 % *	87 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	86 %	97 %	90 %	93 %

## Information

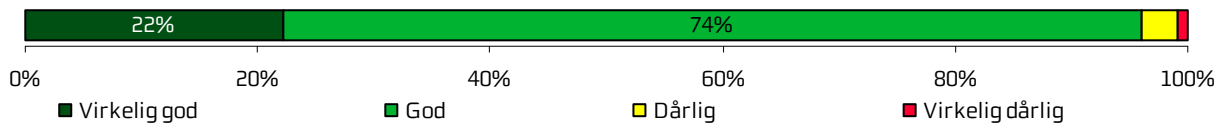
Personalet givet den information, du havde brug for (n=242)



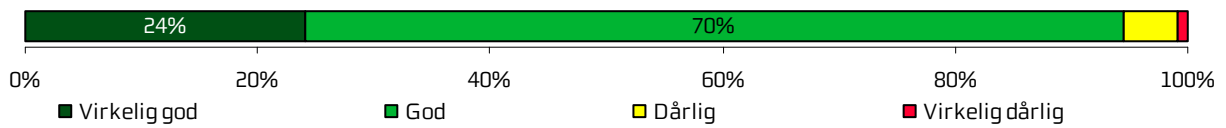
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=136)



Vurdering af mundtlig information (n=242)

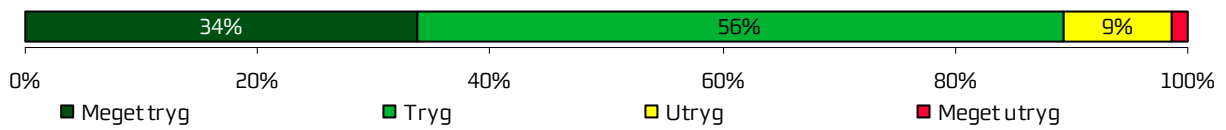




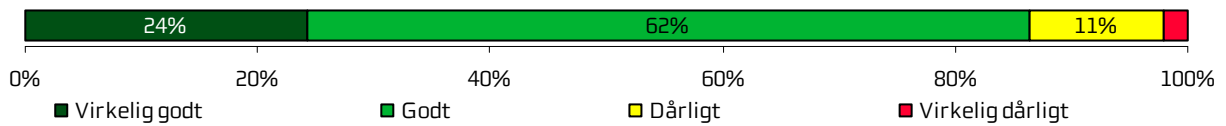
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	89 %	-	96 % *	91 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	70 %	71 %	82 % *	59 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	97 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	91 %	92 %	98 % *	95 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

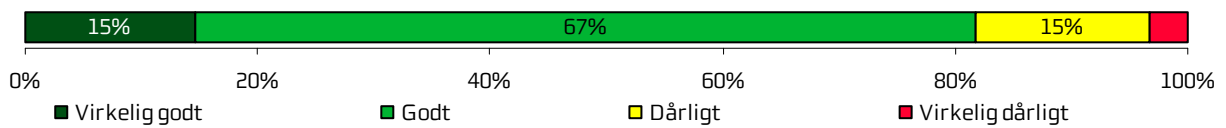
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=245)



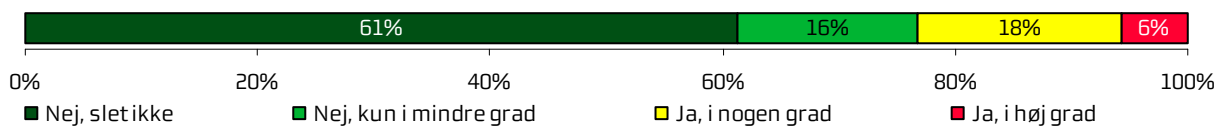
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=101)



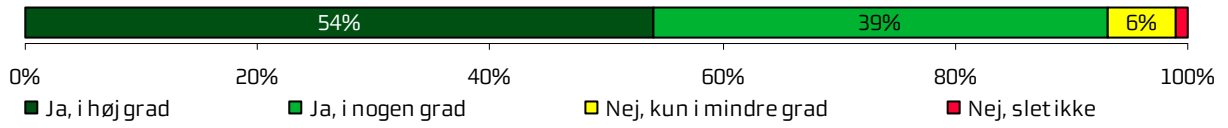
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=150)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	93 %	90 %	97 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	97 % *	83 %	96 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	92 % *	83 %	91 % *	84 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	74 %	75 %	78 %	67 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=221)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	92 %	94 %	98 % *	93 %	95 %



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	47%
Kvinde	50%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	9%	14%
20-39 år	12%	17%
40-59 år	34%	31%
60-79 år	39%	32%
80 år eller derover	6%	6%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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"<sup>2</sup>

"**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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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 2010 og 2011 samt 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 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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	254		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	126		50%	
Kvinde	128		50%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	22		9%	
20-39 år	30		12%	
40-59 år	86		34%	
60-79 år	100		39%	
80 år eller derover	16		6%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	226		92%	
Pårørende	20		8%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	242		97%	
Ikke dansk	8		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	210		83%	
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	20		8%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24		9%	

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	22	69	5	3	226	19
<b>Køn</b>						
Mand	23	68	5	4	111	10
Kvinde	22	71	6	2	115	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	27	68	5	0	20	1
20-39 år	13	74	4	8	27	1
40-59 år	21	73	4	1	78	5
60-79 år	25	65	7	4	91	8
80 år eller derover	29	71	0	0	10	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	69	5	3	205	15
Pårørende	18	70	6	6	17	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	70	5	2	218	18
Ikke dansk	0	68	0	32	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	21	70	5	3	183	18
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	25	70	5	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	61	4	0	23	1



**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	25	69	6	0	245
<b>Køn</b>					
Mand	25	70	6	0	120
Kvinde	26	67	7	0	125
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	31	59	10	0	21
20-39 år	16	76	8	0	29
40-59 år	26	66	8	0	83
60-79 år	26	70	4	0	98
80 år eller derover	27	73	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	68	7	0	220
Pårørende	25	69	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	69	6	0	236
Ikke dansk	23	64	14	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	24	69	7	0	201
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	35	65	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	24

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	78	5	0	248
<b>Køn</b>					
Mand	14	78	7	1	121
Kvinde	19	78	3	0	127
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	20	80	0	0	21
20-39 år	14	71	15	0	29
40-59 år	14	79	7	0	85
60-79 år	15	81	3	1	98
80 år eller derover	35	65	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	15	79	5	0	224
Pårørende	25	70	5	0	19
<b>Modersmål</b>					
Dansk	16	79	5	0	239
Ikke dansk	23	64	14	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	16	78	6	0	204
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	20	80	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	79	0	0	24

**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	1	0	242
<b>Køn</b>					
Mand	16	82	2	0	120
Kvinde	22	77	0	1	122
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	64	0	0	21
20-39 år	22	70	4	4	28
40-59 år	18	81	1	0	83
60-79 år	14	86	0	0	95
80 år eller derover	35	65	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	80	1	1	219
Pårørende	17	77	6	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	80	0	0	233
Ikke dansk	14	59	27	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	20	79	1	1	198
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	30	70	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	24

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	69	3	0	252
<b>Køn</b>					
Mand	22	73	4	1	126
Kvinde	34	65	2	0	126
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	76	0	0	22
20-39 år	27	66	7	0	30
40-59 år	25	73	3	0	86
60-79 år	32	65	2	1	99
80 år eller derover	33	67	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	68	2	0	224
Pårørende	15	80	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	69	2	0	240
Ikke dansk	23	50	27	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	27	69	3	0	208
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	40	60	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	24

**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	89	11	206	47
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	105	20
Kvinde	91	9	101	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	90	10	21	1
20-39 år	82	18	25	5
40-59 år	90	10	68	17
60-79 år	91	9	79	21
80 år eller derover	92	8	13	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	183	42
Pårørende	76	24	17	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	89	11	196	45
Ikke dansk	84	16	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	89	11	171	38
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	93	7	15	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	20	4

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	57	24	8	199	3
<b>Køn</b>						
Mand	11	58	24	6	100	1
Kvinde	12	55	24	9	99	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	5	58	27	10	21	0
20-39 år	4	49	31	16	25	0
40-59 år	12	62	21	5	65	1
60-79 år	15	55	22	8	75	2
80 år eller derover	16	53	32	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	56	24	7	177	3
Pårørende	6	62	13	19	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	56	24	8	190	3
Ikke dansk	12	69	19	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	12	57	24	7	164	3
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	7	33	40	20	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	55	20	10	20	0

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	35	12	42	180	17
<b>Køn</b>						
Mand	13	39	8	40	90	8
Kvinde	9	30	16	44	90	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	2	26	18	54	18	2
20-39 år	9	32	20	38	24	1
40-59 år	15	30	16	38	62	3
60-79 år	11	40	6	43	65	10
80 år eller derover	9	44	0	47	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	35	12	42	162	15
Pårørende	0	37	16	47	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	33	13	42	172	17
Ikke dansk	0	79	0	21	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	10	33	11	45	148	15
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	20	40	20	20	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	53	18	12	17	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	83	10	2	239	12
<b>Køn</b>						
Mand	4	83	9	4	121	5
Kvinde	7	83	10	0	118	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	5	85	10	0	21	1
20-39 år	8	77	16	0	28	2
40-59 år	3	80	14	3	81	5
60-79 år	3	89	6	2	95	3
80 år eller derover	30	70	0	0	14	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	84	10	2	215	9
Pårørende	17	72	11	0	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	83	10	2	228	11
Ikke dansk	23	77	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	6	82	10	2	197	10
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	0	95	5	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	87	4	0	23	1



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	17	25	78
<b>Køn</b>				
Mand	63	15	21	33
Kvinde	55	18	27	45
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	56	33	11	9
20-39 år	30	30	40	10
40-59 år	59	24	16	25
60-79 år	66	3	30	30
80 år eller derover	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	14	26	70
Pårørende	50	38	13	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	15	26	73
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	58	17	25	76
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	21	21	24
<b>Køn</b>				
Mand	46	23	31	13
Kvinde	73	18	9	11
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	67	22	11	9
60-79 år	60	0	40	10
80 år eller derover	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64	14	23	22
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	17	22	23
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	58	21	21	24
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	78	0	6	18	1
<b>Køn</b>						
Mand	22	67	0	11	9	0
Kvinde	11	89	0	0	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	13	88	0	0	8	0
60-79 år	33	67	0	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	82	0	0	17	0
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	82	0	0	17	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	17	78	0	6	18	1
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	64	10	1	211	39
<b>Køn</b>						
Mand	22	67	9	1	108	14
Kvinde	27	61	11	1	103	25
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	70	6	0	19	3
20-39 år	13	61	23	4	26	3
40-59 år	29	58	12	2	68	16
60-79 år	23	70	8	0	85	14
80 år eller derover	38	62	0	0	13	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	64	11	1	190	33
Pårørende	20	73	0	7	15	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	66	9	1	202	37
Ikke dansk	26	42	16	16	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	24	65	11	1	170	36
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	22	72	6	0	18	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	57	9	0	23	1

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	90	8	248
<b>Køn</b>				
Mand	2	88	10	122
Kvinde	3	91	6	126
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	90	10	22
20-39 år	4	89	8	29
40-59 år	3	88	9	84
60-79 år	2	92	5	99
80 år eller derover	0	85	15	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	92	6	222
Pårørende	5	84	11	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	92	6	237
Ikke dansk	14	59	27	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	2	89	8	204
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	0	100	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	24

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	91	9	122	130
<b>Køn</b>					
Mand	0	87	13	65	60
Kvinde	0	96	4	57	70
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	95	5	20	2
20-39 år	0	84	16	16	14
40-59 år	0	90	10	30	54
60-79 år	0	95	5	47	53
80 år eller derover	0	77	23	9	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	8	100	125
Pårørende	0	89	11	18	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	115	127
Ikke dansk	0	83	17	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	0	91	9	104	105
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	0	90	10	10	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	8	15

**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	55	41	1	2	230	20
<b>Køn</b>						
Mand	51	43	2	3	111	12
Kvinde	59	38	1	2	119	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	55	40	0	5	22	0
20-39 år	44	44	4	8	28	2
40-59 år	55	45	0	0	76	9
60-79 år	60	35	2	2	91	7
80 år eller derover	54	46	0	0	13	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	42	1	1	204	20
Pårørende	52	38	0	11	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	40	1	2	219	20
Ikke dansk	32	55	0	14	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	54	41	2	3	188	18
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	68	32	0	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	23	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	24	2	1	232	19
<b>Køn</b>						
Mand	68	28	3	1	117	7
Kvinde	77	20	2	1	115	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	74	21	5	0	22	0
20-39 år	55	37	4	4	30	0
40-59 år	79	17	2	2	75	10
60-79 år	73	25	2	0	92	7
80 år eller derover	70	30	0	0	13	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	23	2	1	207	17
Pårørende	62	32	6	0	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	24	1	1	221	19
Ikke dansk	50	23	14	14	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	71	25	3	1	188	19
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	80	20	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	24	0



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	44	10	4	249	3
<b>Køn</b>						
Mand	39	49	10	2	123	2
Kvinde	45	39	10	6	126	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	42	34	19	5	22	0
20-39 år	36	39	25	0	30	0
40-59 år	47	44	5	3	85	0
60-79 år	41	48	7	4	97	3
80 år eller derover	33	40	14	14	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	46	9	4	223	2
Pårørende	52	27	16	5	19	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	44	9	4	238	3
Ikke dansk	45	41	14	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	40	45	11	4	205	3
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	65	35	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	24	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	41	6	6	238	14
<b>Køn</b>						
Mand	43	43	8	6	118	7
Kvinde	51	38	4	6	120	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	47	43	0	10	20	2
20-39 år	40	44	4	12	28	2
40-59 år	46	40	8	7	84	1
60-79 år	51	41	5	3	93	7
80 år eller derover	43	32	24	0	13	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	41	5	6	214	11
Pårørende	40	49	11	0	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	42	5	5	227	14
Ikke dansk	23	36	27	14	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	45	42	7	6	196	12
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	74	26	0	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	26	4	4	23	1

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	45	4	4	201	47
<b>Køn</b>						
Mand	46	47	4	3	100	24
Kvinde	48	44	3	4	101	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	53	5	5	21	1
20-39 år	37	48	0	15	23	7
40-59 år	51	43	3	3	71	13
60-79 år	49	44	6	1	76	22
80 år eller derover	50	50	0	0	10	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	45	4	3	179	42
Pårørende	44	44	6	6	16	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	46	4	2	191	46
Ikke dansk	25	45	0	30	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	45	47	4	4	159	45
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	75	25	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	41	5	0	22	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	247
<b>Køn</b>			
Mand	87	13	121
Kvinde	90	10	126
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	76	24	22
20-39 år	84	16	30
40-59 år	92	8	84
60-79 år	88	12	98
80 år eller derover	100	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	88	12	221
Pårørende	95	5	20
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	236
Ikke dansk	73	27	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	87	13	203
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	95	5	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	24

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	61	10	25	21	3
<b>Køn</b>						
Mand	0	59	8	32	13	1
Kvinde	13	63	13	13	8	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	4	1
60-79 år	0	70	10	20	10	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	62	5	27	19	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	63	6	25	17	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	5	60	10	25	20	3
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	21	13	7	232	15
<b>Køn</b>						
Mand	57	21	15	7	118	5
Kvinde	62	20	11	7	114	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	21	11	6	19	3
20-39 år	47	15	23	14	28	0
40-59 år	58	22	16	4	80	5
60-79 år	63	21	8	8	93	5
80 år eller derover	69	23	9	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	21	13	7	210	11
Pårørende	68	13	13	6	16	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	21	11	7	223	14
Ikke dansk	52	16	32	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	59	21	13	7	193	11
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	50	45	5	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	11	16	5	19	4

**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	19	73	4	3	151	52
<b>Køn</b>						
Mand	15	79	3	3	69	25
Kvinde	23	69	5	3	82	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	28	72	0	0	19	1
20-39 år	24	76	0	0	15	7
40-59 år	18	78	4	0	51	19
60-79 år	15	70	7	7	60	23
80 år eller derover	35	65	0	0	6	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	73	5	3	132	48
Pårørende	27	73	0	0	15	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	74	4	3	143	51
Ikke dansk	26	58	16	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	20	72	5	3	127	43
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	15	85	0	0	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	11	8

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	38	7	5	242
<b>Køn</b>					
Mand	54	35	8	2	120
Kvinde	47	40	5	7	122
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	48	42	5	5	22
20-39 år	35	53	8	4	27
40-59 år	54	38	6	1	83
60-79 år	53	33	7	7	98
80 år eller derover	50	32	9	9	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	39	6	5	216
Pårørende	64	31	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	39	6	5	232
Ikke dansk	45	27	27	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	49	38	7	5	198
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	55	45	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	29	4	4	24



**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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	74	26	186	58
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	95	25
Kvinde	74	26	91	33
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	62	38	17	5
20-39 år	77	23	26	3
40-59 år	83	17	60	25
60-79 år	71	29	73	23
80 år eller derover	57	43	10	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	75	25	168	53
Pårørende	78	22	14	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	74	26	177	57
Ikke dansk	84	16	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	72	28	151	49
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	94	6	17	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	18	6

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	22	74	3	1	136	0
<b>Køn</b>						
Mand	19	77	3	2	70	0
Kvinde	26	71	3	0	66	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	76	0	0	11	0
20-39 år	11	84	5	0	20	0
40-59 år	23	71	6	0	49	0
60-79 år	24	74	0	2	51	0
80 år eller derover	46	54	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	72	3	1	125	0
Pårørende	10	90	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	74	1	1	130	0
Ikke dansk	0	79	21	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	21	75	3	1	104	0
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	38	63	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	6	0	16	0

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	70	5	1	242
<b>Køn</b>					
Mand	25	70	4	1	119
Kvinde	23	71	5	1	123
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	31	65	5	0	22
20-39 år	20	69	8	4	29
40-59 år	25	67	8	0	82
60-79 år	22	75	2	1	96
80 år eller derover	30	70	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	70	5	1	218
Pårørende	23	72	0	6	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	71	4	0	232
Ikke dansk	9	64	14	14	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	22	72	5	1	198
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	50	50	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	8	0	24

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	34	56	9	1	245
<b>Køn</b>					
Mand	33	57	9	0	122
Kvinde	34	54	9	3	123
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	55	10	0	22
20-39 år	39	46	11	4	29
40-59 år	43	44	10	3	83
60-79 år	27	64	10	0	98
80 år eller derover	16	84	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	55	9	2	219
Pårørende	31	59	10	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	56	8	1	235
Ikke dansk	23	50	27	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	33	56	10	1	201
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	45	55	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	54	4	0	24

**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	24	62	11	2	54	12	174
<b>Køn</b>							
Mand	17	69	10	4	29	9	81
Kvinde	32	55	13	0	25	3	93
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	26	74	0	0	9	0	12
20-39 år	14	73	14	0	8	1	19
40-59 år	22	51	20	7	16	5	62
60-79 år	31	63	6	0	16	4	73
80 år eller derover	21	57	21	0	5	2	8
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	23	61	13	2	47	10	160
Pårørende	40	60	0	0	5	1	11
<b>Modersmål</b>							
Dansk	25	63	12	0	50	11	169
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	25	61	11	2	44	11	141
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	-	-	-	-	4	1	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6	0	18

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	15	67	15	3	101	146
<b>Køn</b>						
Mand	14	69	12	4	52	70
Kvinde	15	65	17	2	49	76
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	64	12	0	9	13
20-39 år	0	44	47	9	12	17
40-59 år	7	69	20	4	28	57
60-79 år	21	70	7	2	44	52
80 år eller derover	14	86	0	0	8	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	69	15	3	88	134
Pårørende	19	53	19	9	11	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	68	15	2	95	142
Ikke dansk	0	54	23	23	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	15	65	16	4	80	123
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	0	100	0	0	7	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	79	7	0	14	10

**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	61	16	18	6	150	99
<b>Køn</b>						
Mand	56	16	19	9	87	37
Kvinde	68	15	15	2	63	62
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	73	12	15	0	10	12
20-39 år	60	20	8	12	19	10
40-59 år	60	15	19	6	54	31
60-79 år	66	13	18	4	57	41
80 år eller derover	31	31	28	10	10	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	15	17	5	137	86
Pårørende	48	10	21	21	10	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	16	17	5	144	95
Ikke dansk	57	0	21	21	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	63	15	17	5	122	83
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	53	18	24	6	17	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	27	18	18	11	13

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	39	6	1	221	24
<b>Køn</b>						
Mand	59	32	7	2	109	11
Kvinde	50	45	5	0	112	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	63	32	0	5	21	0
20-39 år	53	39	8	0	27	2
40-59 år	56	35	7	1	76	9
60-79 år	53	41	6	0	86	11
80 år eller derover	38	62	0	0	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	40	7	1	198	22
Pårørende	73	27	0	0	19	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	39	6	1	212	24
Ikke dansk	45	41	14	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk amb. Viborg	52	40	7	1	181	21
Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	68	32	0	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	0	0	21	2





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			4
Kommunikation og information			9
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			13
Pleje			2
Relationer til personale			8
Ventetid			13

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Modtagelsen
1	Synes ikke at man bliver informeret nok om, at man skal ringe til vagtlægen inden.	God
7	Dårlig information. Blev henvist over til røntgen og så tilbage til ortopædkirurgisk ambulatorium. Ventede først 50 minutter, inden en anden medpatient gjorde opmærksom på, at jeg igen efter røntgen skulle henvende mig ved informationen i ortopædkirurgisk ambulatorium. Så ventetiden blev halvanden time. Ikke tilfredsstillende.	God
8	Måske lidt tidligt at møde [om morgenen], når jeg først skulle opereres næste dag.	God
10	Hvorfor er der altid en halv til halvanden times ventetid?	Virkelig dårlig
16	Der var ikke nogen, som [på et andet sprog] kunne fortælle mig, hvad der skulle ske.	Dårlig
23	Altid søde og venlige.	Virkelig god
26	Der kan kun siges GODT, FINT, ALT OK!	Virkelig god
27	Rar læge.	Virkelig god
28	Henvist til gang (to stole) i et hjørne med to ud- og indgange. Meget livlig trafik. Klokken var omkring [tidlig morgen]. Det var virkelig frustrerende. Der manglede et rum/venteværelse.	Dårlig
29	Udmærket service ved første skranke.	God
36	Manglende koordination mellem læge og ambulatorium medførte en misforståelse omkring mødetid/behandlingstidspunkt.	God
46	De virkede ligeglade og ikke glade.	God
47	Mangler oplysninger om, hvad der skulle foregå. Havde fået at vide, at jeg ville blive indkaldt til et møde på hospitalet til en orientering. Men hørte intet.	God
50	Kort ventetid, flinke mennesker.	Virkelig god
54	Jeg skulle først have foretaget en scanning og så skulle jeg over og snakke med en. Det var lidt forvirrende, men personalet var rigtig søde og hjælpsomme til at vise en, hvor man skulle gå hen.	God
57	Ventetiden var lidt lang, men ellers fik jeg god behandling.	God
58	Var anmeldt af egen læge. Så hurtig oprettelse og anmodet om at tage plads.	Virkelig god
67	Fin modtagelse, men fornemmer med det samme en travlhed, som gør, at servicen er mangelfuld eller slet ikke tilstede.	God
72	Havde indtryk af, at de ikke vidste, hvorfor jeg kom, og hvad de skulle.	Dårlig
73	Første gang jeg kom med min byld, ville de ikke rigtig gøre noget på trods af gentagne problemer og flere antibiotikakure og på trods af, at jeg er i udvidet risikozone for at få infektion på grund af [anden behandling].	God
75	Ved et af besøgende var min ankomst ikke blevet elektronisk registreret, hvilket medførte lang ekstra ventetid.	God
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg</b>	<b>Modtagelsen</b>
6	Venlig og imødekommende.	Virkelig god

 7 Omklædningsfaciliteterne kunne være bedre.

God

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

**Modtagelsen**

 1 Venlig.

Virkelig god

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Fejlhåndtering
3	Oplyst forkert knæ.	Virkelig godt
4	At det første personalet sagde til mig, var noget godt. Men da jeg så skulle til samtale igen, var det noget helt andet, lægen sagde, at det var.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	To besøg i Ambulatoriet med et halvt års mellemrum.  1. Lægen fejldiagnosticerer mit [] problem. Sætter [] scanning i gang, henviser til fysioterapeut, der konstaterer, at det er en forkert behandling. Får foretaget en scanning på privathospital, selv betalt. Ved andet besøg på Ambulatoriet har jeg scanningen med. Ambulatoriet forstår nu problemet og indledte et effektivt behandlingsforløb. Det tog over et halvt år og mange smerter og en [stor] udgift at få [] lægernes diagnose.	Virkelig dårligt
9	Hele forløbet skete på en lørdag eftermiddag, og da vi skulle snakke med en læge NN om min fremtidige operation, var han/hun åbenbart gået hjem, selvom det var en aftale personalet imellem.	Godt
12	Da mine sener i skulderen sprang i [vinter], bad jeg om at blive skannet, men lægen sagde bare, at det var en frosset skulder. Det gentog sig igen [nogle] måneder senere, indtil min fysioterapeut meddelte sygehuset, at jeg skulle skannes. Da viste det sig, at senerne var sprunget igen, og det gik jeg med i [flere] måneder, inden jeg blev opereret.	Godt
17	Fik røntgenfoto graferet højre arm på det et sygehus og fik af vide, at vi ville høre fra Viborgs læger tirsdag formiddag, men hørte aldrig noget. Vi blev indkaldt til kontrol i Viborg i Ambulatoriet, hvilket vi synes var meget mærkeligt, fordi vi havde jo ikke hørt noget om, at armen var brækket. Men det vidste sig, at røntgenlægerne i Viborg lavede et notat i journalen, om at den var brækket og at vi skulle kontaktes pr. brev, men dette brev modtog vi aldrig. De undrede sig dog over, at vi aldrig mødte op til kontrol, så efter 12-14 dage blev der ringet og sagt, at vi skulle komme dagen efter. Men vi kunne så først [et par] dage senere. Heldigvis var det vokset fint sammen, men alligevel var det vildt dårligt, at vores datter havde gået med en brækket albue så længe, uden at få gips på...!	Godt
21	Lægen ville have mig i røntgen, hvilket, sygeplejersken og jeg måtte forklare ham, var sket.	Godt
24	Besøget hos vagtlægen var en kæmpe joke, og er blevet fejlbehandlet, og den behandling, jeg fik, var rigtig dårlig og under alt kritik. Der var ikke nogen journal skrevet på mig, så da jeg skulle tilbage til ambulatoriet, vidste de ikke så meget. Kun den ansvarlige læge havde været lidt inde over det [nogle] uger før.	Virkelig dårligt
25	Vi blev ikke informeret om, at vi skulle melde os til røntgen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Scanningsresultatet var der ikke, da jeg var til samtale. Jeg blev scannet ved Viborg Stadion (MR scanning).	Godt
37	Efter operationen fik jeg at vide, at ti dage efter skulle sting fjernes, og fire uger efter skulle K-tråd fjernes. Modtog pr. brev en tid til fire uger efter. (De havde GLEMT at trådene skulle fjernes ti dage efter). Jeg kontaktede selv Viborg Sygehus. De beklagede fejlen og sagde, at det var godt, jeg selv var opmærksom, og fejlen blev rettet. Modtog efterfølgende pr. brev en ny dato!	Godt
39	De havde flyttet stedet, hvor man skulle have besked til en anden afdeling, som de ikke informerede om.	Virkelig dårligt
42	Der manglede billeder fra andet sygehus' røntgen. Det gjorde, at beskeden til mig ikke var fyldestgørende.	Godt
43	Jeg har oplevet, at jeg blev kaldt på og skulle følge med personalet. Jeg fandt så lige pludselig ud af at, jeg skulle i narkose der og skulle opereres. Min mor og moster sad i venteværelset i ca.	Godt

	30 min. uden at vide, hvor jeg var henne. Efter de 30 min. går de hen og spørg, hvorfor jeg ikke var kommet tilbage endnu. De får så at vide, at jeg var i narkose og havde det godt. Synes det er dårligt, at de ikke informere mig med det samme, så jeg kunne nå at sige det til min mor. Og at de så ikke opsøger min mor selv for at sige det, når jeg ikke havde chancen for at sige det til hende.	
✎ 46	Der var ikke enige om, hvad der ville være den rigtige behandling. Som var meget skræmmende, og jeg blev utryg.	Dårligt
✎ 53	Opfølgningen er gået i koks. Jeg oplevede, at den første del undersøgelsen var i orden. Der blev bestemt, at jeg skulle til en scanning på et andet sygehus. Jeg ventede et par uger, inden jeg rykkede for et svar. Jeg fik så fra det første sygehus besked om, at jeg skulle henvende mig ved det andet sygehus. Der blev jeg videresendt til et tredje sygehus, som så fandt ud af, at de på grund af uklarheder i den skriftlige anmodning ikke havde videresendt mig. Igen på det første sygehus fik vi at vide, at de skulle have en godkendelse fra et fjerde sygehus, men da vi på det tidspunkt var [i efteråret] og at professoren på det fjerde sygehus havde fri, så ville de kontakte det fjerde sygehus og rykke for indkaldelsen. Jeg har indtil videre rykket to gange yderligere og venter stadig på svar. Derfor er mit indtryk af papirgangen ikke positiv. Den er nærmest ødelagt.	Virkelig dårligt
✎ 56	Fik tilsendt indkaldelse med henblik på undersøgelse af hofte, men det var [led], som rettelig skulle undersøges.	Godt
✎ 60	Efterundersøgelsen efter knæoperation blev udsat [flere gange]. Oplevede mange smerter efter operationen, specielt den første måned efter.	Uoplyst
✎ 61	Fejljournal udleveret.	Godt
✎ 63	Blev ved første besøg foreslået en behandling, som næste læge ved andet besøg "undskyldte", da den først anviste behandling ikke var korrekt og fyldestgørende/brugbar.	Godt
✎ 65	Kontaktsygeplejersken er ganske overflødig, da vedkommende er væk nogle timer senere, og så ser man ikke vedkommende mere. Så det begreb kan sagtens falde ud!	Uoplyst
✎ 69	Læge NN gav ikke besked til andet personale (måtte rykke for det). Jeg var i mit livs smertehelvede. Jeg skulle selv bestemme, hvordan indgrebet skulle foregå (var ikke informeret).	Godt
✎ 72	De var ikke opmærksomme på, at jeg havde været i udlandet, trods at de havde fået det at vide af min læge.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 5	Blev sat til selv at gå ud efter min operation i foden. Da jeg så blev ringet op, at det var en fejl, og jeg selvfølgelig ikke måtte have gået pga. mulig styrtblødning.	Godt

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
7	[Den anden] afdeling kunne måske lige oplyse om, at når jeg var færdig der, så skulle jeg henvende mig igen ved informationen i Ortopædkirurgisk ambulatorium.	Godt
14	Min praktiserende læge vurderede det "problem", jeg kom med. Han henviste til ambulant undersøgelse. Hurtig undersøgelse og behandling i én køre. En halv time fra fremmøde til jeg forlod ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Undrer mig over, at det ikke står nogen steder i journalen, at der er begået denne fejl. Har kun set journalen, hvor lægerne skriver, at patienten skal kontaktes med henblik på gibsskinne. Ikke at der ikke bliver sendt noget til os.	Dårligt
18	Troede, at jeg kun skulle til forundersøgelse, men fik det lille indgreb foretaget med det samme. Det synes jeg rigtig godt om.	Virkelig godt
22	Kun problemer med en slags forbindelse, der skulle støtte. De var ikke klar over, hvordan den skulle sidde. Den hælsko jeg havde på, kendte sygeplejersken ikke.	Godt
23	Korrekt og venlig.	Godt
29	Synes, der blev tilbudt hurtig og effektiv behandling. Der var rigtig god information om behandlingen.	Virkelig godt
32	Har fået anden læge tilknyttet, som måske ikke var så godt inde i forløbet, som den læge, der har opereret mig.	Virkelig godt
38	Der var behov for mere lydhørhed overfor et [barns] angst for at miste sin finger. Der var tendens til at affærdige det som hysteri.	Godt
40	Jeg er imponeret over den store hastighed blodprøvetagning og røntgenundersøgelse gennemføres med.	Virkelig godt
41	Jeg vil gerne rose læge NN, som opererede mig, både for samtale og god information. Han ringede mig personligt op, da min MR-scanning viste, hvad jeg fejlede. Så jeg var både tryk og havde tillid til, at det lykkedes, hvad det også gjorde. Så stor tak til NN.	Virkelig godt
43	Da jeg var til forundersøgelse i Viborg, ventede jeg i en time og 30 minutter, før jeg kom ind. Da jeg havde ventet i en time, kommer en anden patient og fortæller sin pårørende, at hun skulle have været inde for 10 minutter siden. Der går ikke mere end et minut, efter hun har sagt det, så kommer hun ind. Forstår ikke, hvorfor hun kan komme ind så hurtigt, når jeg har siddet og ventet i en time og bare bliver smidt bagerst i køen?	Virkelig godt
45	Professionel.	Godt
55	God og præcis information.	Virkelig godt
64	Den læge, jeg var inde hos, hørte ikke rigtig efter, hvad jeg sagde, og jeg fik ikke mulighed for at stille nogle spørgsmål.	Dårligt
67	Efter brækket [knogle] og en time på skadestuen, gik der et par dage, før jeg blev ringet op af en læge. Lægen havde vurderet, at der skulle kigges på det, men hørte ingenting før EN UGE efter uheldet. I den uge, jeg ventede, brugte jeg tiden på at komme i kontakt med en læge, hvilket lykkedes til sidst.	Uoplyst
68	Ville gerne have været bedre orienteret om, hvad diagnosen er i mit tilfælde. Fik at vide, at operation ikke kunne komme på tale. Jeg har stærke smerter i ryg, hofte og ben. Har fået to blokader i låret. Den første hjalp mig meget, den anden knap så godt, og nu vil jeg gerne vide, hvordan jeg kommer videre.	Godt
69	Læge NN: God forklaring.	Godt

	71	Var meget tilfreds med selve undersøgelserne og samtaler med lægen. Meget grundigt. Men I glemmer at kommunikere videre til patienten, hvad der besluttes på konference. I mit tilfælde planlagt operation. Må selv henvende mig flere gange. Ikke uvæsentligt når vi taler om tre måneders fravær fra arbejde.	Godt
	74	Behandlingen og orienteringen på hospitalsafdelingen var en god "oplevelse". Men i ambulatoriet var det stresset, uengageret og kun på egen insisteren fik jeg det at vide, jeg havde brug for, minus tilbud om genoptræning.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	4	De var rigtig søde. Og hjalp mig med min nervøsitet, da jeg skulle i narkose :)	Virkelig godt
	8	Det var helt klart positive overskudsmennesker hele vejen igennem; det var en stor fornøjelse at opleve.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Jeg synes, der manglede information om evt. genoptræning af min opererede venstre hånd. Men jeg fik heller ikke spurgt!	Godt
	4	Har haft smerter, og har det stadig efter [flere] uger, og det er en overraskelse. Det var forventet, at bedringen ville være der efter få dage.	Godt



## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Synes, det er super. [Har læsebesvær] og forstod det hele under mine besøg! Er imponeret.	Virkelig godt
5	Enkelte læger var svære at forstå, [] især telefonisk.	Dårligt
12	Det er ikke nemt at forstå alle.	Godt
14	Klar tale.	Virkelig godt
19	Mit forløb er grundigt beskrevet på sundhed.dk.	Godt
23	Jeg har flere gange følt mig overfladisk behandlet []. Men det fik jeg en forklaring på ved sidste undersøgelse. Men det har godt nok været en belastning indimellem. Derfor de lidt negative svar nedenfor! Det er ikke generelt.	Godt
42	De sendte mig videre til noget fysioterapi, som jeg selv skulle informere.	Godt
45	Tilfredsstillende.	Godt
49	Jeg synes, dokumentationen på min operation var for dårlig. Mange afsnit, hvor der kun stod "prikker" i stedet for forklaring.	Godt
54	Jeg ville godt have haft lidt mere opfølgning på det. Efter mit besøg er der ikke blevet fulgt op på det, og problemet er der endnu.	Godt
55	Helt igennem god behandling og følelsen af professionel og god behandling!! (Mor skriver og datter enig).	Virkelig godt
59	Havde svært ved at forstå lægen. Han var sød og rar men svær at forstå.	Godt
60	Fik skriftlig indkaldelse, men ingen yderligere information om sygdom/behandling.	Godt
67	Efter en mindre god start [], så blev jeg mødt af MEGET kompetente folk og følte med det samme, at jeg var i gode hænder.	Uoplyst
68	Har ingen skriftlig information fået.	Godt
69	Fysioterapeuten NN var god hjælp, da NN svigtede.	Godt
74	"God" da jeg selv insisterede på at få viden om videre forløb og muligheder for at få min førlighed tilbage.	Uoplyst
75	Lægen var utrolig dygtig og ihærdig med hensyn til information begge gange. Gav sig tid, selv om klokken var [mange].	Godt
<b>ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Vedrørende skriftlig information: Fik først materiale vedrørende []operation fra et sygehus og efterfølgende fra et andet sygehus. Disse er ikke helt ens, bl.a. omkring faste-regler. Det giver lidt usikkerhed.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Godt personale.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
14	Det gik godt. Det går godt efterfølgende.	Virkelig godt
47	Har kun været til en undersøgelse på sygehuset.	Godt
51	Da mit besøg i ambulatoriet i [denne] periode drejede sig om et tjek (kort samtale med lægen, der [nogle] måneder tidligere havde opereret mig), finder jeg efterhånden spørgsmålene irrelevante for mig i den pågældende periode.	Uoplyst
55	Kunne bare ringe ved behov. Super godt og betryggende.	Virkelig godt
60	Der har i høj grad været misforståelse angående pilledosering.	Godt
67	Fornemmer meget, at der er travlt, og selvom lægen tager sig tid til at tale, så er tiden knap.	Uoplyst
69	[ ] Føler jeg blev smidt ud [ved afsluttende besøg]. (Intet udskrift til min læge).	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg	Samlet indtryk
1	Savner en mere struktureret opfølgning på behandling enten ved egen læge eller ambulat. Har eksempelvis ikke været ved egen læge efter indgreb, såvel som at en genoptræningsplan/forløb ikke har været drøftet efterfølgende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg har fået min [ ] hånd opereret [ ], men den er aldrig blevet okay. Fingrene sover og prikker, men en forbedring: nattesøvnen er bedre/ok. Der var ingen ventetid på dagen, men det var svært [den følgende tid].	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 amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Er positiv over hjælpen, jeg fik.	Virkelig godt
2	Sekretær udsatte mit forløb væsentligt ([mange] måneder). Da jeg ikke var i stand til at komme på det tidspunkt der var sendt første gang, ringede jeg til ambulatoriet for at få dette ændret. Sekretæren fortalte mig meget bestemt utallige gange, at det, måtte jeg nok kunne forstå, ikke var muligt, da der skulle tages hensyn til lægeplanerne. Det blev bestemt ikke bedre af, at jeg fortalte, at jeg arbejdede indenfor systemet og havde kendskab hertil, hvortil jeg fik besked om, at der ikke kunne tages særlige hensyn hertil (det var ej heller det, jeg bad om). [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
5	Informere bedre før besøg om, hvad der skal ske. [Kommunikation og information]	Dårligt
11	Fortsæt det GODE arbejde.	Virkelig godt
13	Ved mit sidste besøg fik jeg i receptionen at vide, at der var ca. en halv times ventetid. Det blev til ca. halvanden time. Det må kunne gøres bedre. Personalet var alle søde og venlige. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
14	Intet.	Virkelig godt
15	Kunne være rigtig dejligt med information om ventetid. Har alle gange siddet og ventet i mindst en time. Helt op til to og en halv time. [Ventetid]	Godt
17	For dårligt, at man bliver indkaldt til en kontrolltid [] og først kommer ind [to timer senere]. Burde ikke ligge sammen med akutafdelingen /skadestuen. [Ventetid]	Dårligt
19	Lokalerne er slidte. Det kunne være fint med et hotspot, så man kunne udnytte ventetiden, hvis det kan lade sig gøre for det øvrige materiel (som vist heller ikke er alt for nyt). [Fysiske rammer]	Godt
20	Jeg havde en super oplevelse. Dygtige mennesker, og engagerede :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Jeg har under tidligere besøg med min skulder mistet tilliden til nogle læger. Efter [nogle] besøg hvor jeg fik oplyst, at jeg ikke fejlede noget, gik jeg til egen læge og bankede i bordet. Herefter kom jeg ind til NN, og efter fem minutters samtale forklarede han mig, at min sene på skulderen var gået løs. Den skulle [opereres og have] seks uger i ro. Jeg tænker på, hvad der kunne spares, hvis jeg var kommet ind til ham efter første besøg.	Dårligt
23	Det kan betyde rigtigt meget, at man får mulighed for/bliver opfordret til at stille spørgsmål. Jeg ved godt, at det tager tid, og at det derfor bliver for dyrt i forhold til ventelisterne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
29	Venteværelset kunne være mere hyggeligt, evt. med infoskærme med f.eks. ventetid, informationer om livsstils betydning, andre informationer, nyheder mm. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
31	Jeg er meget taknemmelig for personalet, for deres opførsel og arbejde. Start med læge NN, som lavede operationen, op til [anden medarbejder], som har [hjulpet] i løbet af operationen.	Virkelig godt
32	Ambulatoriet og den anden afdeling arbejder godt sammen, men desværre har jeg ind imellem oplevet lang ventetid på at få taget billeder, hvilket har påvirket hele forløbet. Det har virket som om, at den anden afdeling har nedprioriteret ambulante patienter frem for patienter fra skadestuen. I stedet kunne man tage hver anden fra de forskellige steder, så ventetiden ikke blev så lang (har oplevet en times ventetid på den anden afdeling).	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Ventetid]	
33	Uheldigt at røntgenfotografier ikke blev sendt til Ambulatoriet på grund af nedbrud i netværk. Havde ingen direkte konsekvens, undersøgelsen blev lavet uden problemer.	Virkelig godt
34	Efter første henvendelse med en alvorlig []skade, blev jeg sendt hjem med besked om, at jeg ville blive kaldt ind senere. Efter en selvbetalt MR-scanning, blev jeg straks kaldt ind, men der er ikke på noget tidspunkt behandlet på skaden. [Kvalitet i behandling]	Godt
35	Sidst jeg var inde med samme problem, grinede lægen og sagde, at det skulle gå væk af sig selv, og sendte mig hjem :( Denne gang skete der noget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	En stor tak til en sygeplejerske på anden afdeling. Hun fulgte mig (jeg følte mig tryk), fra jeg kom, til jeg vågnede efter narkosen. Min operation blev udsat to timer på grund af travlhed, men hun fandt et sted, hvor jeg kunne være alene (jeg var meget nervøs). Hun kom med dyne og læsestof og holdt mig hele tiden ajour med, hvornår operationen skulle foregå. Jeg følte mig tryk, fra jeg kom, til jeg gik. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
43	Jeg havde til forundersøgelsen skrevet og fortalt at jeg ikke kunne tåle [et bestemt] lægemiddel, hvilket hun også spurgte mig om, inden jeg skal opereres. Men da jeg skulle have de smertestillende tabletter, havde de alligevel doseret [det pågældende lægemiddel] til mig, og måtte så derfor undvære smertestillende i det tidsrum, hvor jeg skulle have haft det. Ville gerne at de havde fortalt mig, hvad jeg så kunne have fået i stedet? [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
44	Det var dejligt, at man kunne se, at personalet tog forbrændingen seriøst. Man kunne se, personalet koncentrerede sig men samtidig fik min søn til at følge sig tryk og rose ham. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
47	Forløbet omkring en ny hofte: Synes man har brug for en dag mere, inden man bliver sendt hjem, og at man skal til en lægeundersøgelse, før der er gået seks måneder. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
48	Det er et problem, når man venter i ambulatoriet i Viborg, at man ved toiletbesøg skal ud i forgangen af sygehuset. Rimelig tæt på, men det tager tid, og man er ked af, hvis man nu lige bliver kaldt ind. [Fysiske rammer]	Godt
49	Gammeldags, men fungerer.	Godt
52	Der har ikke været lang ventetid til undersøgelsen på sygehuset, men efter min mening er der for lang ventetid i mellem de forskellige undersøgelser og samtaler til operationen. [Ventetid]	Godt
53	Se på den opfølgning, som der bør være.	Godt
54	Da jeg kom ind til lægen, havde han en studerende med sig, som skulle se på min skulder også. Det synes jeg var rigtig fint. Så skulle han jo gøre ekstra ud af at forklare, hvilket betød, at jeg fik meget mere info, end jeg havde regnet med, og at jeg forstod den info, der blev sagt. [Kommunikation og information]	Godt
55	Det var virkelig rart at have telefonnummer til en bestemt kontaktperson ved eventuelle spørgsmål. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Virkelig godt
57	Kortere ventetid. Sad på en briks og ventede i ca. 30 minutter, inden jeg fik svar. [Ventetid]	Godt
62	Jeg er glad for at leve i et land, hvor sygehusvæsenet er i orden. Stor ros til jer.	Virkelig godt
66	Jeg blev meget overrasket, men glad, da lægen opererede mig [] på undersøgelsesdagen, så jeg sparede en køretur til [byen]. Han var resolut og god. Har ikke hans navn, men tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

- 67 Gammeldags indretning både ved modtagelse og venteværelse. Service- og informationsniveau burde strammes op, så det er mere nærværende.  
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] Uoplyst
- 69 Send NN på hukommelseskursus, da han svarede flere gange: Det kan jeg ikke huske, det må du skrive. Ris til NN. Ros til anden NN.  
[Relationer til personale] Godt
- 70 Medicinlisten, jeg fik med hjem, er fuldstændig uforståelig. Nye navne til medicin er ikke logisk.  
[Kommunikation og information] Godt
- 71 Bedre kommunikation ud af huset, når beslutningerne er taget.  
[Kommunikation og information] Godt
- 74 Mere respekt for, at jeg som klient også har en travl hverdag. Overholde aftaletider. En gang ventede jeg halvanden time!  
Mere interesse og obs. på, om jeg var tryk ved situationen. Havde oplevelsen af, at det skulle overstås hurtigst muligt!  
[Pleje, Ventetid] Uoplyst
- 75 Lægen gennemførte blokaden af min skulder, selvom ambulatoriet lukkede og alle andre, inklusiv sygeplejersker, gik hjem. Rart at jeg ikke blev sendt hjem og bedt om, at komme en anden dag. Lidt træls med den lange ventetid begge gange, men det er nok sådan det er.  
[Relationer til personale, Ventetid] Godt

**ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk dagkirurgi T025, Viborg**

**Samlet indtryk**

- 1 Særdeles positiv og god behandling i opvågningen efter operationer.  
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 2 Rigtig dejligt at komme til den samme læge ved begge besøg. Samme læge, der opererede mig :-)  
[Kontaktperson] Godt
- 3 Jeg havde for lang ventetid fra scanning, til jeg blev kaldt ind. Alt for lang ventetid.  
[Ventetid] Godt
- 4 Rigtig god service og behandling. Eneste bemærkning var, at ventetiden var tæt på uacceptabel på over en time, men det er jo, hvad der kan ske :-)  
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Virkelig godt
- 6 Flink, kompetent og humoristisk personale, som gjorde en tryk ved det, der skulle ske, også i timerne efter operationen.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 8 Meget positive og yderst hjælpsomme. Virkelig godt

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

**Samlet indtryk**

- 2 [I sommer] (jeg var meget betænkelig, om jeg skulle) fik jeg [den ene] hånd lavet men med kikkertoperation. Omstændelig ventetid på dagen, tre til fire timer, men fantastisk operation, under ti minutter. Også super fantastisk bagefter, og næsten ingen hævelsessymptomer. Jeg er bare så glad for, at min [] hånd fik chancen.  
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
- 5 Personalet fortjener virkelig ROSER. Virkelig godt



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

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

