

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk afdeling
Regionshospitalet Randers
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	431
Besvarelser fra afdelingens patienter:	233
Afdelingens svarprocent:	54%

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).

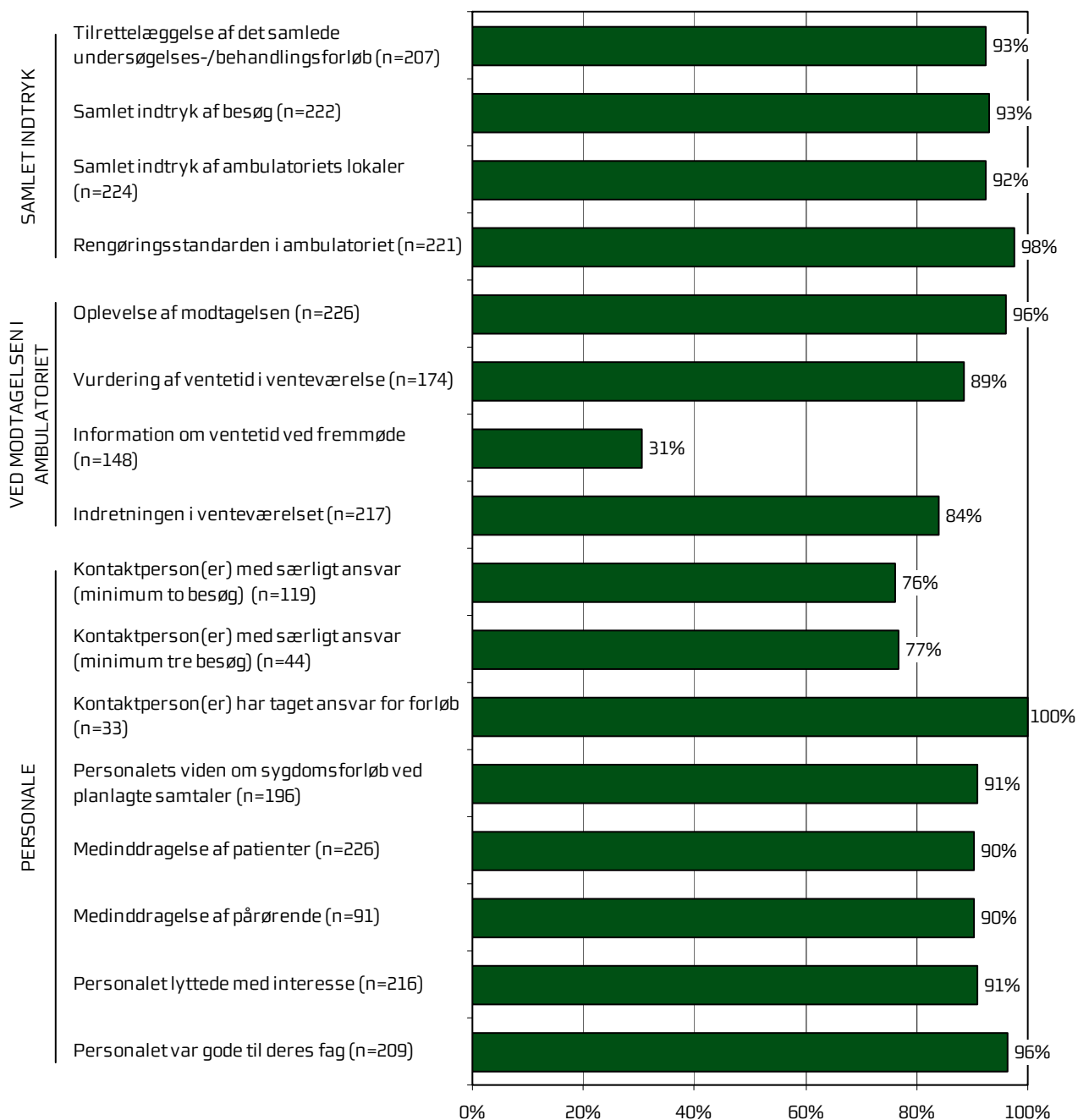
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

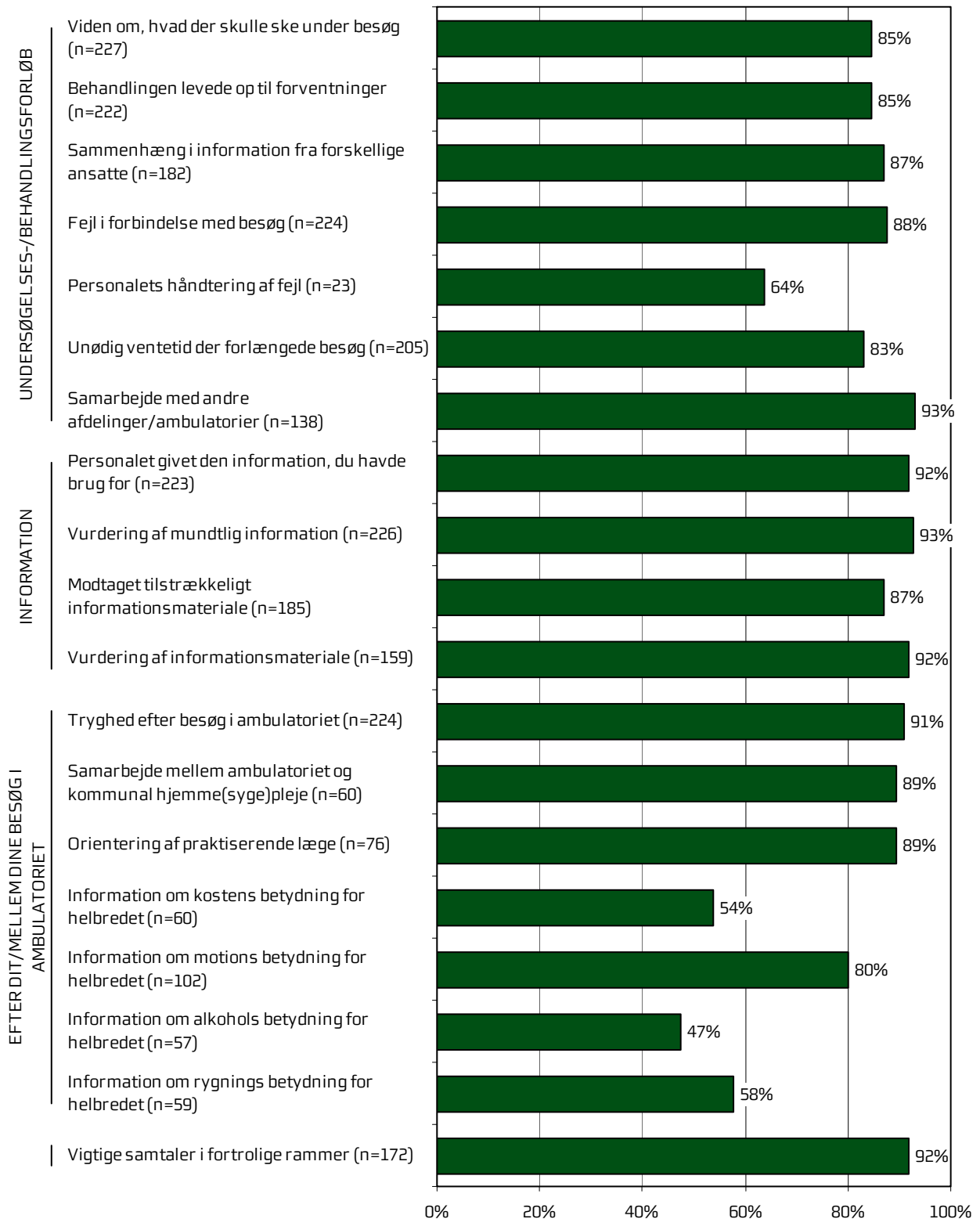
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Ortopædkirurgisk afdeling

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afdeling O

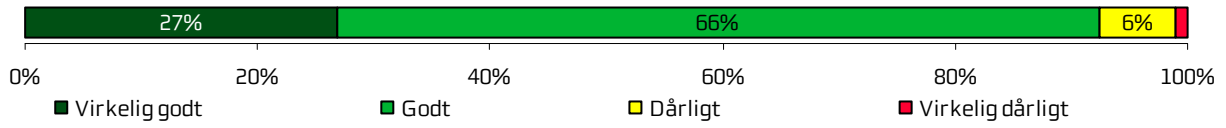
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

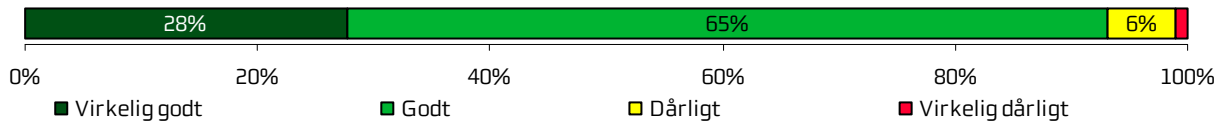
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

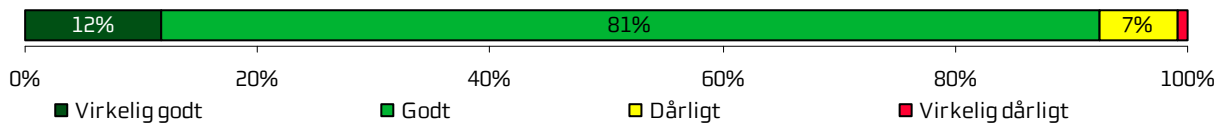
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=207)



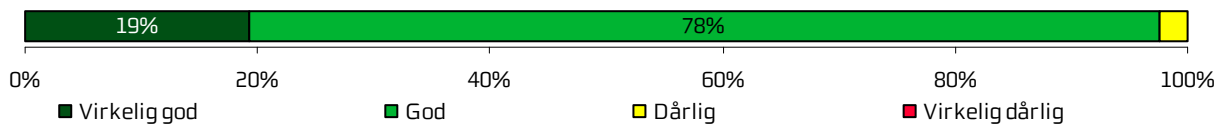
Samlet indtryk af besøg (n=222)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=224)



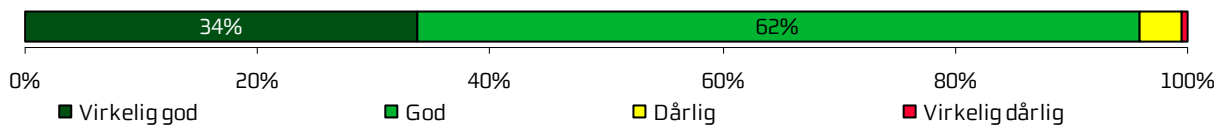
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=221)



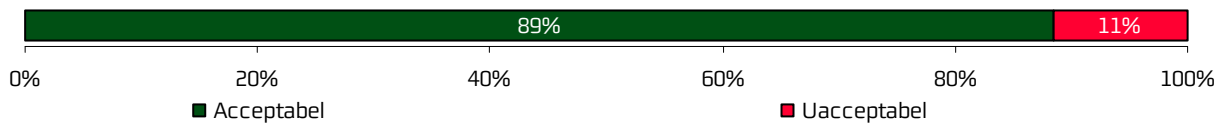
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	94 %	97 % *	98 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	98 % *	99 % *	96 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	92 %	93 %	97 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	99 %	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=226)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=174)



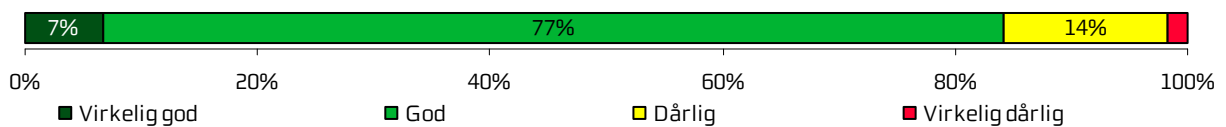
Længde af ventetid i venteværelse (n=171)



Information om ventetid ved fremmøde (n=148)



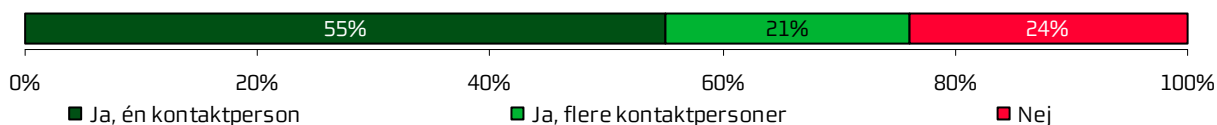
Indretningen i venteværelset (n=217)



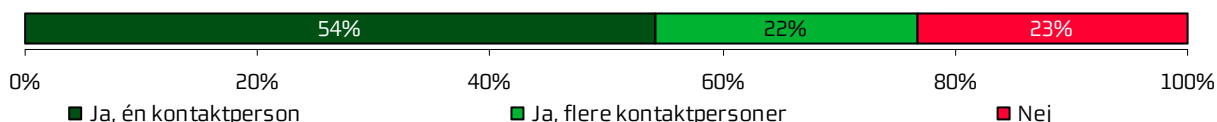
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	99 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	89 %	94 % *	96 % *	90 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	31 %	32 %	34 %	55 % *	30 %	40 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	83 %	88 %	92 % *	82 %	87 %

Personale

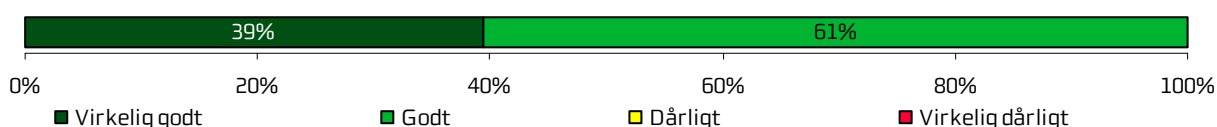
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=119)



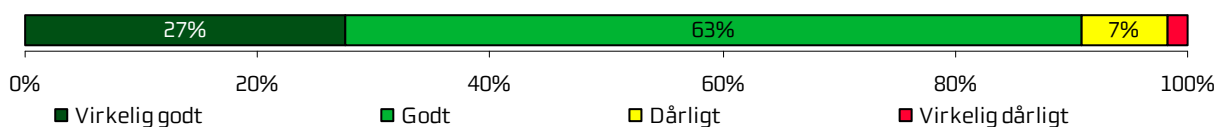
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=44)



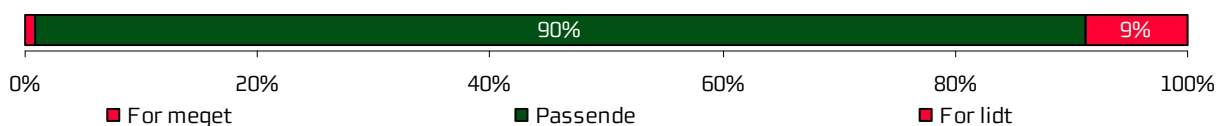
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



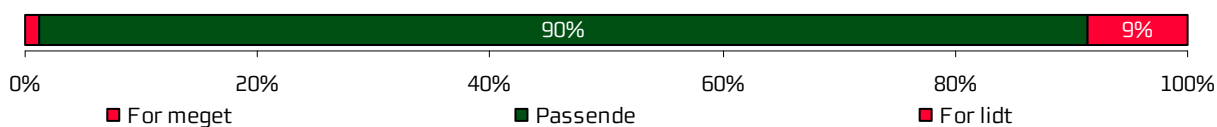
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=196)



Medinddragelse af patienter (n=226)



Medinddragelse af pårørende (n=91)



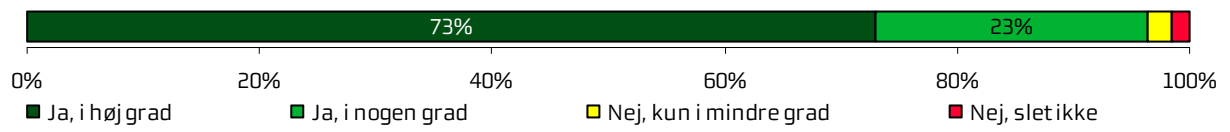
Personalet lyttede med interesse (n=216)



	2013	2012	2011	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)	76 %	73 %	72 %	89 %	81 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	76 %	74 %	94 % *	81 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 %	100 %	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	89 %	94 %	98 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	91 %	96 % *	93 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	88 %	94 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91 %	92 %	95 %	98 % *	94 %	97 %

Personale (fortsat)

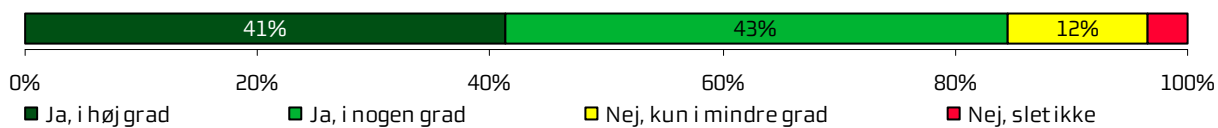
Personalet var gode til deres fag (n=209)



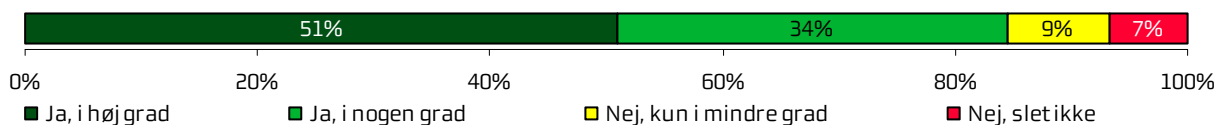
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	98 %	100 % *	96 %	99 %

Undersøges-/behandlingsforløb

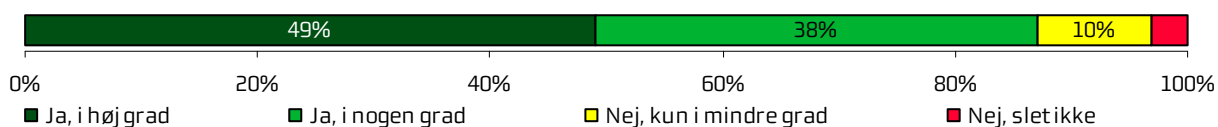
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=227)



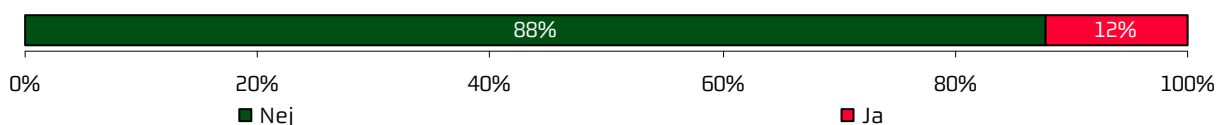
Behandlingen levede op til forventninger (n=222)



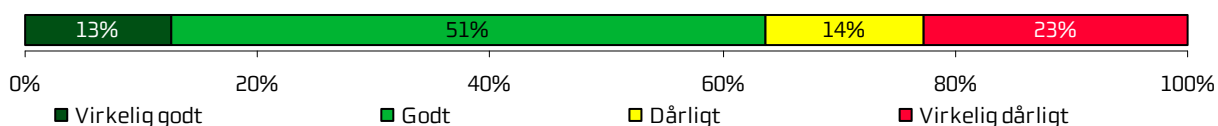
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=182)



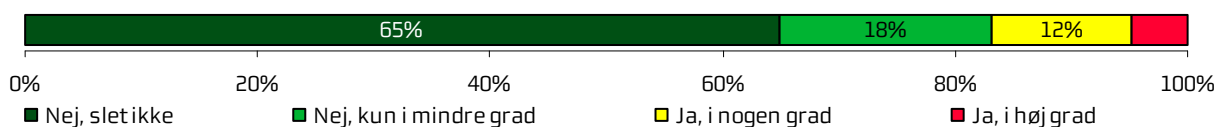
Fejl i forbindelse med besøg (n=224)



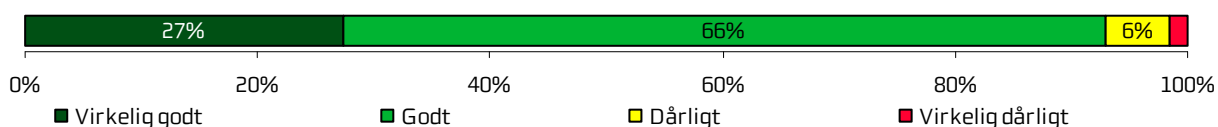
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=205)



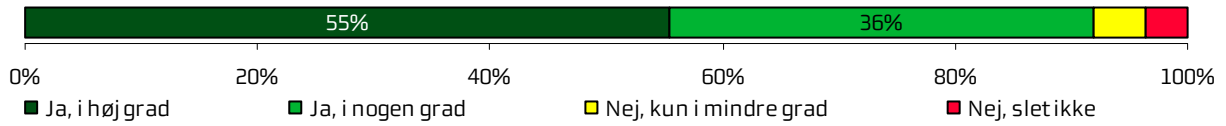
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=138)



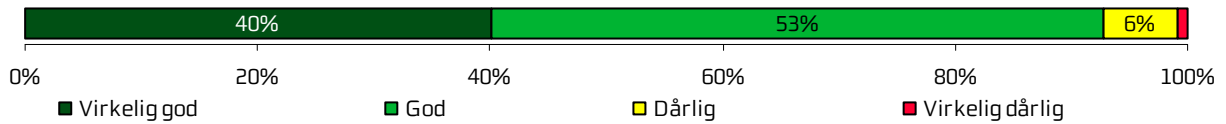
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	81 %	87 %	95 % *	84 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	88 %	90 %	96 % *	90 %	95 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	87 %	92 %	95 % *	98 % *	91 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	93 %	92 %	96 % *	89 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	45 %	77 %	75 %	73 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	80 %	87 %	92 % *	87 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	94 %	97 %	89 %	95 %

Information

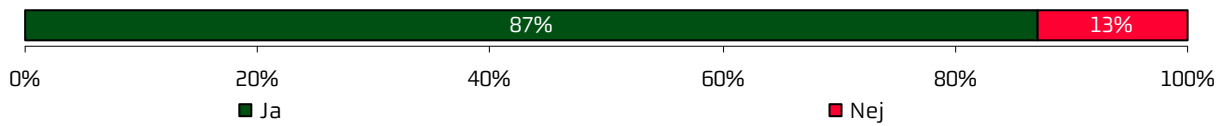
Personalet givet den information, du havde brug for (n=223)



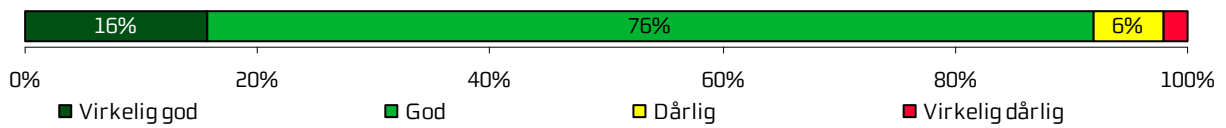
Vurdering af mundtlig information (n=226)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=185)



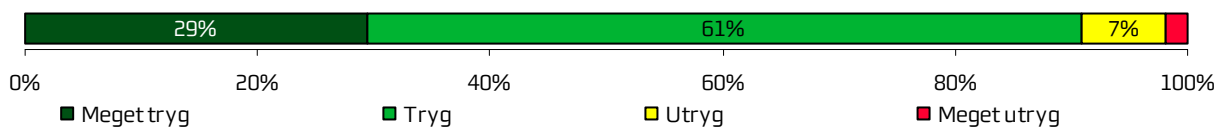
Vurdering af informationsmateriale (n=159)



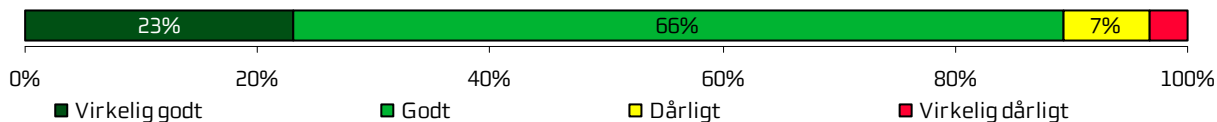
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	91 %	92 %	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	95 %	97 % *	99 % *	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	87 %	-	-	93 % *	81 %	86 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	98 % *	93 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

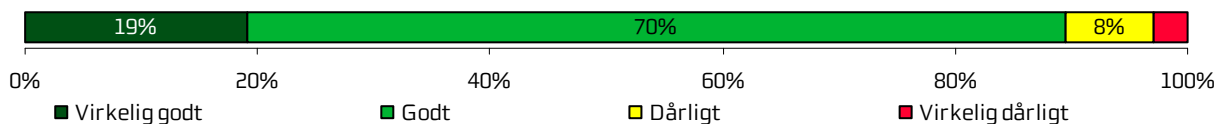
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=224)



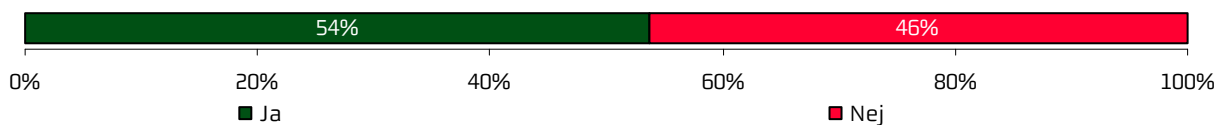
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=60)



Orientering af praktiserende læge (n=76)



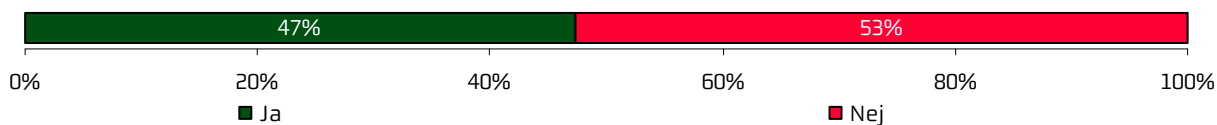
Information om kostens betydning for helbredet (n=60)



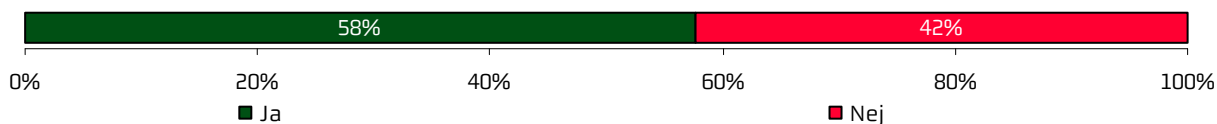
Information om motions betydning for helbredet (n=102)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=57)



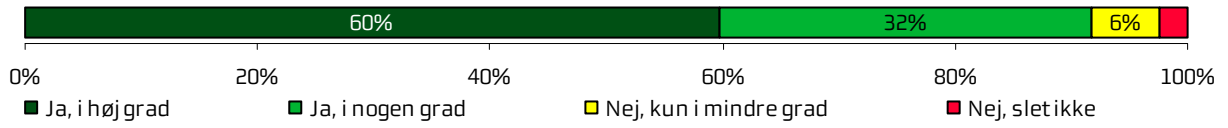
Information om rygningens betydning for helbredet (n=59)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	94 %	96 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	87 %	91 %	97 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	91 %	92 %	97 %	78 % *	90 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	54 %	-	-	71 % *	53 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	80 %	-	-	78 %	57 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	47 %	-	-	71 % *	45 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	58 %	-	-	79 % *	56 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=172)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	92 %	-	-	97 % *	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>|obnr<<

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	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"/>	
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. 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"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>

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. 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"/>	
26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/feller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 28
27. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <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 hjemmepjele/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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

--

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 54 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	54%	100%
Køn		
Mand	42%	47%
Kvinde	58%	53%
Aldersgruppe		
Under 20 år	8%	14%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	31%	32%
60-79 år	45%	34%
80 år eller derover	9%	8%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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

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

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. 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	233		100%	
Køn				
Mand	99		42%	
Kvinde	134		58%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	18		8%	
20-39 år	18		8%	
40-59 år	72		31%	
60-79 år	104		45%	
80 år eller derover	21		9%	
Skema udfyldt af				
Patienten	205		91%	
Pårørende	21		9%	
Modersmål				
Dansk	222		97%	
Ikke dansk	6		3%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75		32%	
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	39		17%	
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	101		43%	
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	18		8%	
Diagnose				
Øvrige	211		91%	
DM171	9		4%	
DM161	13		6%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	66	6	1	207	18
Køn						
Mand	34	59	4	3	87	9
Kvinde	21	71	8	0	120	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	45	15	13	16	2
20-39 år	0	73	27	0	16	2
40-59 år	27	70	4	0	62	7
60-79 år	32	65	3	0	97	5
80 år eller derover	23	70	7	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	27	66	6	1	186	14
Pårørende	30	61	1	7	18	3
Modersmål						
Dansk	27	67	6	1	200	17
Ikke dansk	38	42	0	20	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	5	2	61	11
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	22	72	6	0	36	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	29	62	8	1	92	6
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	28	67	6	0	18	0
Diagnose						
Øvrige	25	66	7	1	189	14
DM171	24	76	0	0	8	1
DM161	50	50	0	0	10	3

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	28	65	6	1	222
Køn					
Mand	36	57	5	2	95
Kvinde	22	71	7	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	52	12	11	18
20-39 år	6	70	24	0	18
40-59 år	28	69	3	0	66
60-79 år	32	65	3	0	101
80 år eller derover	31	63	6	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	28	66	6	1	197
Pårørende	31	63	0	6	21
Modersmål					
Dansk	28	66	6	1	214
Ikke dansk	32	52	0	17	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	4	1	69
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	21	74	3	3	38
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	30	62	8	0	97
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	28	67	0	6	18
Diagnose					
Øvrige	26	67	6	1	200
DM171	33	67	0	0	9
DM161	46	46	8	0	13

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	81	7	1	224
Køn					
Mand	20	74	5	1	95
Kvinde	6	86	8	1	129
Aldersgruppe					
Under 20 år	12	64	19	6	18
20-39 år	0	82	13	5	18
40-59 år	7	83	10	0	69
60-79 år	18	79	3	0	100
80 år eller derover	5	95	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	12	79	7	1	200
Pårørende	6	92	1	0	20
Modersmål					
Dansk	11	81	7	0	216
Ikke dansk	35	48	0	17	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	77	6	1	69
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	10	87	0	3	39
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	9	82	9	0	98
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	17	72	11	0	18
Diagnose					
Øvrige	10	81	8	1	202
DM171	10	90	0	0	9
DM161	31	69	0	0	13

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	78	2	0	221
Køn					
Mand	29	68	3	0	94
Kvinde	12	86	2	0	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	70	6	0	18
20-39 år	24	76	0	0	18
40-59 år	14	83	3	0	69
60-79 år	24	74	2	0	98
80 år eller derover	6	94	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	20	77	3	0	196
Pårørende	13	87	0	0	21
Modersmål					
Dansk	20	78	2	0	213
Ikke dansk	18	65	17	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	76	4	0	71
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	16	82	3	0	38
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	20	79	1	0	94
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	17	83	0	0	18
Diagnose					
Øvrige	19	79	3	0	201
DM171	11	89	0	0	9
DM161	37	63	0	0	11

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	62	4	0	226
Køn					
Mand	40	58	1	1	98
Kvinde	29	66	5	0	128
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	51	14	6	18
20-39 år	24	57	19	0	18
40-59 år	26	71	3	0	71
60-79 år	42	58	0	0	102
80 år eller derover	34	66	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	34	61	4	1	200
Pårørende	30	69	1	0	21
Modersmål					
Dansk	34	63	4	0	217
Ikke dansk	32	52	0	17	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	62	3	1	71
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	23	77	0	0	39
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	36	59	5	0	99
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	41	53	6	0	17
Diagnose					
Øvrige	33	62	4	1	204
DM171	34	66	0	0	9
DM161	38	62	0	0	13

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	89	11	174	54
Køn				
Mand	93	7	70	27
Kvinde	86	14	104	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	64	36	15	3
20-39 år	61	39	16	2
40-59 år	87	13	59	12
60-79 år	99	1	67	33
80 år eller derover	100	0	17	4
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	152	49
Pårørende	81	19	18	3
Modersmål				
Dansk	89	11	166	52
Ikke dansk	83	17	6	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	53	20
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	81	19	32	7
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	91	9	78	20
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	73	27	11	7
Diagnose				
Øvrige	87	13	158	48
DM171	100	0	6	3
DM161	100	0	10	3

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	8	63	21	8	171	2
Køn						
Mand	3	68	21	8	68	1
Kvinde	11	60	20	8	103	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	39	14	39	14	1
20-39 år	16	35	28	21	15	1
40-59 år	6	61	28	6	58	0
60-79 år	11	71	16	2	67	0
80 år eller derover	0	88	12	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	65	19	7	150	2
Pårørende	7	41	39	14	17	0
Modersmål						
Dansk	8	64	20	8	163	2
Ikke dansk	13	35	35	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	67	24	4	51	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	6	50	25	19	32	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	10	66	17	6	77	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	0	36	36	27	11	0
Diagnose						
Øvrige	8	64	19	9	155	2
DM171	17	17	65	0	6	0
DM161	9	80	10	0	10	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	24	14	55	148	20
Køn						
Mand	7	23	15	54	63	5
Kvinde	6	25	13	56	85	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	9	6	85	13	2
20-39 år	2	23	19	56	15	1
40-59 år	8	30	13	49	54	3
60-79 år	8	14	17	62	54	9
80 år eller derover	10	57	9	25	12	5
Skema udfyldt af						
Patienten	6	23	15	56	131	16
Pårørende	10	37	7	46	13	4
Modersmål						
Dansk	6	24	15	56	141	19
Ikke dansk	21	21	0	58	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	22	12	63	51	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	3	37	17	43	30	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	9	21	14	55	56	19
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	27	18	27	27	11	0
Diagnose						
Øvrige	7	23	15	54	136	17
DM171	0	19	0	81	5	1
DM161	0	42	0	58	7	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	77	14	2	217	7
Køn						
Mand	11	76	12	1	94	2
Kvinde	4	79	16	2	123	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	7	68	20	6	17	0
20-39 år	0	76	24	0	17	1
40-59 år	6	73	19	3	68	1
60-79 år	9	85	6	0	96	3
80 år eller derover	6	71	22	1	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	7	77	14	2	192	6
Pårørende	6	81	14	0	20	0
Modersmål						
Dansk	7	77	14	1	208	6
Ikke dansk	0	83	0	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	73	19	1	70	2
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	5	84	11	0	38	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	7	79	12	2	92	5
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	12	59	18	12	17	0
Diagnose						
Øvrige	6	76	16	2	195	7
DM171	11	89	0	0	9	0
DM161	8	92	0	0	13	0

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	55	21	24	119
Køn				
Mand	56	23	21	51
Kvinde	54	20	26	68
Aldersgruppe				
Under 20 år	50	27	23	8
20-39 år	42	16	42	10
40-59 år	52	12	36	40
60-79 år	57	30	13	52
80 år eller derover	80	12	9	9
Skema udfyldt af				
Patienten	56	20	24	110
Pårørende	44	44	12	7
Modersmål				
Dansk	55	21	23	117
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	5
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	50	25	25	36
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	57	19	24	72
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	33	33	33	6
Diagnose				
Øvrige	54	20	26	112
DM171	-	-	-	2
DM161	60	40	0	5

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	22	23	44
Køn				
Mand	45	27	29	19
Kvinde	61	20	20	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	37	17	46	16
60-79 år	56	37	6	17
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	51	24	25	41
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	54	22	23	44
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	33	44	22	9
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	58	18	24	33
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	1
Diagnose				
Øvrige	53	23	24	43
DM171	-	-	-	0
DM161	-	-	-	1

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	61	0	0	33	1
Køn						
Mand	33	67	0	0	14	0
Kvinde	43	57	0	0	19	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	60	40	0	0	9	0
60-79 år	35	65	0	0	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	30	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	39	61	0	0	33	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	14	86	0	0	7	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	46	54	0	0	24	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
Øvrige	41	59	0	0	32	1
DM171	-	-	-	-	0	0
DM161	-	-	-	-	1	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	63	7	2	196	30
Køn						
Mand	33	58	6	4	84	13
Kvinde	24	68	9	0	112	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	31	23	15	14	3
20-39 år	16	69	15	0	15	3
40-59 år	22	72	7	0	61	6
60-79 år	33	62	5	0	92	11
80 år eller derover	27	65	0	8	14	7
Skema udfyldt af						
Patienten	28	64	6	1	175	26
Pårørende	17	60	16	8	16	4
Modersmål						
Dansk	28	64	7	1	187	30
Ikke dansk	18	48	17	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	69	5	2	55	17
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	14	81	3	3	36	2
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	34	55	10	1	89	10
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	25	69	0	6	16	1
Diagnose						
Øvrige	26	66	6	2	175	29
DM171	26	62	12	0	8	1
DM161	47	37	16	0	13	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	90	9	226
Køn				
Mand	2	87	11	95
Kvinde	0	92	8	131
Aldersgruppe				
Under 20 år	5	84	11	18
20-39 år	0	78	22	18
40-59 år	1	91	8	69
60-79 år	0	94	6	102
80 år eller derover	0	88	12	19
Skema udfyldt af				
Patienten	0	92	8	200
Pårørende	10	79	11	21
Modersmål				
Dansk	1	91	8	217
Ikke dansk	0	67	33	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	92	7	71
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	3	87	10	39
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	0	91	9	98
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	0	83	17	18
Diagnose				
Øvrige	1	91	8	204
DM171	0	100	0	9
DM161	0	76	24	13

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	90	9	91	137
Køn					
Mand	3	79	18	32	65
Kvinde	0	96	4	59	72
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	88	12	17	1
20-39 år	0	86	14	8	10
40-59 år	5	81	15	22	48
60-79 år	0	97	3	36	67
80 år eller derover	0	100	0	8	11
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	70	134
Pårørende	6	81	13	19	1
Modersmål					
Dansk	1	91	8	87	133
Ikke dansk	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	85	10	20	53
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	0	94	6	17	22
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	0	91	9	46	52
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	0	88	13	8	10
Diagnose					
Øvrige	1	91	8	86	120
DM171	-	-	-	2	7
DM161	-	-	-	3	10

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	33	7	2	216	12
Køn						
Mand	61	31	5	2	89	9
Kvinde	56	34	8	2	127	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	38	13	12	17	0
20-39 år	29	60	11	0	18	0
40-59 år	50	42	6	2	66	4
60-79 år	73	20	6	0	97	6
80 år eller derover	56	31	6	6	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	5	2	191	11
Pårørende	47	30	17	6	21	0
Modersmål						
Dansk	59	33	7	2	208	11
Ikke dansk	48	35	0	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	37	7	3	70	3
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	62	29	6	3	34	5
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	61	31	7	1	95	3
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	41	41	12	6	17	1
Diagnose						
Øvrige	58	33	6	2	195	11
DM171	49	38	13	0	8	1
DM161	61	23	16	0	13	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	23	2	1	209	18
Køn						
Mand	73	23	2	2	88	9
Kvinde	73	24	2	1	121	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	51	38	0	11	16	2
20-39 år	45	48	7	0	17	1
40-59 år	69	26	3	2	63	6
60-79 år	84	16	0	0	97	5
80 år eller derover	73	19	7	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	75	22	2	1	187	15
Pårørende	52	42	0	5	17	3
Modersmål						
Dansk	74	24	2	1	200	18
Ikke dansk	48	35	0	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	20	0	2	61	10
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	58	37	3	3	38	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	74	21	3	1	94	5
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	63	38	0	0	16	2
Diagnose						
Øvrige	71	25	2	2	188	17
DM171	90	10	0	0	9	0
DM161	83	17	0	0	12	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	43	12	3	227	0
Køn						
Mand	46	42	5	7	97	0
Kvinde	38	44	17	1	130	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	32	51	6	11	18	0
20-39 år	17	60	24	0	18	0
40-59 år	42	44	11	3	69	0
60-79 år	48	38	13	1	103	0
80 år eller derover	36	47	6	12	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	43	11	3	201	0
Pårørende	37	52	11	0	21	0
Modersmål						
Dansk	42	43	12	3	218	0
Ikke dansk	17	67	0	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	39	21	6	71	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	49	49	3	0	39	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	43	44	9	3	99	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	61	33	6	0	18	0
Diagnose						
Øvrige	41	44	11	4	205	0
DM171	45	45	10	0	9	0
DM161	46	30	24	0	13	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	34	9	7	222	5
Køn						
Mand	56	28	6	10	94	3
Kvinde	47	37	11	4	128	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	40	17	11	18	0
20-39 år	18	34	28	19	18	0
40-59 år	46	41	6	8	69	1
60-79 år	65	25	6	4	99	3
80 år eller derover	52	42	6	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	34	7	7	197	4
Pårørende	53	30	11	6	21	0
Modersmål						
Dansk	52	34	8	7	214	4
Ikke dansk	48	18	17	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	37	11	7	70	1
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	41	43	8	8	37	2
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	58	29	7	6	97	2
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	67	22	6	6	18	0
Diagnose						
Øvrige	49	35	8	8	200	5
DM171	67	22	11	0	9	0
DM161	61	23	16	0	13	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	38	10	3	182	44
Køn						
Mand	49	38	11	3	76	21
Kvinde	50	38	9	3	106	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	34	18	11	18	0
20-39 år	33	40	20	7	16	2
40-59 år	45	45	10	0	54	15
60-79 år	60	35	3	2	78	24
80 år eller derover	45	29	20	7	16	3
Skema udfyldt af						
Patienten	50	39	8	3	159	41
Pårørende	46	34	13	6	19	2
Modersmål						
Dansk	50	38	9	3	176	41
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	44	6	4	50	21
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	52	39	6	3	33	5
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	50	34	13	2	82	17
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	53	41	0	6	17	1
Diagnose						
Øvrige	50	38	10	3	164	40
DM171	37	50	13	0	8	1
DM161	50	29	10	10	10	3

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	224
Køn			
Mand	87	13	95
Kvinde	88	12	129
Aldersgruppe			
Under 20 år	70	30	18
20-39 år	76	24	18
40-59 år	85	15	71
60-79 år	94	6	98
80 år eller derover	96	4	19
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	199
Pårørende	81	19	20
Modersmål			
Dansk	88	12	216
Ikke dansk	80	20	5
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	72
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	82	18	39
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	86	14	97
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	94	6	16
Diagnose			
Øvrige	87	13	203
DM171	90	10	9
DM161	91	9	12

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	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	51	14	23	23	2
Køn						
Mand	24	26	13	37	9	1
Kvinde	6	66	14	14	14	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	41	0	59	6	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	14	75	11	0	7	2
60-79 år	17	60	23	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	57	11	16	18	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	13	53	14	19	22	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	0	20	5	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	17	33	17	33	6	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	0	64	18	18	11	2
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
Øvrige	14	51	10	25	21	2
DM171	-	-	-	-	1	0
DM161	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	18	12	5	205	18
Køn						
Mand	68	17	11	5	88	6
Kvinde	63	19	13	5	117	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	6	29	20	16	2
20-39 år	50	27	23	0	16	2
40-59 år	67	20	8	5	63	6
60-79 år	72	17	8	3	91	8
80 år eller derover	52	23	18	6	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	18	10	4	183	15
Pårørende	47	19	27	7	19	2
Modersmål						
Dansk	66	18	11	4	198	17
Ikke dansk	48	17	18	17	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	10	6	3	63	9
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	66	19	9	6	32	5
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	55	23	16	5	94	2
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	56	19	19	6	16	2
Diagnose						
Øvrige	65	18	13	5	184	18
DM171	68	22	10	0	9	0
DM161	66	25	0	9	12	0

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	27	66	6	2	138	54
Køn						
Mand	35	57	6	2	61	19
Kvinde	21	72	5	1	77	35
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	53	13	7	16	1
20-39 år	15	76	9	0	12	4
40-59 år	15	78	5	2	48	14
60-79 år	41	55	4	0	54	28
80 år eller derover	34	66	0	0	8	7
Skema udfyldt af						
Patienten	28	65	6	1	120	49
Pårørende	27	64	0	9	15	5
Modersmål						
Dansk	28	66	5	2	133	52
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	66	10	2	41	25
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	19	76	0	5	21	10
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	32	63	5	0	65	17
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	27	64	0	9	11	2
Diagnose						
Øvrige	23	69	6	2	125	48
DM171	66	34	0	0	6	3
DM161	59	41	0	0	7	3

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	4	4	223
Køn					
Mand	56	32	5	7	95
Kvinde	55	40	4	1	128
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	53	7	10	18
20-39 år	25	75	0	0	18
40-59 år	57	31	6	6	69
60-79 år	66	31	2	1	100
80 år eller derover	52	31	11	6	18
Skema udfyldt af					
Patienten	59	35	4	3	198
Pårørende	31	57	1	10	21
Modersmål					
Dansk	57	36	4	3	215
Ikke dansk	32	52	0	17	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	40	6	9	70
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	55	37	3	5	38
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	62	34	4	0	97
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	56	39	6	0	18
Diagnose					
Øvrige	54	37	4	4	201
DM171	45	55	0	0	9
DM161	76	16	8	0	13

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	53	6	1	226
Køn					
Mand	39	52	7	2	96
Kvinde	41	53	6	0	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	47	23	6	18
20-39 år	20	73	6	0	18
40-59 år	35	57	7	0	69
60-79 år	51	45	2	1	101
80 år eller derover	34	61	5	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	41	52	6	1	201
Pårørende	31	63	6	0	21
Modersmål					
Dansk	40	53	6	0	218
Ikke dansk	32	52	0	17	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	8	3	72
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	36	59	5	0	39
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	45	49	5	0	97
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	50	44	6	0	18
Diagnose					
Øvrige	39	53	6	1	204
DM171	33	67	0	0	9
DM161	53	39	8	0	13

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	87	13	185	40
Køn				
Mand	86	14	77	17
Kvinde	88	12	108	23
Aldersgruppe				
Under 20 år	64	36	15	3
20-39 år	76	24	14	4
40-59 år	88	12	61	9
60-79 år	95	5	81	19
80 år eller derover	71	29	14	5
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	164	37
Pårørende	93	7	17	3
Modersmål				
Dansk	88	12	178	40
Ikke dansk	80	20	5	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	61	11
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	89	11	37	2
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	87	13	76	20
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	73	27	11	7
Diagnose				
Øvrige	85	15	165	38
DM171	100	0	9	0
DM161	100	0	11	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	76	6	2	159	20
Køn						
Mand	16	74	4	5	67	8
Kvinde	15	78	7	0	92	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	59	15	8	12	1
20-39 år	0	84	16	0	14	0
40-59 år	15	75	8	2	53	7
60-79 år	21	77	0	2	70	9
80 år eller derover	0	88	12	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	16	76	5	2	141	17
Pårørende	11	83	6	0	15	2
Modersmål						
Dansk	16	77	5	1	154	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	73	2	4	49	11
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	9	86	6	0	35	1
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	15	75	9	1	67	6
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	25	75	0	0	8	2
Diagnose						
Øvrige	15	76	7	2	143	17
DM171	14	86	0	0	7	2
DM161	23	77	0	0	9	1

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	29	61	7	2	224
Køn					
Mand	32	59	7	3	97
Kvinde	28	64	8	1	127
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	47	6	11	18
20-39 år	13	76	11	0	18
40-59 år	30	61	6	3	68
60-79 år	32	61	7	0	100
80 år eller derover	21	68	11	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	31	61	6	2	199
Pårørende	13	76	5	6	21
Modersmål					
Dansk	30	61	7	1	216
Ikke dansk	17	67	0	17	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	58	6	1	69
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	26	64	5	5	39
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	26	64	9	1	99
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	53	41	0	6	17
Diagnose					
Øvrige	30	61	7	2	202
DM171	33	67	0	0	9
DM161	23	61	16	0	13

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	23	66	7	3	60	1	158
Køn							
Mand	26	60	10	4	22	1	72
Kvinde	21	70	6	3	38	0	86
Aldersgruppe							
Under 20 år	34	66	0	0	6	0	12
20-39 år	16	55	29	0	8	1	9
40-59 år	14	73	0	12	16	0	52
60-79 år	33	61	6	0	18	0	77
80 år eller derover	18	73	9	0	12	0	8
Skema udfyldt af							
Patienten	26	65	5	4	49	1	145
Pårørende	13	87	0	0	9	0	12
Modersmål							
Dansk	22	68	6	3	57	1	153
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	90	0	0	10	1	59
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	0	89	0	11	9	0	29
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	30	57	11	3	37	0	58
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	4	0	12
Diagnose							
Øvrige	23	67	6	4	55	1	143
DM171	-	-	-	-	2	0	6
DM161	-	-	-	-	3	0	9

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	19	70	8	3	76	143
Køn						
Mand	30	59	4	7	32	64
Kvinde	11	79	10	0	44	79
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	80	0	20	5	13
20-39 år	9	64	27	0	12	6
40-59 år	7	88	5	0	22	46
60-79 år	36	56	4	4	30	67
80 år eller derover	19	81	0	0	7	11
Skema udfyldt af						
Patienten	19	71	7	3	66	130
Pårørende	20	80	0	0	9	12
Modersmål						
Dansk	19	72	8	2	72	140
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	0	11	18	51
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	11	83	6	0	18	21
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	19	68	13	0	31	64
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	44	56	0	0	9	7
Diagnose						
Øvrige	20	70	7	3	68	129
DM171	-	-	-	-	2	7
DM161	17	66	17	0	6	7

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	60	160
Køn				
Mand	61	39	26	71
Kvinde	48	52	34	89
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	15
20-39 år	-	-	3	15
40-59 år	57	43	19	50
60-79 år	62	38	30	67
80 år eller derover	61	39	5	13
Skema udfyldt af				
Patienten	55	45	51	144
Pårørende	59	41	6	15
Modersmål				
Dansk	55	45	55	157
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	18	53
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	40	60	10	28
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	62	38	29	65
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	3	14
Diagnose				
Øvrige	47	53	49	150
DM171	-	-	4	5
DM161	71	29	7	5

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	80	20	102	121
Køn				
Mand	86	14	45	52
Kvinde	75	25	57	69
Aldersgruppe				
Under 20 år	87	13	7	11
20-39 år	60	40	10	8
40-59 år	76	24	34	36
60-79 år	83	17	44	54
80 år eller derover	100	0	7	12
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	91	107
Pårørende	84	16	8	13
Modersmål				
Dansk	80	20	97	118
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	32	40
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	73	27	15	23
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	86	14	51	45
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	4	13
Diagnose				
Øvrige	78	22	89	113
DM171	100	0	5	4
DM161	89	11	8	4

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	47	53	57	163
Køn				
Mand	50	50	25	72
Kvinde	45	55	32	91
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	16
20-39 år	-	-	3	15
40-59 år	55	45	20	48
60-79 år	46	54	28	69
80 år eller derover	-	-	4	15
Skema udfyldt af				
Patienten	50	50	48	147
Pårørende	19	81	6	15
Modersmål				
Dansk	47	53	53	159
Ikke dansk	-	-	3	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	18	53
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	38	63	8	30
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	57	43	28	66
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	3	14
Diagnose				
Øvrige	45	55	46	153
DM171	-	-	4	5
DM161	43	57	7	5

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	58	42	59	161
Køn				
Mand	67	33	27	70
Kvinde	50	50	32	91
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	16
20-39 år	-	-	3	15
40-59 år	62	38	21	47
60-79 år	63	37	30	67
80 år eller derover	-	-	3	16
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	52	143
Pårørende	23	77	5	16
Modersmål				
Dansk	58	42	55	157
Ikke dansk	-	-	3	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	18	53
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	44	56	9	29
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	66	34	29	65
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	3	14
Diagnose				
Øvrige	52	48	48	151
DM171	-	-	4	5
DM161	71	29	7	5

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonsk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	60	32	6	2	172	50	0
Køn							
Mand	61	32	4	2	77	19	0
Kvinde	58	32	7	2	95	31	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	35	37	15	13	14	4	0
20-39 år	48	42	10	0	11	6	0
40-59 år	57	37	4	2	57	11	0
60-79 år	71	24	4	0	76	24	0
80 år eller derover	43	41	9	8	14	5	0
Skema udfyldt af							
Patienten	61	32	4	2	153	43	0
Pårørende	47	31	16	6	15	6	0
Modersmål							
Dansk	60	32	6	2	166	47	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	28	4	4	54	17	0
DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	53	44	0	3	34	3	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	59	31	9	1	75	22	0
AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	56	44	0	0	9	8	0
Diagnose							
Øvrige	58	33	6	3	155	45	0
DM171	66	34	0	0	6	3	0
DM161	72	19	9	0	11	2	0

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		10
Kommunikation og information		8
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		17
Pleje		3
Relationer til personale		11
Ventetid		9

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Bl.a. var tiden overholdt 100 procent.	Virkelig god
5	Skulle selv "bippe" mig ind på stander i forhallen.	God
7	[Jeg blev indlagt på stue halvanden time efter, jeg mødte ind, og klargjort til operation yderligere fire timer efter].	God
11	Rigtig god, da det er dejligt, det er den samme læge, man kommer til.	Virkelig god
12	Venlighed og imødekommenhed hele vejen rundt.	Virkelig god
14	Damerne bag glasfacaden virkede ikke særlig interesserede i at hjælpe, da vi havde svært ved at se, hvor vi skulle gå hen.	Dårlig
15	Lidt plads, mange mennesker, ventetid, ingen informationer.	Dårlig
17	Det er min oplevelse, at modtagelsen virker ganske udmærket trods det, at man modtages af en maskine og ikke får den menneskelige kontakt. Ved mit første besøg kunne jeg ikke finde ud, hvor jeg skulle henvende mig, men der var hurtigt en opmærksom personale henne ved mig og forklare mig systemet.	God
19	Folk derinde er meget flinke og gode til at forklare tingene, så man kan forstå dem.	Virkelig god
23	Upersonlig, man var et nummer i rækken.	God
25	Lidt problemer med at scanne sundhedskort, fik hjælp af personale.	God
28	Blev ikke vist derhen, så skulle selv finde ud af, hvor det var.	God
ID Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA		Modtagelsen
1	FINT. Resten var et mareridt.	God
4	Jeg blev godt modtaget og fik den orientering, jeg skulle have om videre forløb.	Virkelig god
5	Ved begge lejligheder var der noget ventetid! Ved den dagkirurgiske behandling kom jeg til som planlagt!	God
8	God service.	Virkelig god
8	MEGET rare og venlige.	Virkelig god
ID Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA		Modtagelsen
1	Jeg synes, at jeg skulle vente for lang tid på min medicin. Der gik næsten fire timer. Det er træls, når det gør ondt, ligesom det gjorde ved mig.	Dårlig
3	Jeg ventede i over en halv time.	Dårlig
5	Venlig og smilende modtagelse.	God
6	Førsteklasses behandling.	Virkelig god
7	Den ene gang kom jeg til før min tid.	God
8	Smil og venlighed!	God
9	Personalet var ikke nærværende, men blot en ekspedition.	Dårlig

10	Venlig, imødekommende, udstråler sikkerhed.	God
11	Fordommene blev fejlet af bordet. Super hurtig og venlig betjening.	Virkelig god
15	Hurtig betjening.	Virkelig god
16	Der var virkelig lang ventetid.	Dårlig
19	Jeg havde forventet en læge og ikke [andet personale]. Vedkommende var meget flink.	God
24	Hurtigt møde og næsten ingen ventetid. Super.	Virkelig god
28	Nej, smilende og friskt personale. Super.	Virkelig god
33	Venlig og god modtagelse samt god information, når der var spørgsmål.	Virkelig god
36	NN er ikke i stand til selv at besvare. Derfor vil jeg, som hendes mand, forsøge. Var med på gangen, men ikke til alle undersøgelser i ambulatoriet.	God

ID Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR

Modtagelsen

3	Da der var totalt roligt, varede det meget længe, før jeg kom til!	Uoplyst
5	Var ved vagtlæge, som konstaterede en revne i [en knogle], som har været brækket tidligere. Vi kæmpede en brav kamp en hel weekend for at få hjælp til ham. Det svar, vi hørte mest, var, at hold da op, skal han ikke have gips på? Så må I hellere holde ham ekstra i ro og give ham noget mere smertestillende. I andre regioner er proceduren at komme gips på og dermed undgå at pumpe en syvårig med smertestillende!	Dårlig
7	Manglede oplysning om notering om parkering.	Virkelig god

Ortopædkirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
9	Jeg savner i høj grad opfølgning på behandlingen.	Uoplyst
10	Fik indtryk af, at det var den forkerte afdeling, som jeg var henvist til, da det er tredje gang, at jeg var der, og mit problem er ikke blevet løst endnu.	Uoplyst
13	Jeg fik at vide, at jeg skulle gå med gips i ca. to uger, men da jeg kom efter to uger og skulle have gipsen af, fik jeg at vide, at det var en fejl, og jeg skulle gå med gipsen i seks uger. Men rigtig godt, at fejlen blev opdaget, så jeg ikke fik gipsen af for tidligt :-).	Virkelig godt
17	Jeg har oplevet at en læge [] overså hvor kraftigt mit knæ var ødelagt, dette havde dog ikke særlig betydning på det pågældende tidspunkt og jeg var hos en læge NN senere i forløbet, som så fejlen og kontaktede den pågældende læge og viste ham hvordan han til en anden gang kunne sikre sig at undgå denne fejl. Dette virkede meget glædeligt, at følge hvordan den lægefaglige viden bliver videregivet. Og derved føles fejlen også mindre vigtig i mit skadesforløb, da det jo sikrer en bedre behandling.	Virkelig godt
20	Afdelingen havde ikke modtaget MR-scanningsbilleder eller journal, derfor ingen konklusion. Ventede en time, inden jeg kom ind og erfarede dette. Returnerede herefter til mit arbejde i [anden by]!	Godt
24	Blev røntgenfotograferet af knæ. Skulle bare tale med lægen.	Godt
ID Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA		Fejlhåndtering
1	Hjemsendelse var under al kritik. De var uvidende om, at når smertestillende holder op med at virke, kunne jeg ikke bevæge mig. Fik ikke medicin eller krykker med hjem.	Uoplyst
3	Bedøvelsen var ikke tilstrækkelig. Måtte have en ny, da operationen var begyndt. Det var forfærdeligt.	Godt
9	Jeg mødte ingen læge. Der skulle ringes efter en. Der var "lånt" en operationsstue i en anden afdeling. Der manglende forskelligt, som skulle bruges i forbindelse med min behandling.	Virkelig godt
10	Blev ikke bedøvet ordentligt i den ene side, men han troede ikke på mig, på trods af at jeg sagde det to til tre gange!	Virkelig dårligt
12	Ventetiden var alt for lang. Først efter halvanden time kommer man og fortæller, at man er forsinket.	Dårligt
14	Mine egne samtaler var ok. Men i den tid, jeg ventede, overhørte jeg mange samtaler. Den ene foregik sågar på de to sæder ved siden af mig.	Uoplyst
16	Forkert udleveret brochure om indgrebet, resultat: en del unødigt ængstelse. Ved henvendelse en uge senere (fra min side!) korrekt brochure udleveret.	Godt
18	Fik ikke lavet det, jeg kom for. Jeg fik slet ikke lavet noget.	Virkelig dårligt
ID Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA		Fejlhåndtering
2	Blev sendt hjem og ringet op dagen efter, at der var noget flækket, så han skulle have støvle på.	Godt
5	Fejl er måske ikke korrekt udtrykt. Men forundersøgelsen foregik hos en læge, der sagde, han skulle operere mig. Men jeg blev vist ind til en anden læge, der så opererede. Det undrede mig, og gjorde mig lidt forvirret.	Godt
10	Fejl i forløb omkring tidsforløb med hvornår [bandagering af fod] skulle tages af.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

- | | | |
|------|---|--------------------------------------|
| ✎ 13 | At jeg blev sendt hjem med store smerter i to arme. Den [ene] havde brud og den [anden] også brud. Sendte mig hjem. Jeg kunne [ikke] noget, da det gjorde meget ONDT. Jeg var ved døgnvagten om morgenen. | Godt |
| ✎ 14 | Ingen. Eller kun nødtørftig tjek ved tre måneder. Slutundersøgelse. Røntgenfoto fra én dag efter operation blev anvendt, undersøgelse varede under syv minutter, ventetid ca. 45 minutter. Ingen lægekommentar på følgeskade. | Dårligt |
| ✎ 16 | En tid som åbenbart var rykket, uden jeg vidste det. | Virkelig dårligt |
| ✎ 17 | Jeg opdagede ingen fejl. | Uoplyst |
| ✎ 21 | Der blev taget billeder []. Min speciallæge fik først besked [flere uger senere]. Det var lang tid? | Uoplyst |
| ✎ 23 | Jeg skulle vente yderligere en måned med scanning, fordi der var sket en fejl. Altså blev jeg røntgenundersøgt to gang i stedet for. Så det udsatte hele forløbet. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 25 | Der blev anvendt tidligere spørgeskema, som bare skulle underskrives med ny dato! Det gav stor forvirring på dagkirurgisk afdeling. De var ved at skrive mig op til gynækologisk operation i stedet for skulderoperation. | Godt |
| ✎ 29 | Der knækkede en tang i knæet under operation. Blev opereret [i foråret] og er langt fra rask. Ønsker, at jeg ikke blev opereret, da kunne jeg da passe mit job! | Godt |
| ✎ 30 | Da NN ankom til skadestuen, ventede vi [i lang tid], før vi blev kaldt ind. Han blev røntgenfoto-graferet, og vi ventede yderligere [noget tid], inden vi fik det svar, at der ikke var noget i vejen med hans fod, og at han måtte bruge den alt det, han ville. Dagen efter blev jeg ringet op, at han skulle komme ind til scanning. Vi ventede igen [i lang tid], og da han så var scannet, viste det sig, at der var et svært brud, og han måtte slet ikke støtte på foden i fire-otte uger. Virkelig for dårligt. | Virkelig dårligt |
| ✎ 31 | Vi fik udleveret en forkert dato til næste behandling. Dag og dato stemte ikke overens. | Godt |
| ✎ 34 | De sagde noget hver i sær, når jeg var der. | Dårligt |

ID Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR**Fejlhåndtering**

- | | | |
|-----|---|------------------|
| ✎ 3 | Gipsen blev lagt dårligt på! Blev lagt perfekt på andet sygehus ugen efter. | Uoplyst |
| ✎ 5 | Vi startede ved vagtlægen [om aften]. Men fordi vi bor i [anden by], skulle vi til Randers for at få taget røntgenbilleder [næste] morgen. Det gik også fint, og vi fik at vide, at der var en revne. På skadestuen var de usikre på, om billederne var gode nok, så vi skulle op og have taget nye. I røntgen mente de ikke, de kunne tage bedre billeder, da der var et gammelt brud. De nye billeder blev også dømt ikke gode nok af bagvagten, og derfor blev konklusionen, at vi skulle tage hjem og så bare give ham smertestillende og holde ham i ro. Jeg fik efter diskussion en slynge til ham, så armen nemmere kunne holdes i ro. [Morgenen efter] blev der ringet efter konference, at der var en revne, så drengen ville nok have mere ondt, end lægerne havde forventet, så han skulle bare have noget mere smertestillende. Jeg spurgte, om en gips ville hjælpe, og fik at vide, at det ville det, men vi var jo sendt hjem og afsluttet, så det var ikke en mulighed. Via vagtlægen kom vi så endnu engang til Randers. Vagtlægen var uforstående over for, hvorfor vi kom til ham og ikke skadestuen, men skadestuen havde jo afsluttet os, så der måtte vi ikke komme med en gammel skade uden at have været omkring vagtlægen! Vagtlægen ender så med at give os en anden slynge og besked om, at når gipsen ikke var lagt [tidligere], så kunne han ikke sende os tilbage i systemet! Vi har så en weekend med en dreng i store smerter, som bare græder og græder. [To dage senere] får jeg fat i egen læge, som sender os på skadestuen i [egen by], som uden diskussion lægger en gips på ham. Og ganske få timer senere har vi en velfungerende dreng uden konstante store smerter i armen. Jeg synes, det er uforståeligt, at man som patient skal kastes rundt mellem de forskellige afdelinger, bare fordi man bor uden for Randers! | Virkelig dårligt |

Ortopædkirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Jeg var kun til en undersøgelse, det forløb fint.	Uoplyst
17	Lige en kommentar til ventetiden, så har jeg oplevet et par gange, at der er gået temmelig lang tid fra indkaldelsestiden til undersøgelsen, men den ene gang fortalte en sygeplejerske mig, at der var lidt gang i den og den anden ved jeg ikke hvorfor, men jeg går da ud fra, at der har været mennesker, som havde mere brug for lægen end jeg på tidspunktet.	Godt
20	Havde ikke modtaget undersøgelsesresultaterne, så derfor uden resultat.	Uoplyst
21	Efter at have ventet i [mange] uger på undersøgelse (på hjemmesiden stod tre til fire ugers ventetid), blev jeg henvist til ny undersøgelse på et andet sygehus. Der var yderligere [flere ugers] ventetid på undersøgelse, og dernæst yderligere [flere ugers] ventetid på start af behandling, der vil strække sig over flere måneder. Jeg har forgæves bedt om henvisning til privat behandling.	Dårligt
23	Det virkede lidt som spild af tid. Det, min egen læge så som vigtigt at få undersøgt, opfattede jeg som meget bagatelagtigt af hospitalslægen.	Uoplyst
26	Jeg er yderst tilfreds.	Virkelig godt
27	Ja, min læge sendte mig derop med undersøgelse af hofter, men det var mine ben, fra knæ til ankel, det var nødvendigt med!	Uoplyst
28	Det virkede lidt, som om lægen ikke troede på mig.	Godt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg måtte kæmpe mig ud til bilen og leje krykker på hjælpemiddelcentralen. Et par meget smertefulde dage.	Godt
2	For lang tid fra første samtale, til man endelig bliver behandlet.	Godt
6	Seneknude, som jeg skulle have bortopereret, forsvandt af sig selv, kort forinden. Derfor ingen behandling.	Virkelig godt
7	Hvor rimeligt er det, at man skal i røntgen, have taget gips af og snakke med læge NN, [og det] tager tre og en halv time?	Godt
8	Personalet var dejlig smilende og imødekommende.	Virkelig godt
9	Ganske udmærket, bortset fra [en enkelt ting].	Godt
11	I begyndelsen af samtalen mente lægen ikke, at jeg havde været syg længe nok, til trods for at jeg havde været igennem samme forløb med det andet [led] for [flere] år siden. Det pointerede jeg og mente, at det var spild af tid at gå til fysioterapi og få flere binyrebarkindsprøjtninger og flere sygedage. Det lyttede han til og indstillede mig til operation.	Godt
13	Behandlingen/operationen er ikke særlig vellykket. Jeg har stadig store smerter her otte uger efter, selvom jeg træner meget for at blive ok.	Godt
14	Der mangler simpelthen dialog mellem patient og læge. De bør kunne rådgive, fortælle om forskellige muligheder og konsekvenser, så jeg kan tage stilling. Jeg har ikke brug for, at lægen nødvendigvis alene planlægger det videre forløb. Det er enten arrogant eller tegn på manglende fagligt overblik.	Dårligt
18	Nej. Ville bare ønske, at læger snakkede sammen, så man ikke skal køre så langt for ingenting og stadig ikke have fået løst sit problem.	Virkelig dårligt

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det var dejligt, at personalet tog godt imod mig. Der var bare for lang ventetid, før de gav mig medicinen.	Godt
7	Der skal nok ikke kigges på ambulatoriet, men i stedet på akutmodtagelsen og deres personalekultur. [Desuden bør der være fokus] på indlagte patienter på de medicinske afdelinger, hvor det kniber med omsorg og information på Randers Hospital.	Godt
9	Vågnede efter operation og var opereret for noget, der overhovedet ikke havde været drøftet.	Dårligt
10	Alle søde og kompetente mennesker, men man skal læse operationsjournal, før man udtaler sig. Det gælder læger som sygeplejersker!	Godt
14	Efter tre måneder BØR man tjekke (røntgen), om []protese stadig sidder korrekt!	Dårligt
17	Nej.	Godt
22	Jeg føler mig godt behandlet.	Godt
24	Det har fungeret meget fint.	Virkelig godt
26	Jeg skulle selv bede om at [blive] røntgenfotograferet ([jeg] var kun blevet scannet).	Uoplyst
29	Indgivet klage til patientforsikringen.	Godt
37	Fik en tidlig tid og skulle så vente halvanden time på en ergoterapeut.	Godt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
1	Det er jo ikke et stor problem.	Godt
5	Det mest frustrerende var, at der hver gang, vi var i Randers, stod indtil flere fra personalet og var uforstående over for de beslutninger, der var truffet. De forsøgte virkelig at hjælpe os, men sygeplejerskerne kunne ikke andet end udlevere slynger og råde til at komme igen, hvis vi ikke var trygge ved løsningen.	Virkelig dårligt
6	Måtte vente ekstra tid på svar efter røntgen, fordi man skulle konferere med en læge i Randers, som stod midt i en operation. Fuldt forståeligt!	Godt

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Fik MEGET materiale.	Godt
6	Jeg fik oplyst, at jeg ville modtage et brev vedrørende operation, men fire dage før havde jeg ikke modtaget noget. Jeg aflyste operationen, da jeg selv havde fået taget et fremmedlegeme ud af min tå.	Uoplyst
11	Bare forskellige læger, når det er ham, som har været der hver gang og opereret, men det er svært at skulle forklare på ny.	Godt
13	Fint med billeder i genoptræningsspjecen, og at jeg fik en kontaktperson, hvis genoptræningen ikke går som planlagt.	Virkelig godt
15	Samtale med en arrogant læge, der var dårlig til at lytte.	Dårligt
19	Lægen [var svær at forstå], så forstod ikke så meget af det, der blev sagt.	Virkelig godt
21	Læge NN, der undersøgte mig, var uhøflig og uvenlig. Han sagde ikke goddag til min kone, der ledsagede mig. Pludselig var han gået, uden at have signaleret, at undersøgelsen var forbi, og uden at have sagt farvel. Da vi sagde, at det var uhøflig opførsel, undskyldte han, da han fra nabolokalet hørte vores beklagelse.	Dårligt
28	Det virkede som om jeg kom ind, og bare skulle så hurtigt ud som muligt.	Godt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg var klar til at springe i havnen med det smertehelved, jeg fik da jeg kom hjem.	Godt
8	Ved udskrivning gik det måske lidt for hurtigt. Man var jo lidt omtumlet. Derfor fik man måske ikke alt med.	Virkelig godt
8	Det var tilfredsstillende.	Virkelig godt
9	Fyldestgørende information.	Godt
14	Informationen pissede delvist på min skade, og den, der var ok.	Dårligt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg fik ikke tilstrækkeligt informationsmateriale. Jeg fik det at vide mundtligt. Men jeg vidste heldigvis, hvordan man får fuld narkose.	Godt
4	Mangelfuld ang. hvor meget jeg måtte bevæge finger/hånd efter operation.	Godt
13	Jeg måtte selv undersøge, om jeg kunne få en hjemmehjælper, da jeg var alene om dagen. Fik hjælp til pleje og wc, da jeg ikke kunne det selv.	Uoplyst
17	Nej.	Godt
22	Der har været en god kommunikation.	Godt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
3	Kun et besøg.	Godt

Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
17	Selv om rygning ikke har været aktuelt for min behandling, har jeg af flere omgange, både ved genoptræningen på Randers Sygehus, læge NN og en sygeplejerske, fået et par morsomme og/eller påtalende ord omkring det, at jeg er ryger. Det har været på et plan, hvor jeg ikke har følt det belastende, og [det] har medvirket til, at jeg efter min operation prøvede at stoppe med at ryge. Så det må I endelig forsætte med, på et ikke-nedgående plan.	Godt
22	En stor tak til alle, især NN. Alle smerter er væk.	Virkelig godt
25	Ønske om information vedrørende ventetid.	Godt
27	Ja, man er lige så dum eller klog, når man går derfra, men det skyldes nok den alder, man har. De gider ikke at have med en ældre at gøre, sådan følte jeg det.	Uoplyst
28	Lægen diskuterede med mig om mit problem.	Godt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Dårlig pga. manglende krykker og smertestillende midler og plastre.	Godt
8	Alle ydede en rigtig god service, langt bedre end forventet.	Virkelig godt
13	Synes at det var formålsløst at skulle komme til ambulatoriet dagen efter operationen, da man jo ikke kan vurdere, hvordan operationen er gået så kort tid efter (mit skøn). Man kan højst se, om der er rødme ved sårene. Det var bedre med en test, tre til fem uger efter operationen.	Godt
14	Dialog, dialog, dialog, som når jeg er til frisør!	Dårligt
16	Har ikke haft kontakt med praktiserende læge efter operationen/indgrebet.	Godt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
10	En læge NN flytter sygehus. Her skal ske en ordentlig overlevering! Men det samlede indtryk er godt.	Godt
29	Synes, det trækker i langdrag, når man tænker på det danske sygedagpengesystem. Blev opereret i [foråret], kontakter læge [to måneder senere] angående stadige smerter og svar først til MR-scanning [sent i efteråret]. Undersøgelse i ambulatoriet [i vinter]. Synes, det trækker i langdrag.	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 - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Hvis bare behandlingen efter Ambulatoriet på operationsdagen var halvt så god. Det var mildt talt forfærdelig modtagelse/behandling, man modtog dagen før og efter operationen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Efter en grundig og uddybende samtale med en læge var jeg i stand til at træffe det rigtige valg, nemlig en udskydelse af en knæoperation. Det var en god oplevelse, og jeg gik glad og veltilpas derfra. [Kontaktperson]	Virkelig godt
5	Dejligt, at der ingen ventetid var de to gange, jeg var der. [Ventetid]	Godt
7	God, behagelig atmosfære overalt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	At få folk til at rydde op efter sig selv. Når man har fået noget at drikke, så smide kop i skraldespanden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Henvise til en relevant behandling/afdeling, så jeg kan få en løsning på mit problem. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
12	Der kunne godt gøres mere ud af venteværelset. Alt personale var venligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Gøre venteområdet mere indbydende, med NYT læsestof. Bedre information om ventetid. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
16	Det der er vigtigt er, at os der er på arbejdsmarkedet, kan overholde det aftalte tidspunkt, således at der ikke opstår ventetid. Det er lykkedes for mig flere gange. [Ventetid]	Virkelig godt
17	Jeg synes, at der ved et par af mine besøg har været temmelig fyldt i vente-"rummet", og jeg har ved et enkelt af mine besøg oplevet en læge og en sygeplejerske diskutere under en kontrol af mit knæ. Det virkede meget forstyrrende og tog lidt af fokus fra selve undersøgelsen. Ellers har jeg været meget tilfreds og altid kunnet finde personale at rådføre mig med, hvis der har været spørgsmål. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
18	Ventelokalene er dårlige. Hårde stole og megen støj. [Fysiske rammer]	Godt
21	Ambulatoriet kunne være mere up to date med ventetidsinformation på hjemmesiden. Læge NN kunne kommunikere bedre med både patienter og pårørende. Ambulatoriet og den praktiserende læge kunne henvise til privat behandling, når ventetiden fra henvisning til start på behandling vil blive på mere end fem måneder. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
23	Gøre et større indtryk af at "det er lige mig, de stod og ventede på". Lidt smil og venlighed ville ikke være at foragte. Jeg er en sjælden gæst på sygehuset, og har måske derfor brug for menneskelighed. [Relationer til personale]	Uoplyst
25	Mere opmærksomhed på nyankommende patienter angående ventetiden. Ros til personalet vedrørende hjælp til scanning af sundhedskort. Venlig og imødekommende personale generelt [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
26	Jeg havde fornemmelse af, at man tog sig den tid, der var nødvendig. Engang skulle jeg vente lidt på en læge, for han skulle jo lige være færdig med en stuegang, og det var da rimeligt nok.	Virkelig godt

	[Pleje, Ventetid]	
28	Gøre venteværelset mere åbent. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - DKO Ortopædkirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
4	I forhold til, hvad nogle patienters beskrivelse af dårlig behandling og mediernes kritik er, synes jeg og føler, at jeg blev behandlet ganske positivt og rigtig godt. Jeg blev opereret to gange i år (første gang), og har det rigtig godt med det, jeg fik lavet. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Der er ikke noget der kunne gøres bedre, alt var helt på toppen. På en karakterskala vil 12 være alt for lavt.	Virkelig godt
8	Det bliver svært at gøre noget bedre. Det var et luksusophold.	Virkelig godt
12	Man kunne godt informere noget tidligere om, at der er ventetid, så man ikke skal bruge en halv dag på at vente. Den tid kunne jeg godt have brugt på nogle andre ærinder. Jeg mødte op [om morgenen], og tog bussen hjem [fire timer senere]. Det er al for lang tid, og så var det kun en hånd, der skulle kigges på. [Ventetid]	Godt
14	- Optimering af dialogen patient og læge imellem. - Styrket samarbejde med fysioterapien og sikre arbejdsgange, sådan at et genoptræningsforløb ikke overses (indkaldelse, som jeg ikke vidste, at jeg skulle deltage i). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
15	Skrive i indkaldelsen, at undersøgelsen godt kan risikere at tage to-tre timer, så man kan undgå en parkeringsbøde. [Kommunikation og information]	Godt
17	Maden. På en skala fra et til fem: Fem. [Pleje]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at det var dejligt, at personalet lyttede til, hvad jeg havde at sige, selvom det handlede om [andre aktiviteter] og ikke min arm, som var brækket. [Relationer til personale]	Godt
5	Dejligt, at der var vand og saft til rådighed. [Fysiske rammer]	Godt
6	[] Jeg vil gerne sige, at jeg tænker, at behandlingen jeg modtog fra alle, var første klasse. Alle var meget hjælpsomme. De svarede mig, [så det var til at forstå]. Tak til jer alle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Personalet var venlige, imødekommende og lyttende. Et kram fra en sød sygeplejerske til afsked varmede meget! Mit fysiske problem var lille, men min sjælesorg stor. Hun gav sig tid til at lytte. [Relationer til personale]	Godt
10	Få patienten ind. Koncentrere sig om patienten. Dvs. når sygeplejersken har været der, skal lægen komme lige efter, ikke om 20 minutter. Det er ikke effektivitet, hverken for patienten eller ambulatoriet! [Ventetid]	Godt
12	Der kunne indrettes bedre venteværelser. Manglede en automat med varme/kolde drikke, udover den fri saft/vand, der var stillet frem. [Fysiske rammer]	Godt
13	De kunne sørge for, at jeg fik hjælp, da jeg havde to arme i gips []. Jeg havde det meget træls med at bede min mand om at tørre mig efter et [toiletbesøg]. Jeg spurgte, om jeg kunne få hjælp, men de vidste ikke noget.	Uoplyst

✎	14	Slutkontrol ved/efter tre måneder BØR forberedes/udvides med røntgen og sammenligning af ÉN dag efter og tre måneder efter. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	16	Synes ikke, at der blev gjort noget ved mit knæ! [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	17	Jeg synes, at de gjorde deres pligt. Har ikke erfaring fra andre steder.	Godt
✎	18	De var hurtige til at få mig til at få mig ned at ligge, da jeg blev dårlig, men kunne godt bruge lidt afskærmning til sidepatienten ved stålbordene. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎	20	Selvom det var fredag, var modtagelsen på Skadestuen meget venlig og kompetent, og det resulterede i indlæggelse og mindre operation dagen efter. Ved de senere besøg i ambulatoriet var sygeplejersker og læger absolut dygtige og forstod, at de behandlede "en ældre dame". Tak til jer alle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	23	Personalet, som jeg havde med at gøre, var rigtig søde og hjælpsomme, inklusiv lægen. Alt i alt en god "oplevelse". [Relationer til personale]	Godt
✎	24	Har kun rosende ord at sige om mine oplevelser på ambulatoriet.	Virkelig godt
✎	25	Man bliver modtaget med respekt! God hensyntagen til den sygdom, man har. God og positiv udvikling på dette område. [Relationer til personale]	Godt
✎	27	Hjælpsomme, forstående, søde og venlige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	29	Læger og sygeplejersker virker meget kompetente, men de har nok rigeligt at se til. Virker som om de ikke ved, hvad de skal stille op med mit knæ. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎	30	[]. Jeg har kun haft dårlige oplevelser på skadestuen i Randers. NN blev sendt hjem, men det viste sig, at han havde et svært brud på foden. Ligeledes kom min datter til skade [], og skadestuen ville sende hende hjem med den begrundelse, at hun bare havde en fibersprængning. Heldigvis insisterede jeg på et røntgenbillede, og det viste sig, at hun havde revet sin muskel og en knogle af sit bækkens og er blevet sat sammen med skruer. Skadestuen burde skamme sig. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	31	Vi ventede både i venteværelset og inde på ambulatoriet, og selve behandlingen var ikke langvarig. [Ventetid]	Dårligt
✎	32	Jeg er fuldt ud tilfreds med behandlingsforløbet, både før, under og efter, og et stort tak til læge NN for en veludført behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	35	Har inden for de sidste [par] år været kunde på Regionshospitalet Randers flere gange, og hver gang følt mig godt og kompetent behandlet. Tak. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	37	Bedre til at lave tider, der passer med ergoterapien.	Godt
	ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
✎	2	Lidt bedre oplysning om genoptræning (øvelser). [Kommunikation og information]	Godt
✎	3	Grenaa Sundhedshus. Super information, hjælp, vejledning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 4 Det med rengøringen er der jo skåret meget i. Jeg synes, at den læge som opererede mig, har lavet et MEGET godt stykke arbejde. Det skal han have meget stor ros for.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 5 Venteværelset til skadestue/vagtlæge kunne godt have bedre information om forventede ventetider. Jeg sad i seks timer med en sulten dreng, men turde næsten ikke løbe ned i kiosken og hente noget til ham, da jeg ingen anelse havde om, hvornår det blev vores tur.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| ✎ | 8 Et større venteværelse med en stol til hver patient.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 9 Jeg kan kun rose den behandling, jeg har modtaget.
[Kvalitet i behandling] | 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 afdelingsniveau. 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.

