

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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

© 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:	513
Besvarelser fra afdelingens patienter:	301
Afdelingens svarprocent:	59%

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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

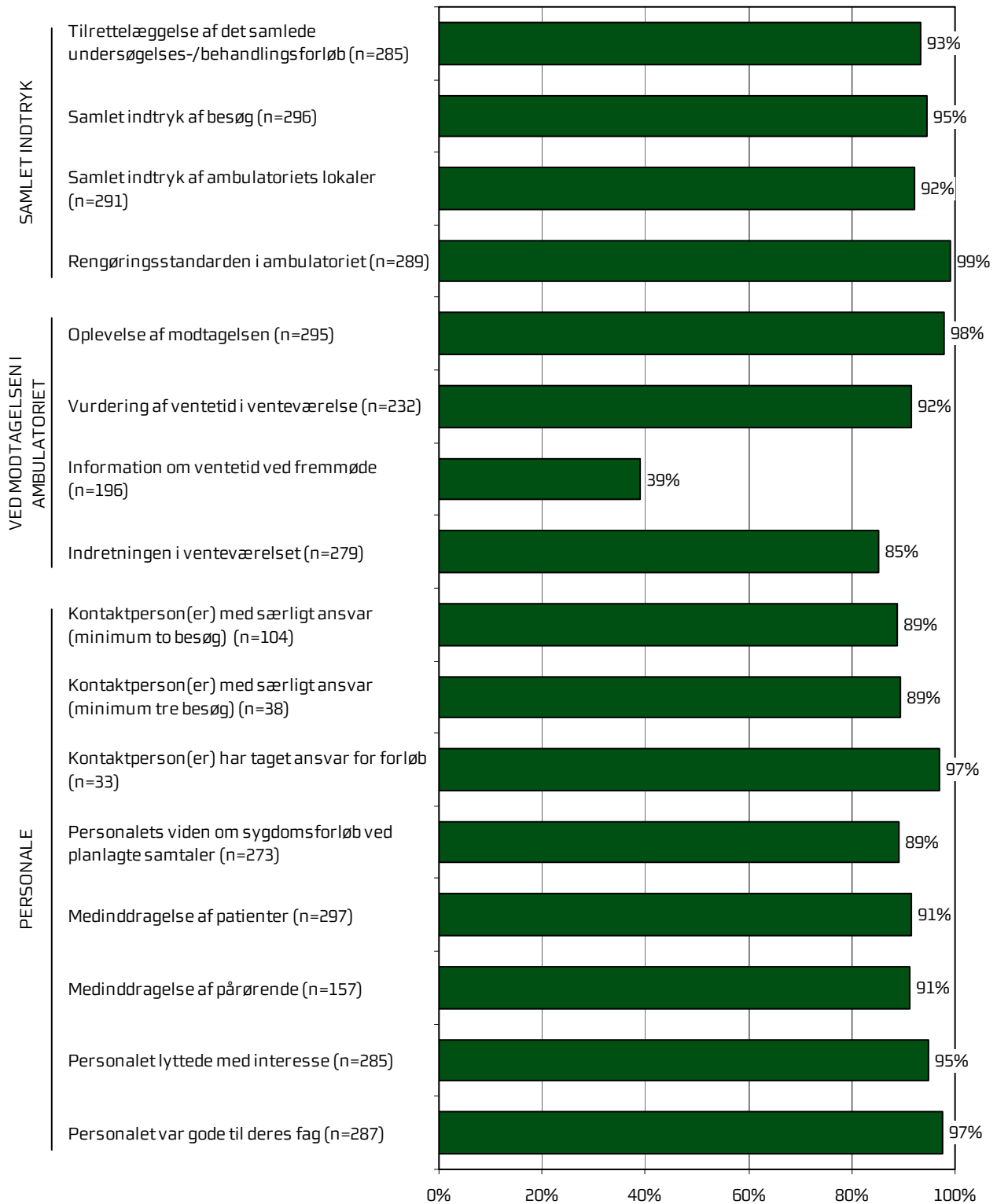
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

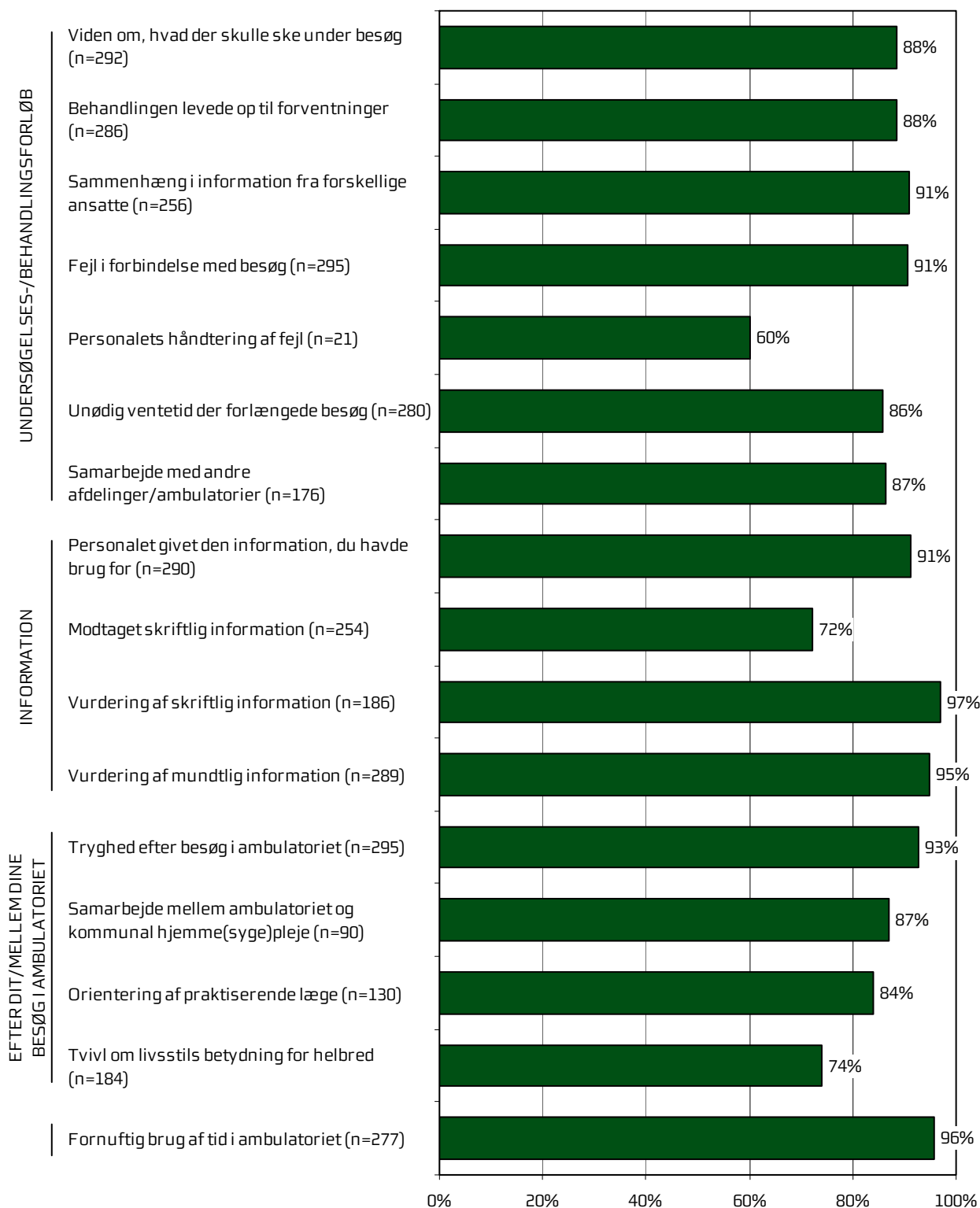
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

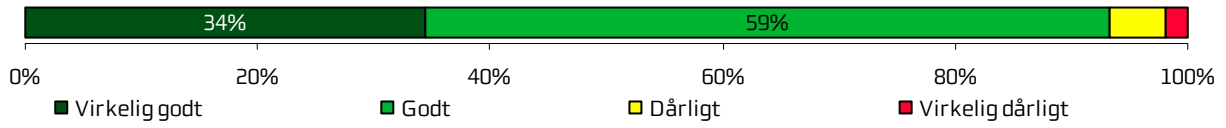
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

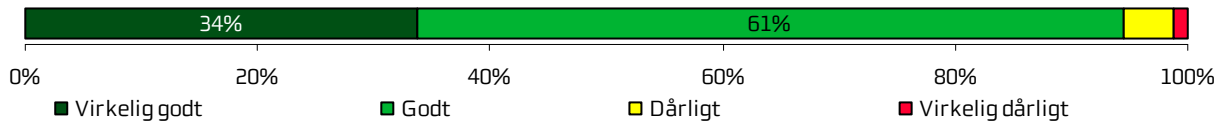
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

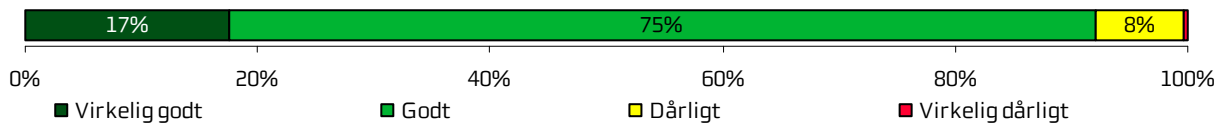
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=285)



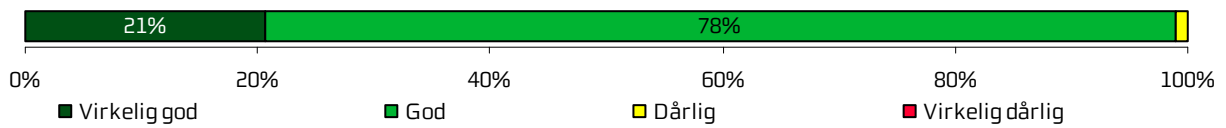
Samlet indtryk af besøg (n=296)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=291)



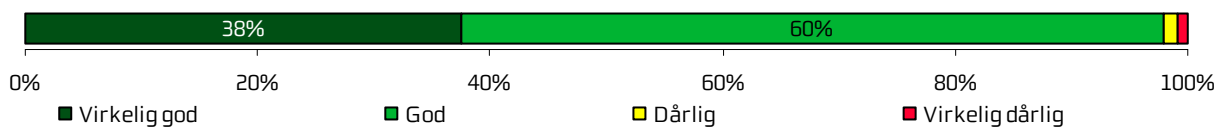
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=289)



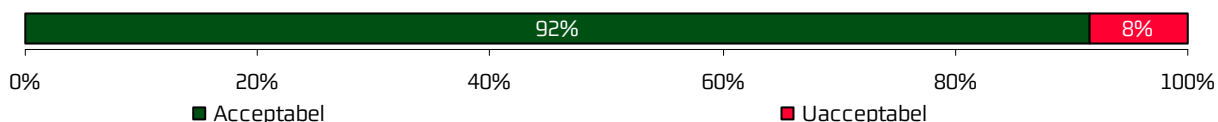
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	91 %	-	98 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	-	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	80 % *	-	98 % *	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	98 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

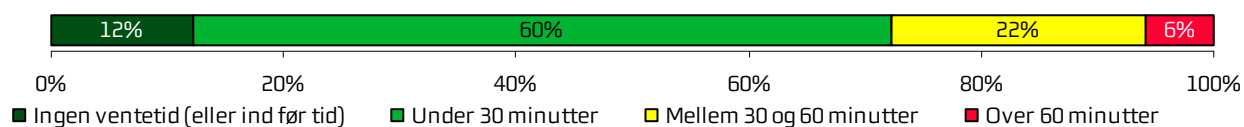
Oplevelse af modtagelsen (n=295)



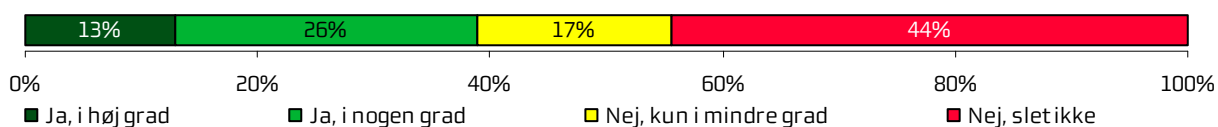
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=232)



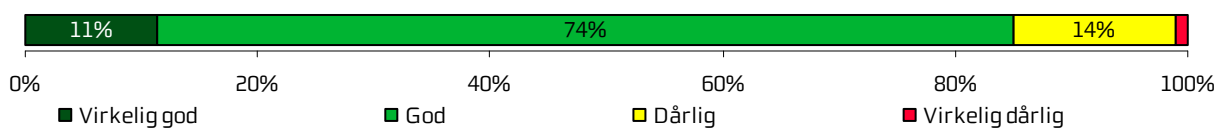
Længde af ventetid i venteværelse (n=218)



Information om ventetid ved fremmøde (n=196)



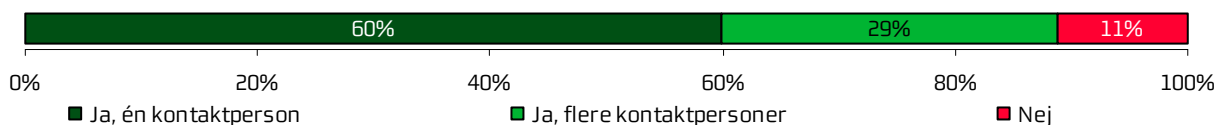
Indretningen i venteværelset (n=279)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	95 %	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	88 %	-	98 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	39 %	45 %	-	55 % *	27 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	68 % *	-	95 % *	80 %	91 % *

Personale

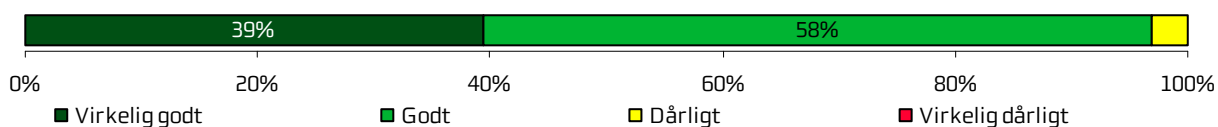
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=104)



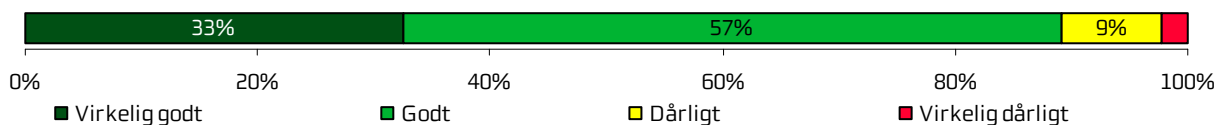
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=38)



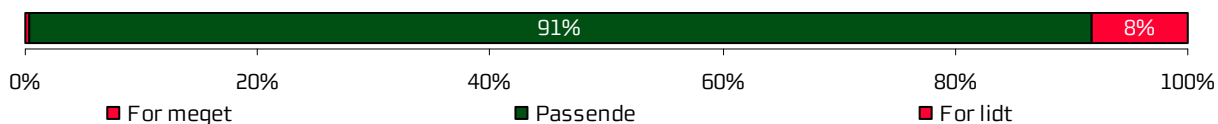
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



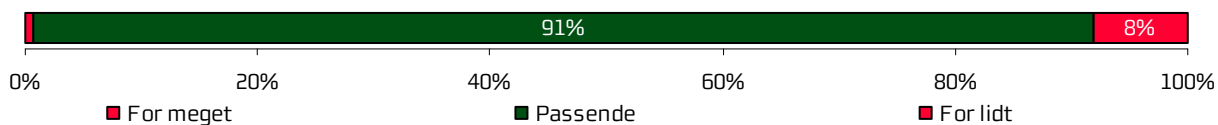
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=273)



Medinddragelse af patienter (n=297)



Medinddragelse af pårørende (n=157)



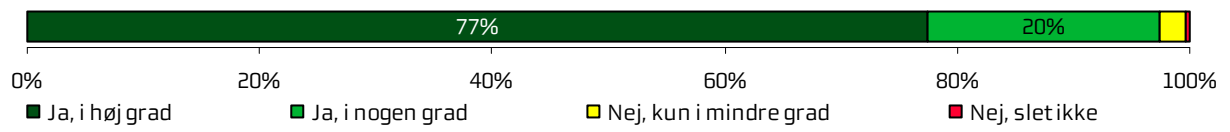
Personalet lyttede med interesse (n=285)



	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)	89 %	79 %	-	89 %	69 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	77 %	-	98 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	90 %	-	97 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	-	96 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	-	95 %	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	94 %	-	98 %	94 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=287)



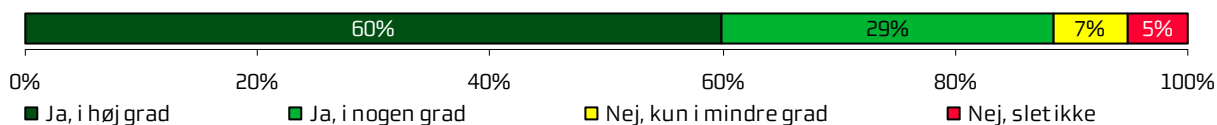
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	-	100 % *	97 %	98 %

Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=292)



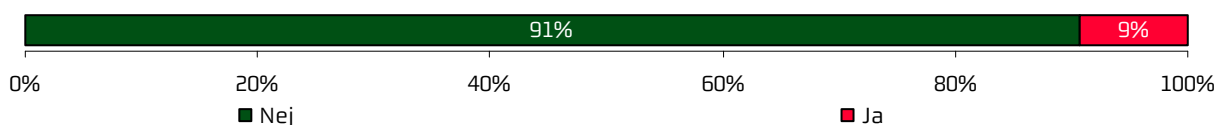
Behandlingen levede op til forventninger (n=286)



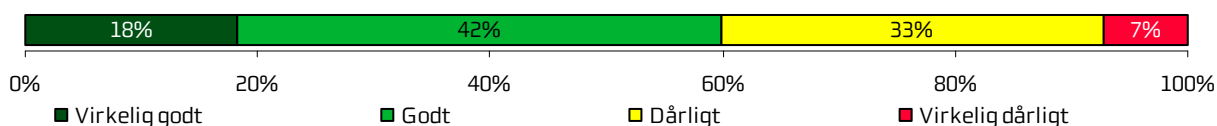
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=256)



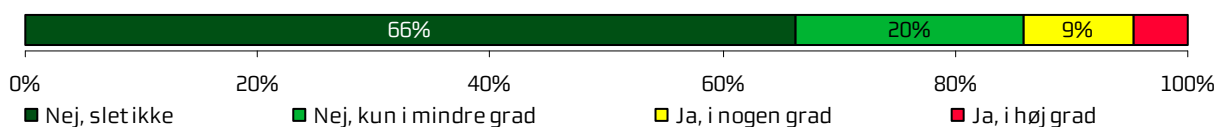
Fejl i forbindelse med besøg (n=295)



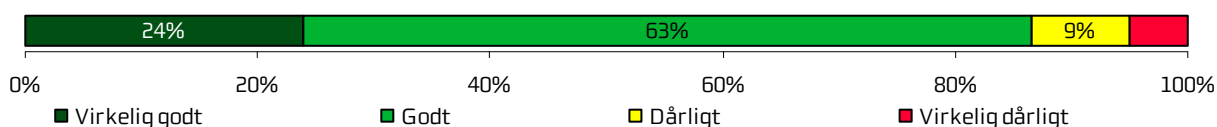
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=280)



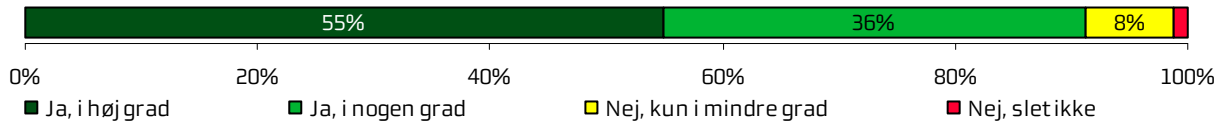
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=176)



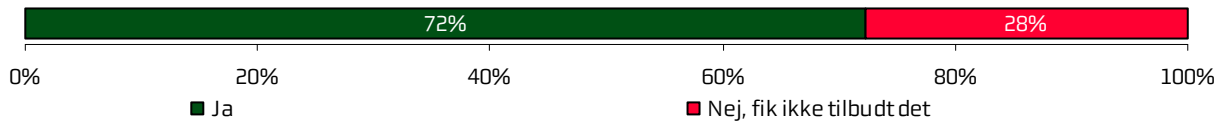
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	86 %	-	94 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	90 %	-	96 % *	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	93 %	-	98 % *	93 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	-	96 % *	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	70 %	-	80 %	61 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	84 %	-	94 % *	84 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	90 %	-	97 % *	91 %	94 %

Information

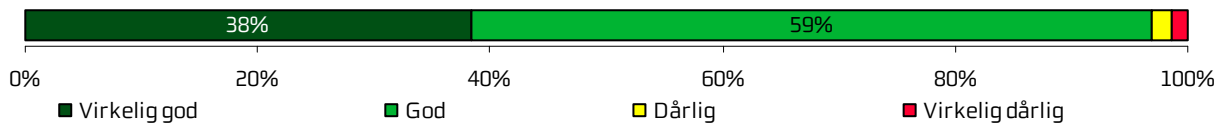
Personalet givet den information, du havde brug for (n=290)



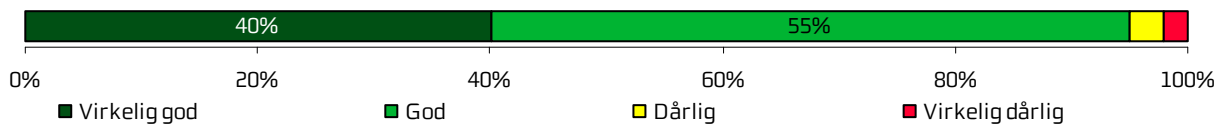
Modtaget skriftlig information (n=254)



Vurdering af skriftlig information (n=186)



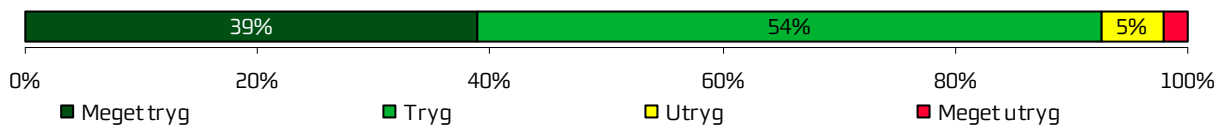
Vurdering af mundtlig information (n=289)



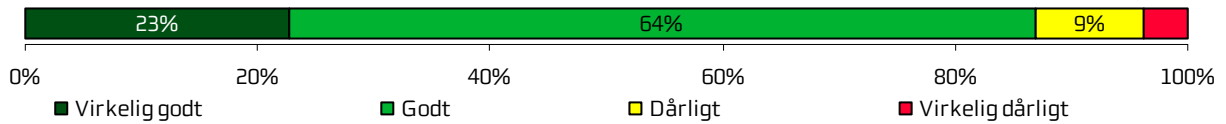
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	91 %	-	96 % *	87 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	76 %	-	80 % *	58 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	94 %	-	98 %	91 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

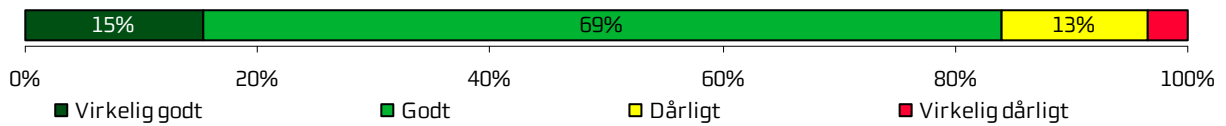
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=295)



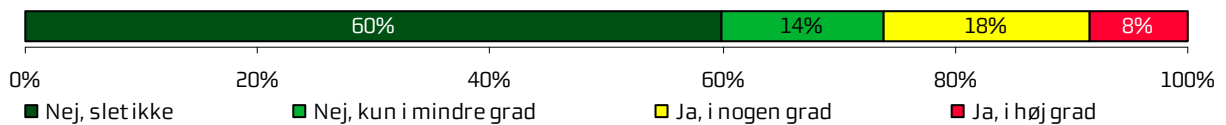
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=90)



Orientering af praktiserende læge (n=130)



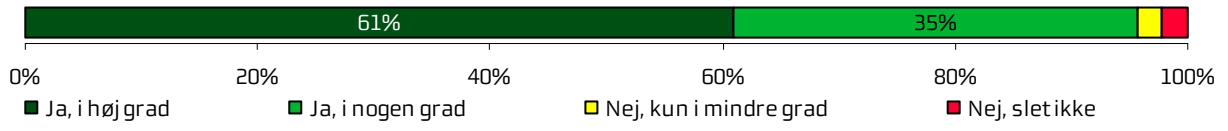
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=184)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	90 %	-	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	83 %	-	97 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	80 %	-	93 % *	78 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	74 %	-	81 %	69 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=277)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	93 %	-	98 %	95 %	97 %

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, 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 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 eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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) 59 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	59%	100%
Køn		
Mand	43%	48%
Kvinde	57%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	13%	18%
20-39 år	14%	21%
40-59 år	33%	30%
60-79 år	37%	27%
80 år eller derover	3%	3%

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"²

"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "Passende", "For lidt"

"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"

"Acceptabel", "Uacceptabel"

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	301		100%
Køn			
Mand	128		43%
Kvinde	173		57%
Aldersgruppe			
Under 20 år	39		13%
20-39 år	42		14%
40-59 år	100		33%
60-79 år	111		37%
80 år eller derover	9		3%
Skema udfyldt af			
Patienten	269		93%
Pårørende	21		7%
Modersmål			
Dansk	285		96%
Ikke dansk	11		4%
Afsnitsnavn			
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	78		26%
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	223		74%
Diagnose			
DM169	10		3%
DM179	36		12%
Øvrige	255		85%

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	34	59	5	2	285	9
Køn						
Mand	32	60	5	2	122	5
Kvinde	36	58	5	2	163	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	56	3	0	38	1
20-39 år	25	59	10	6	39	2
40-59 år	24	66	8	2	97	2
60-79 år	42	54	2	1	105	4
80 år eller derover	44	56	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	58	5	2	260	5
Pårørende	22	71	7	0	17	4
Modersmål						
Dansk	35	58	5	2	274	7
Ikke dansk	33	67	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	36	61	1	1	77	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	34	59	5	2	208	9
Diagnose						
DM169	40	60	0	0	10	0
DM179	42	53	4	0	35	1
Øvrige	33	59	5	2	240	8

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	34	61	4	1	296
Køn					
Mand	36	60	4	1	127
Kvinde	32	62	5	1	169
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	62	0	0	39
20-39 år	25	60	9	6	42
40-59 år	30	62	7	1	98
60-79 år	39	59	2	0	109
80 år eller derover	18	82	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	5	1	266
Pårørende	12	88	0	0	21
Modersmål					
Dansk	34	60	4	1	282
Ikke dansk	30	70	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	39	59	1	0	76
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	33	61	5	1	220
Diagnose					
DM169	30	60	10	0	10
DM179	36	60	4	0	36
Øvrige	34	61	4	1	250

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	75	8	0	291
Køn					
Mand	17	74	9	0	125
Kvinde	18	75	6	1	166
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	63	14	0	39
20-39 år	20	72	9	0	42
40-59 år	16	79	4	0	97
60-79 år	16	75	8	1	105
80 år eller derover	14	86	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	17	76	6	0	262
Pårørende	18	60	23	0	21
Modersmål					
Dansk	17	74	8	0	278
Ikke dansk	22	78	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	27	69	4	0	77
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	16	75	8	0	214
Diagnose					
DM169	33	56	11	0	9
DM179	20	80	0	0	35
Øvrige	17	75	8	0	247

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	78	1	0	289
Køn					
Mand	20	79	1	0	125
Kvinde	21	78	1	0	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	64	3	0	39
20-39 år	24	76	0	0	41
40-59 år	16	83	0	0	96
60-79 år	17	82	1	0	107
80 år eller derover	44	56	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	20	80	1	0	260
Pårørende	18	76	6	0	20
Modersmål					
Dansk	20	79	1	0	275
Ikke dansk	33	67	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	35	64	1	0	77
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	19	80	1	0	212
Diagnose					
DM169	10	90	0	0	10
DM179	27	73	0	0	34
Øvrige	20	78	1	0	245

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	60	1	1	295
Køn					
Mand	36	61	1	2	124
Kvinde	38	60	1	0	171
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	56	6	0	39
20-39 år	27	67	3	3	42
40-59 år	30	68	0	1	99
60-79 år	44	56	0	0	106
80 år eller derover	64	36	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	1	1	264
Pårørende	19	81	0	0	21
Modersmål					
Dansk	38	60	1	1	280
Ikke dansk	41	59	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	57	43	0	0	77
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	35	62	1	1	218
Diagnose					
DM169	44	56	0	0	9
DM179	45	55	0	0	35
Øvrige	36	61	1	1	251

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	92	8	232	64
Køn				
Mand	93	7	105	23
Kvinde	90	10	127	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	99	1	28	11
20-39 år	90	10	34	6
40-59 år	93	7	76	23
60-79 år	91	9	87	22
80 år eller derover	68	32	7	2
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	209	55
Pårørende	82	18	18	3
Modersmål				
Dansk	92	8	218	62
Ikke dansk	78	22	11	0
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	96	4	53	25
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	91	9	179	39
Diagnose				
DM169	71	29	7	3
DM179	100	0	24	12
Øvrige	92	8	201	49

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	60	22	6	218	10
Køn						
Mand	17	56	21	6	101	3
Kvinde	8	64	22	6	117	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	64	14	7	28	0
20-39 år	4	52	33	11	32	2
40-59 år	16	68	10	6	71	5
60-79 år	11	57	27	4	81	2
80 år eller derover	25	38	38	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	12	61	21	6	198	9
Pårørende	15	47	32	6	17	1
Modersmål						
Dansk	12	60	22	6	207	8
Ikke dansk	13	61	13	13	9	2
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	16	66	14	4	50	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	12	60	23	6	168	7
Diagnose						
DM169	0	50	50	0	6	0
DM179	8	73	18	0	23	1
Øvrige	13	59	21	7	189	9

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	13	26	17	44	196	28
Køn						
Mand	12	32	13	43	94	10
Kvinde	13	21	20	46	102	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	23	14	42	23	5
20-39 år	13	14	15	57	32	2
40-59 år	12	25	11	52	63	11
60-79 år	12	33	21	34	74	8
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	12	26	18	45	179	24
Pårørende	23	25	0	53	14	4
Modersmål						
Dansk	12	25	17	46	186	26
Ikke dansk	30	43	0	26	9	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	26	33	14	26	42	10
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	12	25	17	46	154	18
Diagnose						
DM169	0	17	50	33	6	0
DM179	19	22	11	49	19	5
Øvrige	13	27	16	45	171	23

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	11	74	14	1	279	14
Køn						
Mand	15	69	15	0	120	7
Kvinde	9	77	13	2	159	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	71	15	0	36	3
20-39 år	3	67	30	0	37	4
40-59 år	9	76	15	0	93	4
60-79 år	13	78	9	1	106	2
80 år eller derover	47	37	0	16	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	11	75	13	1	249	13
Pårørende	6	63	26	6	20	0
Modersmål						
Dansk	11	74	14	1	263	14
Ikke dansk	15	85	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	18	73	8	1	73	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	11	74	15	1	206	11
Diagnose						
DM169	0	75	13	13	8	0
DM179	9	87	5	0	33	1
Øvrige	12	72	15	1	238	13

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	60	29	11	104
Køn				
Mand	59	29	11	49
Kvinde	60	29	11	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	57	43	0	7
20-39 år	57	27	16	13
40-59 år	53	30	18	31
60-79 år	67	25	8	50
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	59	28	13	92
Pårørende	63	38	0	8
Modersmål				
Dansk	59	29	12	99
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	60	29	11	100
Diagnose				
DM169	-	-	-	2
DM179	50	40	10	10
Øvrige	61	27	12	92

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	26	11	38
Køn				
Mand	65	25	10	20
Kvinde	61	28	11	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	60	40	0	5
40-59 år	67	20	13	15
60-79 år	69	19	13	16
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	63	25	13	32
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	59	29	12	34
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	63	26	11	38
Diagnose				
DM169	-	-	-	1
DM179	-	-	-	1
Øvrige	64	28	8	36

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	39	58	3	0	33	1
Køn						
Mand	29	71	0	0	17	1
Kvinde	50	44	6	0	16	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	31	69	0	0	13	0
60-79 år	46	46	8	0	13	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	52	4	0	27	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	41	55	3	0	29	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	39	58	3	0	33	1
Diagnose						
DM169	-	-	-	-	1	0
DM179	-	-	-	-	0	0
Øvrige	41	56	3	0	32	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Howdan 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	33	57	9	2	273	24
Køn						
Mand	34	54	8	4	124	4
Kvinde	31	59	9	1	149	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	51	3	0	34	5
20-39 år	19	46	22	13	39	3
40-59 år	28	66	5	1	93	6
60-79 år	36	55	9	0	100	9
80 år eller derover	37	63	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	55	9	2	244	21
Pårørende	13	75	6	6	18	3
Modersmål						
Dansk	33	56	8	2	257	24
Ikke dansk	18	70	11	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	39	60	1	0	72	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	32	56	9	2	201	19
Diagnose						
DM169	33	44	22	0	9	1
DM179	39	61	0	0	32	4
Øvrige	32	57	9	3	232	19

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	91	8	297
Køn				
Mand	1	91	8	125
Kvinde	0	91	9	172
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	39
20-39 år	0	88	12	42
40-59 år	0	92	8	100
60-79 år	1	90	9	107
80 år eller derover	0	88	12	9
Skema udfyldt af				
Patienten	0	91	9	266
Pårørende	0	100	0	20
Modersmål				
Dansk	0	91	8	281
Ikke dansk	0	100	0	11
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	100	0	78
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	90	9	219
Diagnose				
DM169	0	90	10	10
DM179	0	96	4	36
Øvrige	0	91	9	251

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	157	139
Køn					
Mand	2	93	5	72	54
Kvinde	0	90	10	85	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	35	4
20-39 år	0	92	8	16	26
40-59 år	0	86	14	41	57
60-79 år	2	89	9	60	48
80 år eller derover	0	100	0	5	4
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	129	136
Pårørende	0	100	0	19	2
Modersmål					
Dansk	1	92	7	144	137
Ikke dansk	0	83	17	9	2
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	94	6	36	41
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	1	91	8	121	98
Diagnose					
DM169	0	100	0	6	3
DM179	0	92	8	16	20
Øvrige	1	91	8	135	116

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	58	37	4	2	285	10
Køn						
Mand	61	35	3	1	124	3
Kvinde	55	39	4	2	161	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	34	1	0	38	1
20-39 år	43	45	6	6	42	0
40-59 år	55	41	3	1	95	3
60-79 år	62	33	4	1	103	5
80 år eller derover	68	32	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	4	2	258	7
Pårørende	48	52	0	0	20	1
Modersmål						
Dansk	59	36	4	2	271	10
Ikke dansk	41	59	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	71	28	1	0	76	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	56	38	4	2	209	10
Diagnose						
DM169	38	38	25	0	8	2
DM179	62	38	0	0	36	0
Øvrige	58	37	3	2	241	8

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	77	20	2	0	287	9
Køn						
Mand	82	15	3	1	124	2
Kvinde	74	24	2	0	163	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	85	15	0	0	38	1
20-39 år	65	26	6	3	42	0
40-59 år	78	22	0	0	92	5
60-79 år	77	20	3	0	107	2
80 år eller derover	100	0	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	78	19	2	0	259	6
Pårørende	76	24	0	0	20	1
Modersmål						
Dansk	79	19	2	0	272	9
Ikke dansk	52	48	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	84	16	0	0	77	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	77	20	2	0	210	8
Diagnose						
DM169	67	33	0	0	9	1
DM179	93	7	0	0	35	1
Øvrige	76	21	2	0	243	7

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	39	50	9	3	292	3
Køn						
Mand	42	44	9	5	125	1
Kvinde	36	54	8	1	167	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	47	20	6	38	1
20-39 år	29	43	21	6	41	1
40-59 år	43	47	7	3	97	0
60-79 år	42	57	0	1	108	0
80 år eller derover	45	27	27	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	50	8	3	262	3
Pårørende	37	53	11	0	21	0
Modersmål						
Dansk	39	50	8	3	278	3
Ikke dansk	44	45	11	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	70	27	3	0	77	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	35	53	9	3	215	3
Diagnose						
DM169	33	67	0	0	9	0
DM179	47	43	1	8	36	0
Øvrige	38	50	10	2	247	3

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	60	29	7	5	286	12
Køn						
Mand	59	27	8	7	122	6
Kvinde	61	30	5	4	164	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	27	7	0	36	3
20-39 år	37	35	10	17	40	2
40-59 år	56	28	11	5	98	1
60-79 år	67	28	2	3	106	4
80 år eller derover	81	19	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	28	6	6	256	11
Pårørende	65	30	6	0	20	1
Modersmål						
Dansk	61	28	6	5	271	12
Ikke dansk	44	33	22	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	65	25	5	4	75	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	59	29	7	5	211	9
Diagnose						
DM169	90	10	0	0	10	0
DM179	71	19	6	4	35	1
Øvrige	57	31	7	5	241	11

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	60	31	6	4	256	40
Køn						
Mand	62	28	6	4	111	16
Kvinde	58	33	5	3	145	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	36	4	0	34	5
20-39 år	53	28	4	15	35	7
40-59 år	60	31	7	2	85	13
60-79 år	60	32	6	2	96	13
80 år eller derover	100	0	0	0	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	32	6	3	230	35
Pårørende	69	25	0	6	18	3
Modersmål						
Dansk	61	32	4	3	243	38
Ikke dansk	33	22	33	11	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	75	23	1	1	75	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	58	32	6	4	181	38
Diagnose						
DM169	56	44	0	0	9	1
DM179	85	10	5	0	31	5
Øvrige	57	33	6	4	216	34

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	91	9	295
Køn			
Mand	93	7	125
Kvinde	89	11	170
Aldersgruppe			
Under 20 år	96	4	39
20-39 år	84	16	42
40-59 år	92	8	97
60-79 år	89	11	108
80 år eller derover	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	264
Pårørende	95	5	21
Modersmål			
Dansk	91	9	280
Ikke dansk	100	0	11
Afsnitsnavn			
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	94	6	78
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	90	10	217
Diagnose			
DM169	100	0	10
DM179	83	17	36
Øvrige	91	9	249

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	18	42	33	7	21	2
Køn						
Mand	38	44	0	19	6	1
Kvinde	10	41	46	3	15	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	8	69	23	0	5	1
40-59 år	18	59	18	6	7	0
60-79 år	25	13	50	13	8	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	15	43	33	9	18	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	13	44	35	8	20	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	4	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	18	41	35	6	17	2
Diagnose						
DM169	-	-	-	-	0	0
DM179	-	-	-	-	2	0
Øvrige	14	47	31	8	19	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	20	9	5	280	13
Køn						
Mand	64	20	10	6	120	3
Kvinde	68	19	9	4	160	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	78	8	4	10	36	3
20-39 år	48	12	23	16	40	2
40-59 år	73	19	8	0	97	1
60-79 år	63	28	7	2	100	5
80 år eller derover	84	0	16	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	66	21	10	3	253	10
Pårørende	61	6	11	22	20	1
Modersmål						
Dansk	66	20	9	5	266	13
Ikke dansk	59	15	26	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	67	24	7	3	76	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	66	19	10	5	204	11
Diagnose						
DM169	56	33	11	0	9	0
DM179	64	28	8	0	36	0
Øvrige	67	18	10	5	235	13

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	24	63	9	5	176	69
Køn						
Mand	23	64	8	5	75	22
Kvinde	25	61	9	5	101	47
Aldersgruppe						
Under 20 år	24	70	6	0	18	13
20-39 år	16	58	18	8	29	10
40-59 år	24	57	10	10	61	19
60-79 år	27	67	5	2	67	23
80 år eller derover	-	-	-	-	1	4
Skema udfyldt af						
Patienten	25	62	8	5	159	62
Pårørende	0	70	20	10	10	5
Modersmål						
Dansk	23	63	9	4	167	67
Ikke dansk	39	44	0	17	8	1
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	27	66	5	2	41	20
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	24	62	9	5	135	49
Diagnose						
DM169	33	67	0	0	6	1
DM179	34	58	7	0	19	9
Øvrige	22	63	9	6	151	59

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	55	36	8	1	290
Køn					
Mand	55	37	8	1	126
Kvinde	55	36	8	2	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	53	38	9	0	39
20-39 år	38	37	24	0	41
40-59 år	48	42	6	4	98
60-79 år	68	29	3	0	105
80 år eller derover	37	63	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	54	37	8	1	259
Pårørende	51	44	5	0	21
Modersmål					
Dansk	55	36	8	1	275
Ikke dansk	55	33	11	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	72	28	0	0	78
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	53	37	8	1	212
Diagnose					
DM169	43	57	0	0	7
DM179	65	31	0	4	36
Øvrige	54	36	9	1	247

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	72	28	254	33
Køn				
Mand	72	28	112	14
Kvinde	72	28	142	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	74	26	29	9
20-39 år	70	30	36	6
40-59 år	70	30	93	2
60-79 år	74	26	91	12
80 år eller derover	77	23	5	4
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	231	28
Pårørende	50	50	16	3
Modersmål				
Dansk	72	28	241	32
Ikke dansk	87	13	10	0
Afsnitsnavn				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	92	8	72	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	70	30	182	27
Diagnose				
DM169	88	13	8	0
DM179	86	14	30	4
Øvrige	70	30	216	29

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	38	59	2	1	186	1
Køn						
Mand	37	58	2	3	82	1
Kvinde	39	59	1	0	104	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	59	0	0	22	0
20-39 år	37	53	0	10	26	0
40-59 år	31	66	3	0	67	1
60-79 år	41	57	2	0	68	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	60	1	1	172	1
Pårørende	14	57	14	14	9	0
Modersmål						
Dansk	39	59	2	1	176	1
Ikke dansk	33	52	0	14	9	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	38	61	2	0	64	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	39	58	2	2	122	1
Diagnose						
DM169	71	29	0	0	7	0
DM179	43	57	0	0	25	0
Øvrige	36	60	2	2	154	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	55	3	2	289
Køn					
Mand	37	59	3	1	123
Kvinde	42	52	3	3	166
Aldersgruppe					
Under 20 år	45	55	0	0	39
20-39 år	29	56	3	12	41
40-59 år	33	60	6	1	98
60-79 år	48	49	2	0	103
80 år eller derover	32	68	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	42	53	3	2	259
Pårørende	17	83	0	0	20
Modersmål					
Dansk	40	55	3	2	275
Ikke dansk	44	56	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	50	50	0	0	76
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	39	55	3	2	213
Diagnose					
DM169	67	33	0	0	9
DM179	60	36	4	0	36
Øvrige	37	58	3	2	244

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	39	54	5	2	295
Køn					
Mand	39	58	2	1	126
Kvinde	39	50	8	3	169
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	42	1	3	39
20-39 år	28	56	7	9	41
40-59 år	41	52	6	1	99
60-79 år	37	58	5	0	108
80 år eller derover	32	55	14	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	41	52	6	2	264
Pårørende	19	75	0	5	21
Modersmål					
Dansk	40	53	5	2	280
Ikke dansk	30	70	0	0	11
Afsnitsnavn					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	43	53	4	0	77
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	39	54	6	2	218
Diagnose					
DM169	30	60	10	0	10
DM179	39	61	0	0	35
Øvrige	39	53	6	2	250

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	23	64	9	4	90	13	181
Køn							
Mand	27	58	10	5	47	7	68
Kvinde	18	72	8	3	43	6	113
Aldersgruppe							
Under 20 år	35	65	0	0	12	0	27
20-39 år	14	57	14	14	9	2	29
40-59 år	13	69	14	4	30	6	60
60-79 år	25	64	8	3	37	2	63
80 år eller derover	-	-	-	-	2	3	2
Skema udfyldt af							
Patienten	23	63	11	3	80	12	162
Pårørende	20	80	0	0	5	1	14
Modersmål							
Dansk	23	64	10	3	80	13	177
Ikke dansk	19	81	0	0	9	0	1
Afsnitsnavn							
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	19	75	6	0	16	4	55
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	23	64	9	4	74	9	126
Diagnose							
DM169	-	-	-	-	4	0	5
DM179	22	78	0	0	6	2	27
Øvrige	23	64	9	4	80	11	149

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	69	13	3	130	160
Køn						
Mand	10	77	9	3	53	71
Kvinde	19	62	15	4	77	89
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	72	9	0	14	25
20-39 år	6	69	9	17	17	24
40-59 år	20	67	11	1	49	49
60-79 år	14	70	13	2	49	55
80 år eller derover	-	-	-	-	1	7
Skema udfyldt af						
Patienten	16	68	11	4	121	141
Pårørende	0	57	43	0	6	14
Modersmål						
Dansk	15	69	12	4	122	154
Ikke dansk	13	67	20	0	7	4
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	25	71	2	2	48	30
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	13	68	15	4	82	130
Diagnose						
DM169	-	-	-	-	2	6
DM179	24	76	0	0	17	19
Øvrige	15	67	14	4	111	135

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	60	14	18	8	184	101
Køn						
Mand	58	17	18	6	76	43
Kvinde	61	12	17	10	108	58
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	21	2	9	18	21
20-39 år	55	11	23	11	25	17
40-59 år	71	17	11	1	61	35
60-79 år	51	13	25	11	74	27
80 år eller derover	75	0	0	25	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	13	18	9	170	85
Pårørende	71	19	10	0	11	10
Modersmål						
Dansk	60	14	18	9	175	97
Ikke dansk	56	22	17	5	8	2
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	62	12	16	10	50	26
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	60	14	18	8	134	75
Diagnose						
DM169	83	0	17	0	6	2
DM179	76	4	13	7	26	8
Øvrige	57	16	18	9	152	91

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	35	2	2	277	16
Køn						
Mand	59	35	2	3	118	8
Kvinde	62	35	2	2	159	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	42	3	0	38	0
20-39 år	55	37	2	6	39	3
40-59 år	56	37	3	4	97	2
60-79 år	68	31	1	0	95	10
80 år eller derover	86	14	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	34	1	2	248	14
Pårørende	45	43	6	6	19	2
Modersmål						
Dansk	61	35	2	2	262	16
Ikke dansk	52	48	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	70	27	3	0	73	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	60	36	2	2	204	12
Diagnose						
DM169	67	33	0	0	9	0
DM179	70	21	4	4	34	2
Øvrige	59	37	2	2	234	14

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			8
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			12
Pleje			1
Relationer til personale			9
Ventetid			5

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Modtagelsen
6	Ja. Overordentligt venligt.	Virkelig god
8	Nærværende, hurtig.	Virkelig god
9	Venlig og professionel betjening.	Virkelig god
13	Sødt og rart personale.	Virkelig god
14	Ikke til selve modtagelsen.	Virkelig god
22	Tilsagt at møde [om morgenen]. Jeg var der selvfølgelig lidt før, men kunne ikke komme ind i ventelokalet. [Da der blev åbnet, så blev vi alle vel modtaget !]	God
23	Afslappet og omsorgsfuldt personale.	Virkelig god
24	Ingen kommentarer.	God
28	Meget professionelt.	Virkelig god
29	Jeg mødte i god tid og en nøgleperson, som passerede forbi, åbnede den låste dør og bød mig indenfor.	Virkelig god
30	Blev helt overrasket over, at der ingen ventetid var.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Jeg synes, at alle var rare. Der var ikke mange, der var sure. Jeg vil aldrig glemme det.	Virkelig god
5	Meget fin.	God
9	Lidt sur.	Dårlig
13	Jeg skulle have gipsen af mit håndled, og det hele forløb GANSKE FINT.	Uoplyst
15	Jeg blev modtaget på gangen [om morgenen].	Uoplyst
26	Ventetiden var for lang.	God
36	Pigerne, der sidder bag skranken, er meget søde til at fortælle, hvor og hvad man skal.	Virkelig god
38	Jeg fik en god modtagelse og vejledning til at finde det rigtige venterum.	God
39	Det var fint.	God
44	Jeg synes, der var tjek på det.	Virkelig god
48	Er sengeliggende, så det er ok.	God
49	Jeg har både med hensyn til indledende undersøgelser i forbindelse med min hofteoperation, og undersøgelserne før og efter operationen, fået en fantastisk behandling.	Virkelig god
50	Fin.	God
52	Sidder med en brækket fod i [flere] timer.	Virkelig dårlig
53	Den var OK.	God
54	Gode forhold.	Virkelig god

	59	Dejligt imødekommende overfor [barnet], som havde brækket armen!	Virkelig god
	62	Den virkede, som den skulle. Vi sad tæt, der var mange, men det var ok.	Virkelig god
	63	Der var utrolig mange i venteværelset.	God
	66	Venlige, smilende, giver hånd til goddag og velkommen.	Virkelig god
	67	Her var alt roligt og udramatisk!	God
	69	De/I var søde til at fortælle, hvad der skulle ske, så NN var glad for at gå med ind til undersøgelse.	Virkelig god
	73	Har kun mødt venlige og hjælpsomme personer på Holstebro Sygehus. Her føler jeg mig i gode hænder. Jeg kan have min tvivl om, hvorvidt man kan overføre denne omsorg, hjælpsomhed, ånd og gode tone til Gødstrup. Stort er ikke i sig selv en kvalitet.	Virkelig god
	74	Jeg synes, de var meget imødekommende.	God
	75	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
	80	Det ville være rart, hvis der blev sagt, at der var ventetid.	God

Ortopædkirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Fejlhåndtering
3	Var blevet sendt videre til operation, men på operationsdagen fandt de ud af, at læge NN til den sidste undersøgelse havde glemt at spørge om injektioner i andre lande. Operationen blev som følge deraf udskudt tre uger.	Virkelig godt
6	Ingen.	Uoplyst
7	Jeg skulle opereres, men da jeg lå på bordet, lukkede operationsstuen. Surt show.	Godt
14	Jeg var til undersøgelse [], og lægen havde tid til at operere mig allerede [to dage senere], og de skulle ringe til mig [dagen efter] og fortælle mig, hvornår jeg skulle komme. [Om eftermiddagen] havde jeg stadig ikke hørt noget, så jeg fandt nummeret og ringede til Holstebro. Langt om længe fik jeg lov til at tale med én, som så fandt en anden, som kunne fortælle mig, hvornår jeg skulle møde dagen efter. Første gang jeg var der [], skulle der tages blodprøver og EKG, og det var åbenbart lige før lukketid, så de var lidt sure over, at jeg kom. Den dag jeg så skulle opereres, altså blot to dage senere, så kunne de ikke finde min EKG, og jeg måtte hu-vej ind og få lavet et nyt. Da jeg så lå på operationsbordet, så virkede min IV ikke, og de måtte have lægen ind for at lægge lokalbedøvelse, da man åbenbart ikke kan lægge en ny IV, når armen er tømt for blod (hvilket forresten er noget af det mest smertefulde jeg til dato har prøvet, det var skrækeligt). Så det, der blot skulle have taget ret kort tid, blev til laaaaang tid på bordet, og i stedet for at sætte mig i venteværelset som planlagt, så måtte jeg på opvågningen, da jeg havde fået en del morfin. Det var ikke en god oplevelse at blive opereret :o(Virkelig dårligt
17	Måske en god ide at læse patientens medicinliste, inden man udleverer medicin. Ved ankomst fik jeg [nogle piller]. For så bagefter at vide, at [den ene pille] må jeg ikke få, da jeg får [anden medicin].	Uoplyst
27	Røntgenbillederne ville ikke komme frem.	Godt
	ID	Fejlhåndtering
	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	
1	Lægerne var ikke enige om behandlingsforløbet.	Dårligt
6	De ville ikke høre, at der var noget galt med [mig], og [det] er stadig ikke i orden. Det gælder også Herning Sygehus.	Dårligt
8	OBS: Den ansatte var svær at forstå og forstod ikke alt, hvad der blev fortalt.	Uoplyst
10	Forkert læge ved opfølgende tjek.	Godt
14	Jeg var inde med en brækket fod. Derudover havde jeg [en nyopereret legemsdel] og erhvervet mig [anden lidelse]. Der var ikke rigtig nogen, der vidste sammenhængen, og man skulle konstant selv være emsig, og alligevel skal man selv tage fat i andre afdelinger og lave aftaler fra det ene til det andet.	Dårligt
16	Da gipsen blev fjernet, var benet meget tykt og helt skævt. Da var jeg klar over, at det var groet forkert sammen. Hvorfor brækkede I ikke benet op igen? Og hvorfor skulle jeg ikke op og have taget nogle billeder af, hvordan det så ud? Som det er nu, kan jeg ingen steder være for smerten.	Virkelig godt
17	Da jeg var blevet overført fra ambulatoriet på et andet sygehus, fik jeg en tid tilsendt. Både til røntgen og til ambulatoriet samme dag. Da jeg kom til røntgen, var der ikke den henvisning, lægen skulle skrive, for at jeg kunne blive røntgenfotograferet. Den læge, der skulle skrive den, gik stuegang og der var ikke en anden, der kunne tage over. Det betød [flere] timers ventetid i røntgen. Da jeg kom op i ambulatoriet, blev jeg mødt med et "så kunne du være her" af sekretæren. Det var nok positivt ment, men lidt malplaceret. Jeg havde gerne været der længe inden. Fejlen blev beklaget af personalet i ambulatoriet og jeg ventede kun i kort tid på at komme ind til lægen.	Godt

✎ 19	Ambulatoriet havde glemt at bestille røntgenundersøgelse (halvanden times ekstra ventetid).	Dårligt
✎ 21	I røntgen ventede jeg i [knap en time], da jeg var faldet ud af systemet, så jeg kom for sent til lægen.	Virkelig godt
✎ 22	Jeg havde gået for længe med benskinne og krykker.	Godt
✎ 25	Fejl omkring godtgørelse for patientbefordring.	Virkelig dårligt
✎ 26	Pc'en gik i udu.	Godt
✎ 28	Jeg måtte selv fjerne mine tråde [], på trods af, at de skulle være fjernet på det andet besøg [nogle uger] efter uheldet. Jeg fjernede trådene selv efter [noget tid]. Det var min mor, der spurgte, om de ikke skulle fjernes.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 34	Menes der under/efter operationen, så skete der fejl.	Uoplyst
✎ 46	Fysioterapeuter konstaterer ved det efterfølgende besøg, at der var tale om [], og at dette gav de smerter i knæ og ankelled, som ambulatorieundersøgelsen skulle undersøge. Vi undrer os over, at lægen i ambulatoriet ikke så det. Fysioterapeuten anbefalede indlæg i skoene, og disse har tilsyneladende fjernet smerterne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 47	Ved ikke, om det var en fejl! Men "besøgte" forskellige læger (tre i alt) og tre forskellige vurderinger af behandlingen. Så meget forvirrende indtryk, men er nu ikke i tvivl om, at det hele endte rigtigt ud:).	Godt
✎ 56	Problemer med røntgenapparat, hvilket gjorde, at jeg fik taget billeder [flere] gange.	Virkelig godt
✎ 59	Vi var der tre gange med NN's arm. Anden gang blev vi glemt i venteværelset og ikke sendt til røntgen. Spurgte selv efter 45 minutter.	Uoplyst
✎ 60	Da jeg havde haft gipsen på i fem uger og var til røntgenkontrol, som viste, at der ikke var tegn på heling af bruddet, blev jeg afsluttet med den besked, at jeg kunne gå til egen læge om 14 dage, hvor han så kunne afgøre, om jeg skulle fortsætte med at bruge den skinne, jeg var blevet udstyret med.	Dårligt
✎ 61	Manglende røntgenbilleder.	Godt
✎ 65	Man kunne ikke se røntgenbillederne, der lige var taget. De gamle røntgenbilleder kunne man heller ikke finde.	Dårligt
✎ 67	Jeg var med i et pilleforsøg, hvilket havde gjort det nødvendigt at udfylde diverse skemaer, men dagen efter operationen blev jeg glemt! Fik ikke min projektpille, og havde rigtig mange smerter! Den "kaldesnor" vi havde fået at vide, vi skulle trække i, hvis vi havde brug for hjælp, var ganske nyttesløs! Derfor blev jeg nødt til at kontakte de sygemedhjælpere, der kom til en af de andre på stuen og bede dem om at sende en ind til mig. Jeg synes personalet virkede frustrerede og stresset! Kun én af dem var helt igennem empatisk og serviceminded.	Uoplyst
✎ 75	Ingen.	Uoplyst
✎ 79	Forståelsesproblemer imellem hinanden.	Uoplyst

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Jeg fik lavet den samme undersøgelse både hos egen læge og på sygehuset. Det virkede som spildt tid, fordi egen læges svar var sendt til sygehuset.	Godt
6	Meget professionelt.	Virkelig godt
10	[]. [Der er stadig noget at mærke i tommelfingeren], så der er ingen forbedring?	Godt
11	Et venligt personale. Godt humør. Behageligt med varmt patienttøj.	Godt
12	Det forekommer mig, at ti minutters håndskrubberi er at skyde gråspurve med kanoner. Jeg skrubbete løs og følte mig egentlig lidt idiotisk.	Godt
14	Jeg tror, at intentionerne var fine. De ville gerne have, at jeg så hurtigt som muligt blev opereret. Men det kan altså åbenbart også gå for hurtigt, for de basale ting gik ikke, som de skulle. []	Dårligt
19	Travlhed.	Uoplyst
22	Kompetent, professionelt, ansvarligt, fint!	Godt
26	Det var perfekt, at lægen, der undersøgte mig på andet sygehus, senere OGSÅ opererede mig i Herning.	Godt
28	Særdeles veltilrettelagt.	Virkelig godt
29	Jeg fik en meget fin behandling. Tak for det.	Virkelig godt
30	Jeg synes, det er ærgerligt, at man ikke kommer til samtale nogle dage efter en operation. Det er svært at huske, hvad man får besked om, når man lige vågner op af narkose. Der er ingen kontrol med, om det går den rigtige vej med benet.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg fik en god behandling og en god oplevelse. Det var sjovt, at lægen skrev på min arm. Og jeg kan stadig huske lægen NN. :-)	Virkelig godt
4	Jeg kom pga. hundebid i finger med gentagne hævelser og penicillinbehandlinger. Læge NN var noget af det groveste, jeg har oplevet. Jeg blev afvist i min bekymring og på trods af skæv finger og hævelse, fik jeg gentagne gange at vide, at den ikke fejlede noget. Nu efter fem måneder har jeg stadig smerter, en kroget finger og mange smerter i skulderen. Jeg har nu fået en tid [sidst på efteråret] hos egen læge. Her håber jeg på en forklaring. Jeg har nu lyttet til lægen længe og være passiv, og imens har jeg udviklet smerter i skulder og albue, men jeg fejler jo ikke noget!!! Jeg ville hellere have længere ventetid frem for en læge, der nærmest virker som om, man er uvelkommen.	Virkelig dårligt
7	Jeg var til kontrol med et brækket håndled. Jeg fik stort set ikke brugbar information omkring det videre forløb, eller hvad udsigten til bedring ville være. Blev sendt hjem uden information omkring godt eller skidt i forbindelse med brug af hånden/armen, og efterfølgende udsigt til, at genoptræning er noget man kommer på venteliste til. Jeg forstår ikke, hvorfor man ikke målrettet arbejder imod, at få folk hurtigst muligt arbejdsdygtig igen, så man ikke belaster sig selv, familien, arbejdsgiveren og i sidste ende skatteyderne?	Dårligt
11	Jeg havde en virkelig dårlig oplevelse med læge NN. Han har en ydmygende og nedværdigende måde at tale til folk på. Han sagde bl.a., det ville gøre "pisseondt" at blive lokalbedøvet i storetåen, men så kunne han til gengæld skære den af bagefter, uden jeg ville mærke noget. Det gør ikke ligefrem en patient tryk! Jeg bad ham kigge på min anden storetå, om der evt. ville være brug for operation af denne. Han svarede, mens han skrev på computeren: "Det gider jeg ikke, det er fredag!"	Virkelig dårligt

18	Fint strømlinet forløb.	Virkelig godt
24	Fik udleveret pjece med forkert telefonnummer og fik oplyst, vi skulle til Herning, men det var Holstebro, fandt vi ud af.	Godt
27	Lægen og sygeplejersken var gode til at forklare hvilke behandlingsmuligheder, jeg havde og jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
30	En varm og omsorgsfuld behandling :)	Virkelig godt
34	Efter operation blev jeg næsten smidt ud af opvågningen. Man undersøgte mig ikke. Derved kunne man have glemt fejlen!	Godt
35	Nej.	Virkelig godt
36	Det er altså dejligt at komme til Holstebro Sygehus. Jeg har kun fået gode samtaler ud af det med både sygeplejerske, plejepersonale og læger.	Virkelig godt
38	Jeg havde ikke fået et kort med kontaktpersoner. Dette rettede den person, jeg var til information ved, da hun opsøgte mig, da jeg sad og ventede på at få taget blodprøve. Super flot service.	Virkelig godt
44	Jeg blev tjekket for min ryg, og jeg synes, at personalet, som tjekkede mig, gjorde et godt stykke arbejde.	Virkelig godt
49	Jeg har oplevet, at personalet gør deres yderste for at give patienterne et godt behandlingsforløb. Selvom jeg som patient kom for sent, fik personalet tingene til at klappe. FLOT.	Virkelig godt
51	<input type="checkbox"/> Lægen var meget negativ.	Godt
58	Føler, at det var spild af tid, og holdt fri for ingenting. Ny tid til yderligere undersøgelse. To måneders ventetid. DÅRLIGT planlagt.	Godt
60	Efter tre uger henvendte jeg mig til lægen i Ambulatoriet <input type="checkbox"/> , idet mine smerter <input type="checkbox"/> fortsætter. Og jeg synes, at det er underligt, at man bliver afsluttet, når beskrivelsen er, at der ikke er tegn på heling!!	Dårligt
61	Synes, der har været en virkelig god opfølgning. Blev sendt til CT-scanning på andet sygehus allerede dagen efter, med en konstatering, at min ryg var [beskadiget].	Dårligt
64	Var kun til samtale med lægen.	Godt
65	Jeg følte, at det var spild af tid at komme på ambulatoriet.	Dårligt
67	På operationsgangen ventede jeg uacceptabelt lang tid! Lægen NN, der skulle lægge rygmærvsblokaden, skulle have alt for mange forsøg, før det virkede. Det var en meget uprofessionel behandling og en dårlig oplevelse. Derimod var ALT velfungerende og professionelt på selve operationsstuen. Der følte man sig i gode, trygge omgivelser.	Godt
70	Bl.a.: ambulatoriets personale modsiger hinanden, og har modtaget næsvise og nedværdigende kommentarer fra læge NN.	Dårligt
71	Det var/er et stort problem, at jeres it-systemer ikke snakker sammen. Lægen havde ikke adgang i sit system til den operation, jeg tidligere har fået foretaget for [et par] år siden.	Godt
73	Perfekt.	Virkelig godt
75	Jeg har kun godt at sige, alle var smilende og venlige. Selv lægen, som undersøgte mig, var med på en spøg. Det kan jeg godt lide.	Virkelig godt
76	Der var ikke sammenhæng mellem indkaldelsen og konsultation med hensyn til anbefalet behandling.	Virkelig godt
77	Super kompetent personale. Dejligt at den samme person modtager og udskriver/er med hele vejen.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
5	Jeg mener ikke at have fået nogen besked selv. Men min læge har fået besked. Skulle selv spørge, hvad der var foregået.	Virkelig godt
6	Helt fint.	Virkelig godt
8	Lidt forvirring omkring røntgenundersøgelse, hvor og hvornår? Præoperativt.	Virkelig godt
10	Ja. God jul.	Godt
11	Godt at tale med kirurgen inden udskrivningen.	Godt
16	Jeg føler efterfølgende, at jeg fik for lidt information om, hvad jeg kunne forvente af smerte og især hvor lang tid, jeg skulle forvente, der skulle gå, inden jeg var rimelig ok. Samt hvor meget jeg måtte lave af fysioterapeutiske øvelser over tid!	Uoplyst
19	Der var travlhed.	Uoplyst
22	Forundersøgt på det ene sygehus for dagen efter at blive behandlet på det andet: Kompetent, professionelt, fint!	Godt
25	Dejligt at se billeder af operationsstedet samtidig med forklaring på, hvad der var lavet.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Manglende information til behandlingscentret [].	Godt
2	Jeg fik gode informationer/oplysninger om min brækkede arm.	Virkelig godt
4	Alt i alt har jeg ingen kritik ud over [] lægen, som jeg snakkede med.	Virkelig dårligt
7	Helt fra start i forløbet blev min sag "glemt". Bruddet skete [sidst på ugen], og [i starten af den næste uge] skulle det vurderes, om der skulle en operation til, eller om bruddet bare skulle vokse sammen. I skulle kontakte mig, men for en sikkerheds skyld tjekker jeg selv op [i starten af ugen]. Her er beskeden, at sagen ikke er vurderet, men at jeg får besked i løbet af formiddagen, hvis armen skal opereres. Jeg hører intet og regner med, at bruddet er simpelt uden behov for indgreb. [Flere dage senere] ringer jeg igen til afdelingen, da jeg ikke forstår, hvorfor jeg ikke bliver indkaldt til den kontrol, jeg var stillet i udsigt. Her fik jeg besked om, at jeg havde en tid senere samme dag, og at brevet med den information var sendt som B-post og ikke nået frem inden aftalen. Hele dette forløb er utilfredsstillende og forhåbentlig ikke generelt for afdelingen.	Dårligt
8	[Talte ikke forståeligt].	Godt
10	Foruden den sidste ved anden læge.	Dårligt
11	Da undersøgelsen var slut, bad han mig blive siddende, så ville der komme en sygeplejerske og tale med mig, hvorefter at han gik. Et halvt minut efter kom han ind og sagde, at jeg godt måtte gå, for tid var penge for ham. Jeg kunne stille mig ud på gangen, så kom der nok en på et tidspunkt og spurgte, hvorfor jeg stod der, sagde han! Da jeg havde talt med en god sygeplejerske efterfølgende, ville hun give mig en folder med hjem omhandlende min operation. Men lægen sagde, nej det skulle hun ikke, for han gjorde tingene på sin egen måde. Så jeg fik ingen.	Virkelig dårligt
12	Det tog meget lang tid, før at jeg fik besked. Jeg måtte selv ringe ind og høre, om jeg snart fik besked på, hvad der skulle ske fremover.	Godt
13	Jeg fik udmærket information om det hele. Man kan jo da også godt selv bruge sit hoved.	Uoplyst
14	Det kan desværre være svært at få det hele med, sprogligt, selvom jeg havde en rigtig dygtig	Dårligt

	læge.	
✎ 19	Umiddelbart før en genoperation (fjernelse af skruer). Blev meddelt, at det ville være UNØDVENDIGT med nye blodprøver m. m. pga. kort til fra den oprindelige operation. Alligevel måtte jeg gennem alle prøver en gang mere med store problemer til følge.	Godt
✎ 23	Ville gerne have haft skriftlig information efter forløbet efter operation.	Godt
✎ 28	På nær at jeg ingen information fik, omkring at mine tråde skulle fjernes.	Godt
✎ 36	Har været meget godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 38	En af de ting, jeg virkelig satte pris på, var det medfølgende kort, hvor det var let at finde den rette afdeling.	Virkelig godt
✎ 39	Blev glemt i [nogle] uger, da jeg skulle have været til undersøgelse for mit knæ.	Godt
✎ 40	Informationen var god og fyldestgørende, men blev givet meget kontant og HURTIGT, hvilket gør det svært at opfange relevante detaljer. Lidt mere ro og pauser var ønskeligt.	Godt
✎ 48	Da jeg er sengeliggende, [og kan ikke modtage information], er det til min hustru, det foregår.	Godt
✎ 49	Fornem og uddybende information.	Virkelig godt
✎ 55	Nogle gange forskellige informationer.	Virkelig godt
✎ 61	Syntes at meget er forgået telefonisk, efter at flere læger har vurderet min situation.	Dårligt
✎ 66	Der er kun godt at sige.	Virkelig godt
✎ 67	Da der havde været informationsmøder inden indlæggelsen, hvor vi blev sat ind i operationsforløbet, syntes jeg, det var ok.	Godt
	Under og efter operationen på afdelingen er der tydeligvis ikke tid til noget, og ved efterbehandlingen var der heller ikke meget snak eller tid til noget!	
✎ 68	Den kan jeg vurdere som god.	Virkelig godt
✎ 70	Modsigelser.	Dårligt
✎ 72	Tekst var på dansk. Og jeg kan ikke skrive, læse eller tale dansk.	Godt
✎ 73	Nej, det var yderst fyldestgørende.	Virkelig godt
✎ 75	Jeg er lidt ked af, at min planlagte tid blev udsat. Så nu må jeg gå med gibsstøtte i juletiden. Der er flere fester, jeg må sige nej til. Øv.	Virkelig godt
✎ 78	Det havde været rart at være forberedt på det, der skulle ske ved undersøgelsen. Når man er et barn, bliver man nervøs over, at der skal ske noget, der gør ondt.	Godt

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Jeg var i tvivl om, hvor længe der skulle gå, inden jeg kunne bruge mit knæ igen. Jeg fik informationen lige efter operationen, hvor jeg stadig var påvirket af narkosen, men min egen læge kunne forklare det.	Godt
6	Nej.	Virkelig godt
10	Rigtig godt samarbejde. []	Godt
20	Jeg mangler et opfølgende møde med den behandlende læge omkring en måned efter operationen.	Godt
23	Mit blodtryk var for højt. Det blev ikke problematiseret i forbindelse med operationen, men jeg blev anbefalet at få det tjekket ved egen læge.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Det hele har været rart.	Virkelig godt
3	Jeg fik forklaret, hvorfor jeg havde smerter. Fik anvist træningsøvelser. Blev genindkaldt tre måneder senere. Ved træning af knæet er smerterne næsten væk, og operation undgået indtil videre, hvilket jeg er særdeles tilfreds med.	Virkelig godt
11	Jeg var virkelig utryg og frustreret, da jeg forlod afdelingen. Satte mig ned i vestibulen et kvarter og tænkte oplevelsen igennem, før jeg kørte hjem. Har aldrig oplevet en så ydmygende behandling af en læge før og har derfor takket nej til operation på Holstebro Sygehus, da der jo heldigvis er frit sygehusvalg!	Virkelig dårligt
13	Jeg var der to gange. Første gang for at få [et led] fotograferet, om det var godt nok. Da snakkede jeg med en læge og fik en god snak. Anden gang fik jeg gipsen af, og snakkede også med en læge.	Uoplyst
38	Jeg kan kun bemærke, at jeg har følt mig godt modtaget. Har været tilfreds med hele forløbet, og er glad for, at fars store hammer kom i brug.	Virkelig godt
40	Fik intet at vide om betydningen af fysisk belastning af min hånd/finger, efter at behandlingen var givet.	Godt
43	Har kontaktet personale for samtale med kontaktperson uden resultat.	Godt
45	Nej.	Godt
51	August: NN god. Oktober: Lægen dårlig.	Godt
60	Da jeg konsulterede min læge efter de anviste 14 dage, havde jeg selv fået et udskrift af røntgenresultaterne og taget med. Han havde ikke modtaget det fra sygehuset.	Dårligt
67	Synes det havde været rart, om vi fik medsendt medicin til de første fire uger eller recept på medicin til de første fire uger. Derefter skal vi jo overgå til egen læge.	Godt
73	Kun positiv.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Der mangler et skohorn i omklædningsrum. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
2	Holdt øje med mig hele tiden.	Virkelig godt
4	Gør lokalerne mere venlige, så det ikke virker så indelukket og skræmmende. [Fysiske rammer]	Godt
6	Alt er i orden. Yderst tilfreds med Holstebro Sygehus, som er at foretrække [frem for andet sygehus].	Virkelig godt
10	Mere legetøj til ungerne og evt. flere blade. [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg ved ikke, om man allerede gør sig anstrengelser for at tilgodese patienter, der bor langt fra hospitalet med fornuftige mødetider, så de f.eks kan nå frem og tilbage med tog/bus inden for et rimeligt tidsrum. Hvis ikke så..	Godt
15	Min mor, som var med under operationen, synes, venteværelset var kedeligt. Men det gælder vist alle venteværelser :-). Der manglede "ikke-fagligt" læsestof, men personalet var søde. [Fysiske rammer]	Godt
17	Synes, at det er et lille omklædningslokale (toilet). Svært at komme i tøjet med en arm bundet op, og som ikke må holdes nedad. [Fysiske rammer]	Godt
18	Jeg forstod ikke, at jeg skal høre til det ene sygehus og undersøges af den læge, der foretog operationen, tre uger senere på et andet sygehus. Det var ikke noget problem, jeg undrede bare lidt. [Kvalitet i behandling]	Godt
21	Der var en dejlig tryghed og ro omkring alting. [Kvalitet i behandling]	Godt
22	Da jeg aldrig har været indlagt på hospital og været fuldbedøvet før, var jeg naturligvis spændt på, hvad der skulle ske. Jeg havde fuld tillid til, at alle berørte personer var fuldt kompetente, og de skuffede IKKE mine forventninger! Tak til alle sygeplejersker (NN, NN og ? Og naturligvis lægen []). Tak for den professionelle behandling. []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
24	Ikke specielt.	Godt
26	Virkelig god' passer bedst.	Godt
28	Der er kun roser til alle, som var involveret.	Virkelig godt
29	[Over et halvt år] er syntes jeg lang tid fra min første klage over dårlig knæ, til at det blev lavet. Det er selvfølgelig ikke ambulatoriet, der er ansvarlig for det. [Ventetid]	Virkelig godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	
2	De farvede min arm [på en måde, som var sjov].	Virkelig godt
4	Hellere ventetid end en overfladisk og grov læge, som gør nar af det, du anser som bekymrende. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt

11	Det er meget ubehageligt, når man sidder som patient, og lægen er useriøs og nedladende. Håber at der må blive gjort noget ved det, så andre ikke får sådan en dårlig oplevelse på denne afdeling. Dog skal det siges, at sygeplejersken gjorde sit arbejde godt. Hun forsøgte det hun kunne for, at gøre mig tryk. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
13	Jeg tror, at ambulatoriet fungerer rigtigt godt.	Uoplyst
15	Jeg havde bedt om en kopi af min journal. Et par dage efter, jeg kom hjem, kom der en journal. Men det var en andens journal. Hvor var min så blevet af? Jeg fik min egen senere. Det må jo ikke ske. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Det eneste, der var MEGET irriterende i venteværelset, var, at der var en konstant LYD fra dørene til elevatorerne!	Virkelig godt
24	Mere tilgængelig kaffe/te/vand, når der er mange mennesker, samt oplysning om aktuelle forsinkelser. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
28	De kunne godt have fjernet trådene på andet besøg. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Jeg synes, det var træls, at lægen sagde, der ville gå to til fire uger, før jeg kunne komme i en MR-scanner, og så får jeg et brev med en tid [om et år]. Det var jeg lidt træt af. Så fik selv fundet en tid på et andet sygehus hurtigere! Hvorfor kan I ikke undersøge fra start, hvor der er hurtigst tid i stedet for at give en ventetid på [over et år], når jeres læger lover to til fire uger? [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
31	Ambulatoriet var overfyldt. [Fysiske rammer]	Godt
32	Der er et enkelt, men meget stort problem. Jeg mødte ÉN læge NN, der absolut ikke skulle tillades at have kontakt til patienter, da hans fremtoning og kommunikation var virkelig ubehøvelst og egenrådig. Han ville overhovedet ikke sætte sig ind i, hvilken person jeg var. Det var trods alt min fremtid, det drejede sig om. [Relationer til personale]	Godt
33	For mange besøg, som ikke var nødvendige. Var langt i forløbet, inden der var nogen, der vidste noget om min grund/sygdom. [Kvalitet i behandling]	Godt
37	Alt i alt en god oplevelse, hvor jeg synes, at der blev lyttet rigtig godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet. Alt forløb stille og roligt, og for mig at se, gled det hele som efter et fastlagt program. Jeg er super godt tilfreds, og imponeret over forløbet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
41	Der går alt for lang tid fra undersøgelse til eventuel operation eller andet. [Ventetid]	Godt
42	Medicinvejledningsskema fik jeg ikke med hjem. Kun medicin uden navn og kun det klokkeslæt, det skulle tages. Skulle møde fastende [tidligt om morgenen] og møde på stuen igen [midt på dagen]. Blev tilbudt [mad]. Havde jeg vidst det, havde jeg medbragt madpakke.	Godt
49	Jeg står tilbage med et indtryk af en velfungerende og kompetent afdeling. Særlig tak til NN :-) Jeg har fået et helt nyt liv. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
55	Indkaldelsestider.	Virkelig godt
57	Venteværelset er kedeligt og kan ikke bruges til meget fornuftigt. Når man skal sidde længe, sidder man dårligt. Personalet var generelt godt informeret om mig og mit forløb. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
59	Vi betragter forglemmelsen ved andet besøg som en fejl, HÆNDELIG, og har ellers følt os rigtig	Godt

	godt tilpas. Både NN og os som forældre. Så alt i alt er vi meget positive. Søde og venlige mennesker hele vejen rundt! [Relationer til personale]	
✎ 60	Med min usikkerhed om, hvorvidt min højre hånd nogen sinde vil blive i orden, kunne jeg godt have brugt en konsultation med en håndspecialist. Det var læge NN, der foretog mine konsultationer. Jeg er ret afhængig af min højre hånd [i min profession], og jeg er i tvivl om, hvorvidt der var noget, der kunne være gjort anderledes. I dag, [mange] måneder efter bruddet, har jeg stadig mange smerter i hånden strækkende sig op i armen, og [en] finger er fejlstillet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 65	Jeg oplevede til tider en overfladisk holdning til mit sygdomsforløb. Jeg blev lovet orientering i forbindelse med de sidst tagne røntgenbilleder, men har intet hørt. Mine øvrige røntgenbilleder var også blevet væk. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
✎ 67	Informationsmøderne før operationen er et godt tiltag. Mener reservation er virkelig dejlig! [Kommunikation og information]	Godt
✎ 69	I var rigtig søde, og det betyder, at man slappede af og ikke var bange for sygehuset. Super godt :) [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 71	Det vil være godt, hvis man kan gå hos den samme læge, når man skal til kontrol mange gange. [Pleje]	Godt
✎ 73	Ånd, tone og behandling er perfekt []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 75	Det er forkert at udsætte datoen, som er planlagt i flere måneder. Så bliver man skuffet. Besøget i Ortopædkirurgisk Afsnit O er rigtig godt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 79	Problemet for mig var, at jeg havde svært ved at forstå den dygtige læge NN, som også opererede mig. Hun har gjort det rigtig fint, men havde jeg ikke haft [en pårørende] med i forløbet, havde jeg ikke fattet, hvad hun forklarede. [Kommunikation og information]	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 afdeling³. 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.

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

