

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ortopædkirurgisk afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**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](mailto: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
	Undersøgelles-/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:	541
Besvarelser fra afdelingens patienter:	303
Afdelingens svarprocent:	56%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



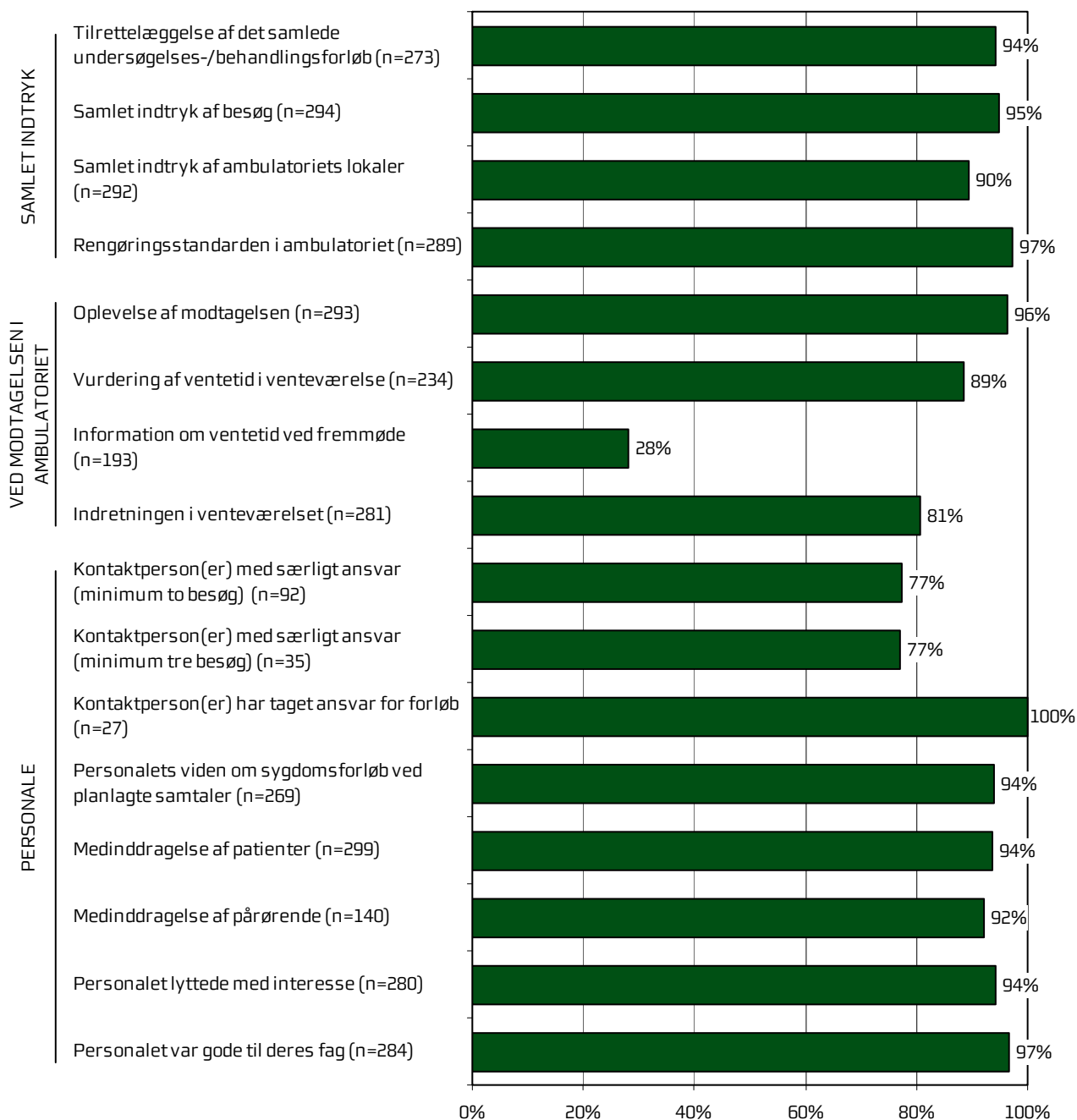


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

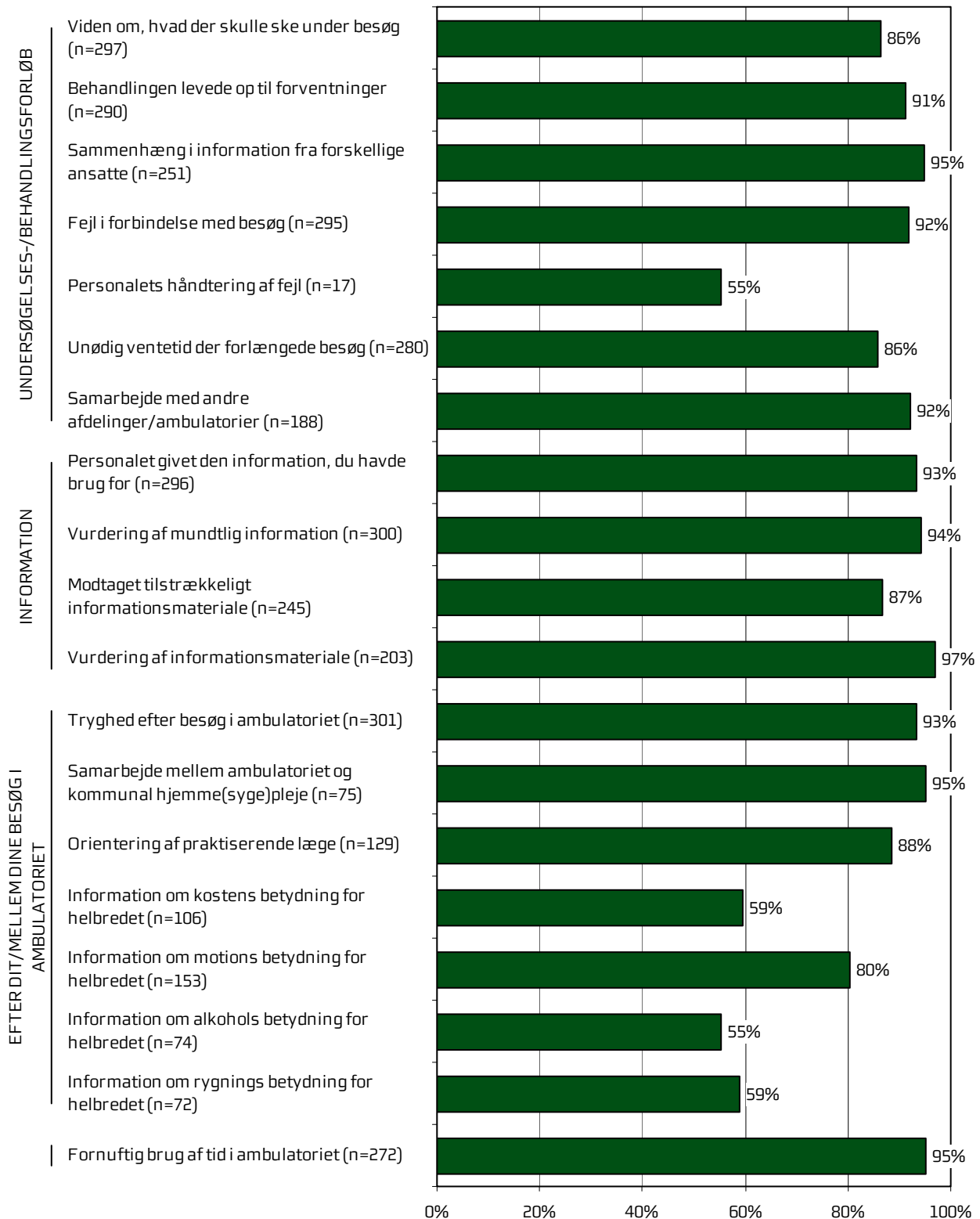
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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

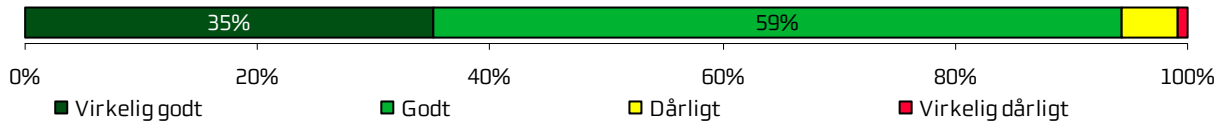
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

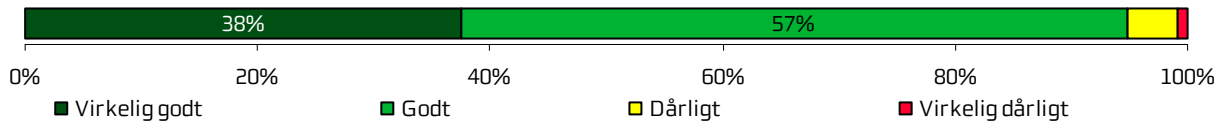
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

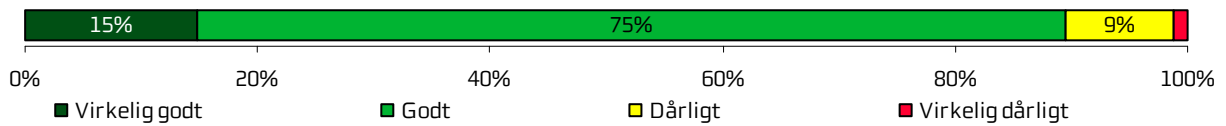
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=273)



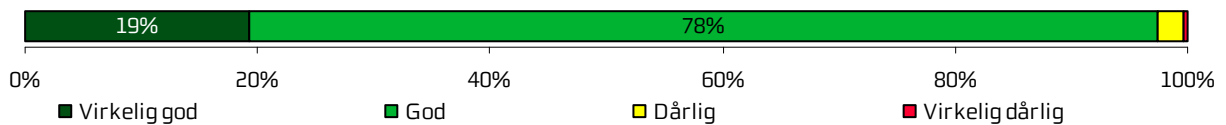
Samlet indtryk af besøg (n=294)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=292)



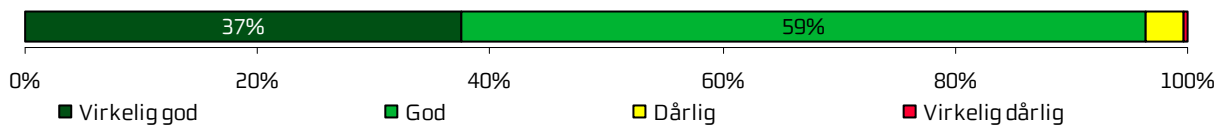
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=289)



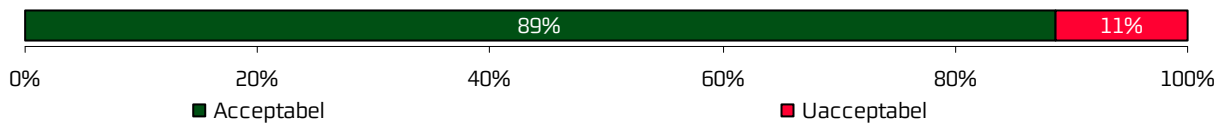
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 %	91 %	98 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	93 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	92 %	80 % *	97 % *	88 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	99 %	98 %	100 % *	99 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

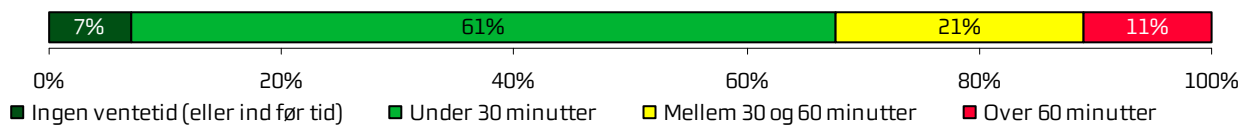
Oplevelse af modtagelsen (n=293)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=234)



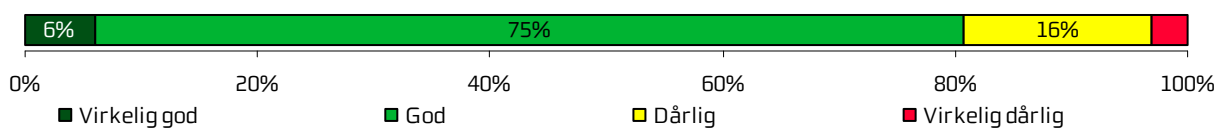
Længde af ventetid i venteværelse (n=223)



Information om ventetid ved fremmøde (n=193)



Indretningen i venteværelset (n=281)

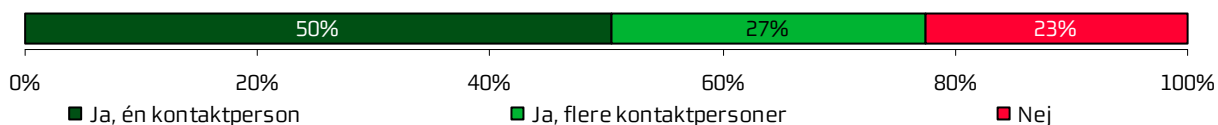




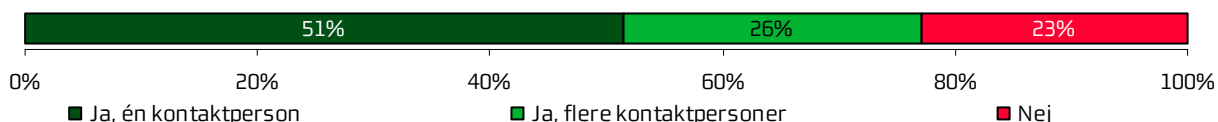
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	98 %	95 %	99 % *	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	92 %	88 %	97 % *	89 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	28 %	39 % *	45 % *	53 % *	28 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	85 %	68 % *	95 % *	82 %	91 %

## Personale

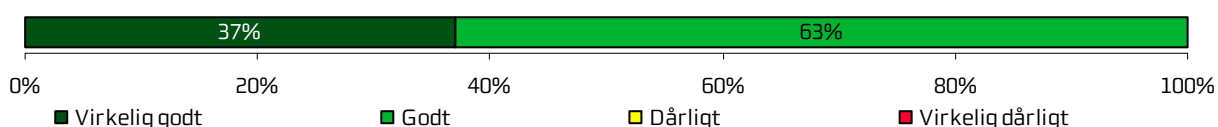
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=92)



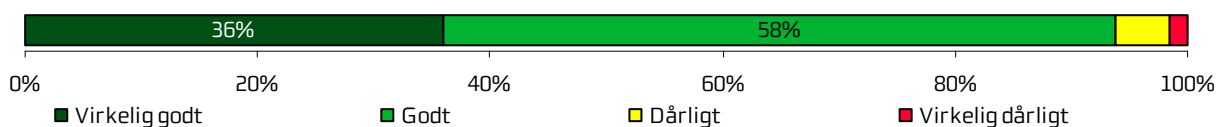
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=35)



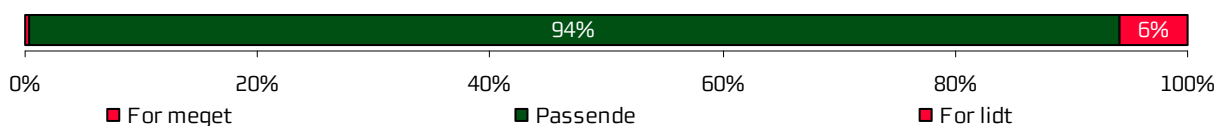
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



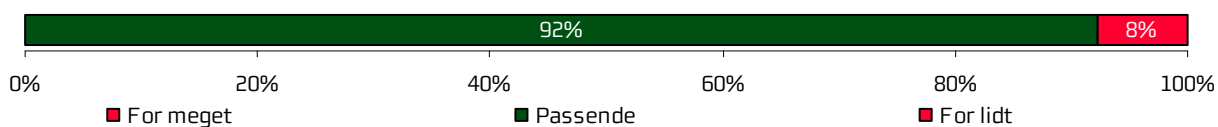
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=269)



Medinddragelse af patienter (n=299)



Medinddragelse af pårørende (n=140)



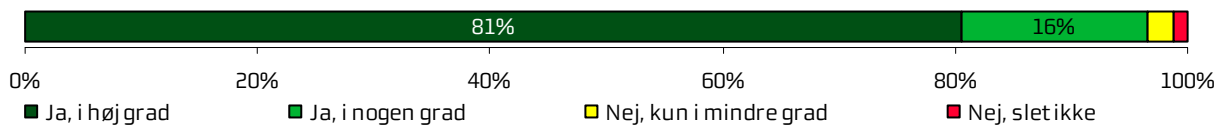
Personalet lyttede med interesse (n=280)



	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)	77 %	89 %	79 %	87 % *	71 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	89 %	77 %	91 % *	70 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	100 %	100 %	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	89 %	90 %	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	92 %	97 %	90 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	96 %	96 %	84 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	94 %	99 % *	94 %	96 %

## Personale (fortsat)

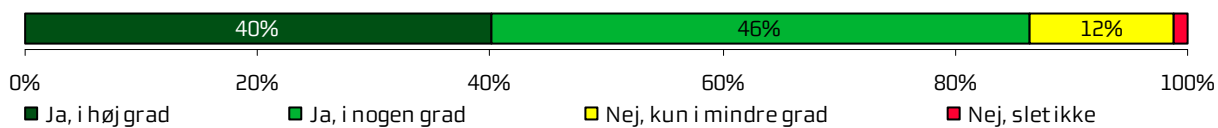
Personalet var gode til deres fag (n=284)



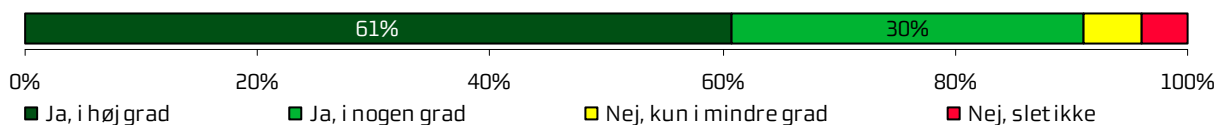
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	98 %	99 % *	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

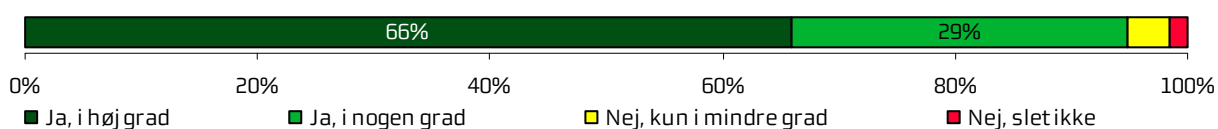
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=297)



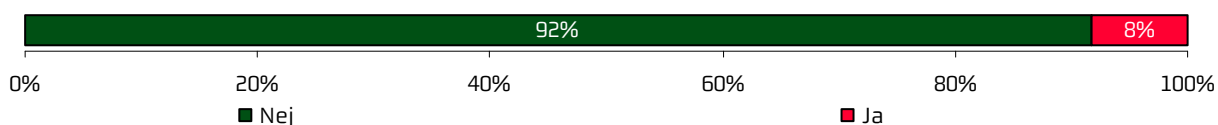
Behandlingen levede op til forventninger (n=290)



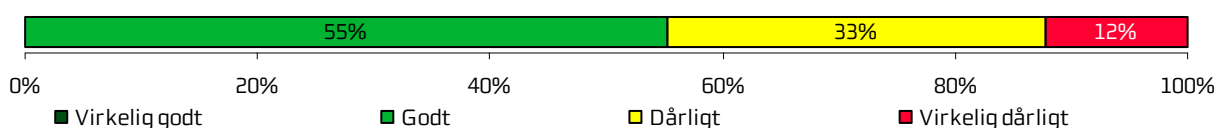
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=251)



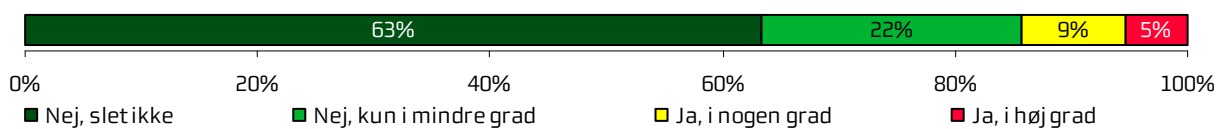
Fejl i forbindelse med besøg (n=295)



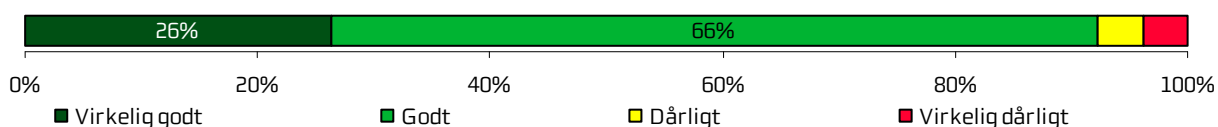
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=280)



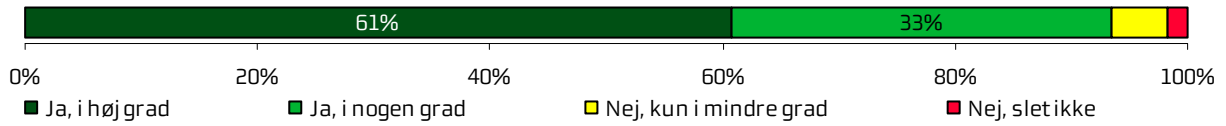
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=188)



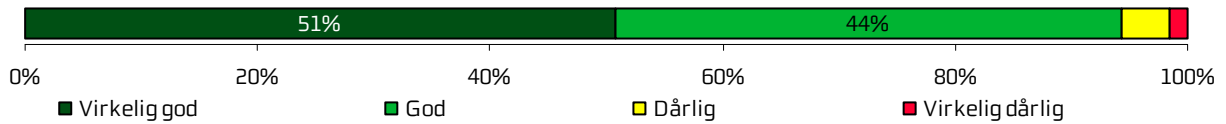
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	88 %	86 %	93 % *	85 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	88 %	90 %	97 % *	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	91 %	93 %	97 %	91 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	90 %	94 %	93 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	55 %	60 %	70 %	80 % *	56 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	86 %	84 %	96 % *	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	87 %	90 %	97 % *	94 %	95 %

## Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=296)



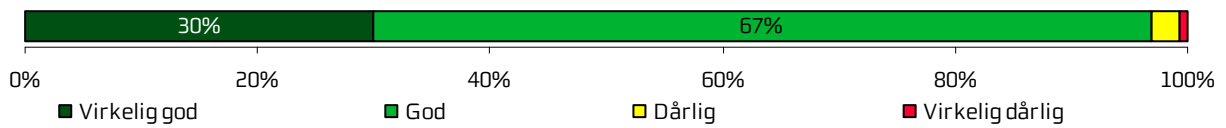
Vurdering af mundtlig information (n=300)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=245)



Vurdering af informationsmateriale (n=203)

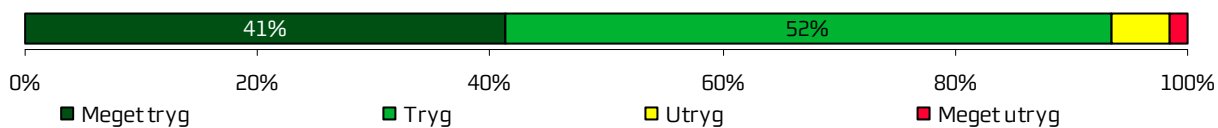




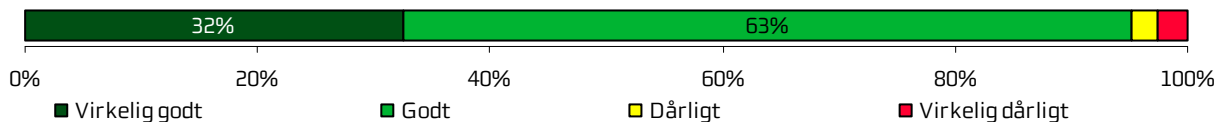
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	91 %	91 %	97 %	91 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	95 %	94 %	99 % *	95 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	87 %	-	-	91 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	97 %	91 % *	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

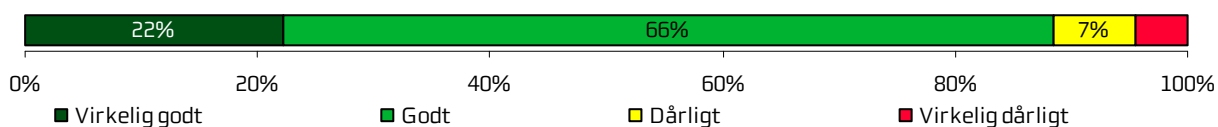
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=301)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=75)



Orientering af praktiserende læge (n=129)



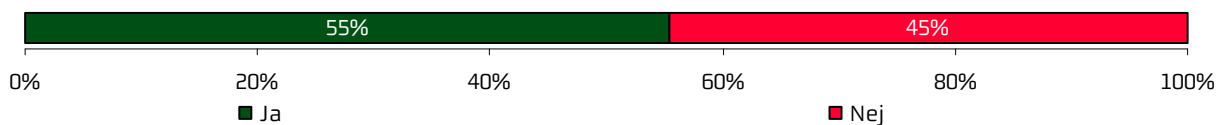
Information om kostens betydning for helbredet (n=106)



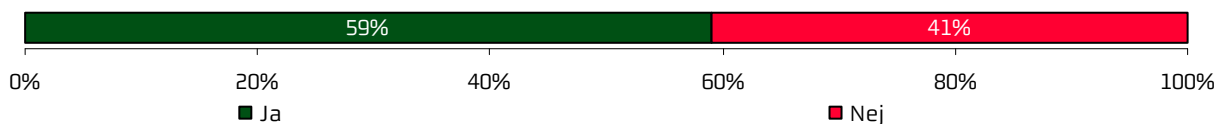
Information om motions betydning for helbredet (n=153)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=74)



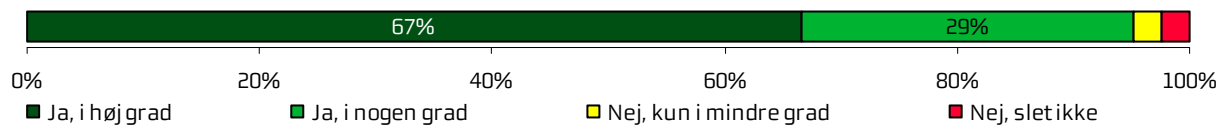
Information om rygningens betydning for helbredet (n=72)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	90 %	97 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	87 %	83 % *	100 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	84 %	80 %	93 %	80 %	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	59 %	-	-	75 % *	38 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	80 %	-	-	77 %	47 % *	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	55 %	-	-	69 % *	34 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	59 %	-	-	77 % *	47 %	65 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=272)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	93 %	98 % *	94 %	96 %



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

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	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.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	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 der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

Løbenr.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## 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/eller 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 hjemmepæleje/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 ambulatoribesøg)?	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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. 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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
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) 56 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	56%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	43%	49%
Kvinde	57%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	15%	16%
20-39 år	10%	18%
40-59 år	32%	33%
60-79 år	36%	27%
80 år eller derover	7%	5%

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**

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

### Beregningsmetode

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent
	n		%
Alle	303		100%
<b>Køn</b>			
Mand	131		43%
Kvinde	172		57%
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	46		15%
20-39 år	29		10%
40-59 år	98		32%
60-79 år	110		36%
80 år eller derover	20		7%
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	262		89%
Pårørende	32		11%
<b>Modersmål</b>			
Dansk	290		97%
Ikke dansk	10		3%
<b>Afsnitsnavn</b>			
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	75		25%
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	228		75%
<b>Diagnose</b>			
Øvrige	267		88%
DM179	32		11%
DM169	4		1%



**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	35	59	5	1	273	20
<b>Køn</b>						
Mand	39	56	5	0	121	6
Kvinde	33	61	5	2	152	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	35	58	6	0	42	2
20-39 år	40	60	0	0	28	1
40-59 år	30	60	9	1	90	6
60-79 år	36	62	2	0	98	8
80 år eller derover	51	42	0	7	15	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	58	5	1	237	18
Pårørende	30	66	4	0	28	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	58	4	1	262	19
Ikke dansk	0	83	17	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	37	59	4	0	70	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	35	59	5	1	203	17
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	35	59	6	1	238	19
DM179	36	64	0	0	31	1
DM169	-	-	-	-	4	0

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	38	57	4	1	294
<b>Køn</b>					
Mand	40	55	4	1	128
Kvinde	36	59	5	1	166
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	62	3	0	45
20-39 år	38	62	0	0	28
40-59 år	32	56	11	1	96
60-79 år	42	57	1	0	107
80 år eller derover	46	48	0	6	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	55	5	1	255
Pårørende	27	73	0	0	31
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	56	4	1	283
Ikke dansk	0	96	4	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	39	58	3	0	72
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	37	57	5	1	222
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	37	57	4	1	258
DM179	39	57	4	0	32
DM169	-	-	-	-	4

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	75	9	1	292
<b>Køn</b>					
Mand	19	71	11	0	127
Kvinde	12	78	8	2	165
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	59	14	3	44
20-39 år	12	83	5	0	29
40-59 år	12	76	10	1	94
60-79 år	12	79	9	0	108
80 år eller derover	26	68	0	6	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	15	75	9	1	253
Pårørende	13	71	13	3	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	14	75	10	1	280
Ikke dansk	29	71	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	16	74	9	0	74
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	15	75	9	1	218
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	15	74	9	1	258
DM179	11	80	9	0	30
DM169	-	-	-	-	4

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	289
<b>Køn</b>					
Mand	23	75	2	0	125
Kvinde	17	80	2	1	164
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	33	60	8	0	44
20-39 år	30	70	0	0	29
40-59 år	20	79	2	0	94
60-79 år	12	87	1	0	105
80 år eller derover	15	79	0	6	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	79	1	0	250
Pårørende	14	76	10	0	31
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	78	2	0	277
Ikke dansk	29	71	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	28	71	1	0	72
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	18	79	2	0	217
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	19	78	2	0	256
DM179	14	86	0	0	29
DM169	-	-	-	-	4

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	3	0	293
<b>Køn</b>					
Mand	31	64	4	0	128
Kvinde	42	55	2	1	165
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	62	0	0	45
20-39 år	36	59	5	0	29
40-59 år	38	58	3	0	94
60-79 år	33	62	4	1	106
80 år eller derover	57	38	6	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	59	4	0	253
Pårørende	34	66	0	0	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	59	3	0	281
Ikke dansk	33	67	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	36	61	3	0	75
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	38	59	3	0	218
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	37	59	4	0	259
DM179	35	65	0	0	30
DM169	-	-	-	-	4

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	234	67
<b>Køn</b>				
Mand	87	13	99	32
Kvinde	90	10	135	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	83	17	36	9
20-39 år	85	15	20	9
40-59 år	90	10	74	24
60-79 år	90	10	89	20
80 år eller derover	93	7	15	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	89	11	201	60
Pårørende	84	16	25	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	225	64
Ikke dansk	64	36	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	93	7	56	19
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	88	12	178	48
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	88	12	212	53
DM179	94	6	22	10
DM169	-	-	0	4

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	61	21	11	223	8
<b>Køn</b>						
Mand	10	54	23	13	96	3
Kvinde	5	65	20	9	127	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	2	64	18	15	32	4
20-39 år	18	59	7	16	19	1
40-59 år	6	63	22	10	72	1
60-79 år	10	57	23	10	86	2
80 år eller derover	0	60	32	8	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	8	59	23	10	193	5
Pårørende	1	66	14	19	22	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	62	20	11	215	7
Ikke dansk	7	28	43	22	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	13	61	20	7	56	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	7	60	22	11	167	8
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	6	60	23	11	203	6
DM179	17	66	7	9	20	2
DM169	-	-	-	-	0	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	14	14	17	55	193	32
<b>Køn</b>						
Mand	16	20	15	50	87	8
Kvinde	12	10	19	59	106	24
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	1	4	24	71	28	7
20-39 år	2	31	15	52	17	2
40-59 år	11	15	11	63	62	10
60-79 år	19	13	19	49	74	11
80 år eller derover	38	25	19	19	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	15	16	53	168	26
Pårørende	0	11	22	67	18	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	15	16	55	188	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	28	15	15	43	47	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	12	14	17	56	146	26
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	14	15	17	53	178	26
DM179	12	3	9	76	15	6
DM169	-	-	-	-	0	0



**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	75	16	3	281	14
<b>Køn</b>						
Mand	5	78	14	4	126	4
Kvinde	7	72	18	3	155	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	10	59	25	6	45	0
20-39 år	8	75	18	0	24	3
40-59 år	5	74	17	4	94	3
60-79 år	1	85	13	1	100	7
80 år eller derover	24	64	6	6	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	74	16	3	242	14
Pårørende	3	77	17	3	31	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	74	16	3	271	13
Ikke dansk	0	86	14	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	10	79	4	6	68	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	6	74	17	3	213	10
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	7	75	15	3	248	12
DM179	0	66	29	5	30	1
DM169	-	-	-	-	3	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	27	23	92
<b>Køn</b>				
Mand	54	22	24	35
Kvinde	48	30	22	57
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	50	21	29	14
20-39 år	30	70	0	5
40-59 år	61	29	11	28
60-79 år	41	27	32	35
80 år eller derover	65	11	25	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	30	21	79
Pårørende	62	8	31	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	51	26	23	87
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	51	27	22	89
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	50	27	22	84
DM179	60	40	0	5
DM169	-	-	-	3

**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	51	26	23	35
<b>Køn</b>				
Mand	63	25	13	8
Kvinde	48	26	26	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	64	18	18	11
60-79 år	40	20	40	10
80 år eller derover	75	13	13	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	48	29	23	31
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55	21	24	33
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	51	26	23	35
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	51	26	23	35
DM179	-	-	-	0
DM169	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	63	0	0	27	0
<b>Køn</b>						
Mand	0	100	0	0	7	0
Kvinde	50	50	0	0	20	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	33	67	0	0	9	0
60-79 år	33	67	0	0	6	0
80 år eller derover	57	43	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	58	0	0	24	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	64	0	0	25	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	37	63	0	0	27	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	37	63	0	0	27	0
DM179	-	-	-	-	0	0
DM169	-	-	-	-	0	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	58	5	1	269	29
<b>Køn</b>						
Mand	35	59	4	2	121	9
Kvinde	37	57	5	1	148	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	64	3	0	43	1
20-39 år	35	57	8	0	25	4
40-59 år	27	60	10	2	88	9
60-79 år	43	55	0	2	95	13
80 år eller derover	44	50	6	0	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	56	5	1	231	28
Pårørende	19	78	0	3	30	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	58	5	1	258	29
Ikke dansk	20	76	0	4	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	37	60	1	1	68	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	36	58	5	1	201	23
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	36	57	5	2	239	23
DM179	31	69	0	0	26	6
DM169	-	-	-	-	4	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	0	94	6	299
<b>Køn</b>				
Mand	0	94	6	130
Kvinde	1	93	6	169
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	97	3	45
20-39 år	0	100	0	29
40-59 år	1	87	12	96
60-79 år	0	96	4	109
80 år eller derover	0	100	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	259
Pårørende	0	93	7	32
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	288
Ikke dansk	0	100	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	99	1	75
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	93	6	224
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	0	93	7	264
DM179	0	100	0	31
DM169	-	-	-	4

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	92	8	140	157
<b>Køn</b>					
Mand	0	90	10	65	65
Kvinde	0	94	6	75	92
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	97	3	38	7
20-39 år	0	97	3	15	14
40-59 år	0	75	25	29	69
60-79 år	0	95	5	48	60
80 år eller derover	0	100	0	10	7
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	9	108	149
Pårørende	0	96	4	26	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	133	152
Ikke dansk	0	100	0	6	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	0	97	3	29	45
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	92	8	111	112
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	0	91	9	125	137
DM179	0	100	0	12	19
DM169	-	-	-	3	1

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	68	27	4	1	280	20
<b>Køn</b>						
Mand	65	32	1	2	122	9
Kvinde	70	23	7	1	158	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	38	0	0	42	3
20-39 år	79	20	2	0	28	1
40-59 år	64	26	8	3	92	6
60-79 år	74	21	4	1	100	9
80 år eller derover	56	38	6	0	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	25	5	1	245	15
Pårørende	53	43	0	4	27	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	25	4	1	269	19
Ikke dansk	52	43	4	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	78	18	4	0	72	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	67	27	4	1	208	17
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	67	27	5	1	248	16
DM179	71	29	0	0	29	3
DM169	-	-	-	-	3	1



**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	16	2	1	284	16
<b>Køn</b>						
Mand	79	18	1	2	125	6
Kvinde	82	14	3	1	159	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	83	15	3	0	43	2
20-39 år	79	21	0	0	29	0
40-59 år	75	19	4	3	93	5
60-79 år	86	13	0	1	102	7
80 år eller derover	75	18	6	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	16	2	1	247	13
Pårørende	78	18	0	4	29	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	16	2	1	273	15
Ikke dansk	81	19	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	79	21	0	0	72	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	81	16	2	1	212	13
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	80	17	2	1	251	13
DM179	86	14	0	0	29	3
DM169	-	-	-	-	4	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	46	12	1	297	5
<b>Køn</b>						
Mand	38	46	14	2	130	1
Kvinde	42	46	11	1	167	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	32	45	23	0	45	0
20-39 år	48	44	9	0	29	0
40-59 år	35	49	15	1	97	1
60-79 år	45	46	7	2	108	2
80 år eller derover	50	38	12	0	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	45	12	1	258	4
Pårørende	17	63	20	0	31	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	45	13	1	286	4
Ikke dansk	4	96	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	59	36	5	0	75	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	38	47	13	1	222	5
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	40	46	12	1	262	4
DM179	43	43	13	0	31	1
DM169	-	-	-	-	4	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	61	30	5	4	290	9
<b>Køn</b>						
Mand	61	31	5	3	125	4
Kvinde	61	30	5	5	165	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	50	41	9	0	44	1
20-39 år	61	34	5	0	29	0
40-59 år	53	30	6	10	96	2
60-79 år	70	26	2	1	103	4
80 år eller derover	70	24	6	0	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	28	6	4	251	8
Pårørende	46	51	0	3	31	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	29	5	4	279	8
Ikke dansk	23	72	4	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	68	26	4	1	73	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	60	31	5	4	217	8
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	61	30	6	4	257	6
DM179	59	36	0	5	29	3
DM169	-	-	-	-	4	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	66	29	4	1	251	48
<b>Køn</b>						
Mand	64	31	3	1	113	18
Kvinde	67	27	4	2	138	30
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	71	29	0	0	40	5
20-39 år	64	36	0	0	27	1
40-59 år	55	35	7	3	78	18
60-79 år	71	25	3	1	90	20
80 år eller derover	74	20	7	0	16	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	28	4	1	218	41
Pårørende	55	41	0	4	26	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	3	2	241	46
Ikke dansk	38	43	19	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	71	28	1	0	69	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	65	29	4	2	182	43
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	65	29	4	2	220	44
DM179	68	32	0	0	27	4
DM169	-	-	-	-	4	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	295
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	129
Kvinde	92	8	166
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	100	0	44
20-39 år	95	5	29
40-59 år	84	16	94
60-79 år	92	8	109
80 år eller derover	100	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	256
Pårørende	93	7	31
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	284
Ikke dansk	96	4	9
<b>Afsnitsnavn</b>			
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	96	4	75
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	91	9	220
<b>Diagnose</b>			
Øvrige	91	9	260
DM179	100	0	31
DM169	-	-	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	55	33	12	17	3
<b>Køn</b>						
Mand	0	43	43	14	7	0
Kvinde	0	65	25	11	10	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	0	43	46	11	10	1
60-79 år	0	83	0	17	6	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	59	35	7	16	2
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	56	31	13	16	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	1	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	56	31	13	16	2
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	0	55	33	12	17	3
DM179	-	-	-	-	0	0
DM169	-	-	-	-	0	0

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	22	9	5	280	15
<b>Køn</b>						
Mand	61	24	10	5	125	4
Kvinde	65	21	8	6	155	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	59	22	11	8	43	1
20-39 år	74	6	8	13	25	3
40-59 år	66	22	9	3	92	6
60-79 år	60	26	9	5	102	4
80 år eller derover	69	19	6	6	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	22	9	5	241	14
Pårørende	49	30	14	7	31	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	23	7	6	268	15
Ikke dansk	33	25	42	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	69	25	4	1	68	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	63	22	9	6	212	10
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	63	23	9	6	247	13
DM179	61	24	14	0	30	2
DM169	-	-	-	-	3	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	26	66	4	4	188	64
<b>Køn</b>						
Mand	30	60	4	7	92	21
Kvinde	23	71	4	1	96	43
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	49	3	10	33	7
20-39 år	25	75	0	0	19	5
40-59 år	20	72	7	2	64	19
60-79 år	25	69	2	4	60	31
80 år eller derover	33	58	8	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	67	4	3	157	58
Pårørende	21	67	4	8	25	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	64	4	4	178	63
Ikke dansk	0	96	4	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	18	80	2	0	44	16
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	27	65	4	4	144	48
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	26	66	4	4	166	56
DM179	29	65	6	0	21	6
DM169	-	-	-	-	1	2



**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	61	33	5	2	296
<b>Køn</b>					
Mand	60	33	5	2	131
Kvinde	61	33	5	2	165
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	49	45	6	0	45
20-39 år	64	36	0	0	29
40-59 år	53	37	7	4	98
60-79 år	71	24	3	1	106
80 år eller derover	65	29	6	0	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	62	32	5	2	256
Pårørende	43	47	7	3	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	32	5	2	284
Ikke dansk	42	46	13	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	59	36	3	1	74
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	61	32	5	2	222
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	60	32	5	2	261
DM179	60	40	0	0	32
DM169	-	-	-	-	3

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	51	44	4	2	300
<b>Køn</b>					
Mand	51	44	4	2	131
Kvinde	51	44	4	1	169
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	52	43	5	0	45
20-39 år	60	40	0	0	29
40-59 år	46	43	8	3	98
60-79 år	53	45	1	1	109
80 år eller derover	49	45	0	5	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	43	4	1	260
Pårørende	37	53	7	3	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	43	4	2	288
Ikke dansk	33	51	16	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	50	46	4	0	74
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	51	43	4	2	226
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	49	45	4	1	264
DM179	60	36	0	4	32
DM169	-	-	-	-	4

**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	245	53
<b>Køn</b>				
Mand	84	16	115	16
Kvinde	89	11	130	37
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	68	32	31	14
20-39 år	100	0	25	4
40-59 år	88	12	85	12
60-79 år	90	10	90	19
80 år eller derover	85	15	14	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	89	11	219	39
Pårørende	64	36	21	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	87	13	235	51
Ikke dansk	70	30	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	94	6	67	6
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	86	14	178	47
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	85	15	216	47
DM179	100	0	25	6
DM169	-	-	4	0

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	30	67	3	1	203	30
<b>Køn</b>						
Mand	27	72	1	0	92	17
Kvinde	33	63	3	1	111	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	35	49	16	0	23	6
20-39 år	17	83	0	0	23	2
40-59 år	20	78	0	2	69	13
60-79 år	37	61	2	0	78	7
80 år eller derover	40	60	0	0	10	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	68	2	1	186	24
Pårørende	17	74	9	0	13	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	67	3	1	196	28
Ikke dansk	28	72	0	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	31	69	0	0	62	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	30	67	3	1	141	26
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	29	67	3	1	179	27
DM179	22	78	0	0	20	3
DM169	-	-	-	-	4	0

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	52	5	2	301
<b>Køn</b>					
Mand	44	51	3	2	131
Kvinde	40	53	6	1	170
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	51	49	0	0	45
20-39 år	55	44	2	0	29
40-59 år	39	46	12	3	98
60-79 år	38	59	1	2	109
80 år eller derover	35	59	5	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	52	6	1	261
Pårørende	36	60	1	3	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	51	5	2	289
Ikke dansk	16	76	8	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	48	47	5	0	75
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	41	53	5	2	226
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	41	52	5	2	265
DM179	43	53	4	0	32
DM169	-	-	-	-	4

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	32	63	2	3	75	9	212
<b>Køn</b>							
Mand	28	64	3	4	38	2	88
Kvinde	36	62	1	1	37	7	124
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	50	38	12	0	10	2	32
20-39 år	0	100	0	0	8	0	20
40-59 år	11	80	0	9	15	2	81
60-79 år	34	64	0	2	30	4	73
80 år eller derover	53	44	3	0	12	1	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	35	62	1	3	65	8	184
Pårørende	17	67	17	0	6	1	24
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	63	1	3	70	8	206
Ikke dansk	23	53	23	0	5	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	30	55	5	10	20	2	52
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	33	64	2	2	55	7	160
<b>Diagnose</b>							
Øvrige	32	63	2	3	72	8	180
DM179	-	-	-	-	3	1	28
DM169	-	-	-	-	0	0	4

**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	22	66	7	5	129	164
<b>Køn</b>						
Mand	18	67	10	5	56	72
Kvinde	26	65	5	4	73	92
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	33	22	9	19	25
20-39 år	14	72	14	0	10	17
40-59 år	22	68	5	5	46	52
60-79 år	18	78	3	1	45	62
80 år eller derover	24	64	0	12	9	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	68	7	5	112	142
Pårørende	42	50	8	0	12	19
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	68	6	5	121	160
Ikke dansk	29	57	14	0	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	31	54	10	5	39	34
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	21	68	7	4	90	130
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	22	65	8	5	113	144
DM179	23	77	0	0	16	16
DM169	-	-	-	-	0	4

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	59	41	106	187
<b>Køn</b>				
Mand	65	35	50	77
Kvinde	55	45	56	110
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	82	18	11	33
20-39 år	36	64	9	19
40-59 år	58	42	34	62
60-79 år	60	40	38	69
80 år eller derover	58	42	14	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	61	39	95	160
Pårørende	50	50	6	25
<b>Modersmål</b>				
Dansk	62	38	102	179
Ikke dansk	-	-	3	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	59	41	32	42
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	59	41	74	145
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	56	44	86	172
DM179	69	31	18	13
DM169	-	-	2	2



**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	153	140
<b>Køn</b>				
Mand	86	14	75	52
Kvinde	76	24	78	88
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	84	16	20	24
20-39 år	79	21	13	15
40-59 år	74	26	47	51
60-79 år	87	13	60	45
80 år eller derover	67	33	13	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	83	17	135	119
Pårørende	58	42	12	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	82	18	146	135
Ikke dansk	62	38	6	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	77	23	43	31
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	81	19	110	109
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	78	22	127	130
DM179	93	7	23	9
DM169	-	-	3	1

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	55	45	74	216
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	32	94
Kvinde	41	59	42	122
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	40
20-39 år	28	72	6	22
40-59 år	47	53	27	69
60-79 år	69	31	29	75
80 år eller derover	45	55	8	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	44	68	184
Pårørende	-	-	2	29
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	44	71	207
Ikke dansk	-	-	3	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	50	50	26	48
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	56	44	48	168
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	51	49	63	192
DM179	80	20	10	21
DM169	-	-	1	3

**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	59	41	72	217
<b>Køn</b>				
Mand	70	30	33	93
Kvinde	48	52	39	124
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	40
20-39 år	53	47	5	23
40-59 år	60	40	29	67
60-79 år	58	42	28	76
80 år eller derover	62	38	6	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	41	67	183
Pårørende	-	-	1	30
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	40	71	206
Ikke dansk	-	-	1	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	50	50	24	49
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	60	40	48	168
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	57	43	63	191
DM179	71	29	8	23
DM169	-	-	1	3

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	29	2	2	272	28
<b>Køn</b>						
Mand	61	32	3	4	123	8
Kvinde	71	26	2	1	149	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	59	34	3	5	44	1
20-39 år	65	35	0	0	28	1
40-59 år	60	37	3	0	86	12
60-79 år	74	21	2	3	99	10
80 år eller derover	79	14	0	7	15	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	27	2	2	234	26
Pårørende	47	43	3	7	30	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	28	2	3	260	28
Ikke dansk	46	51	4	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	63	35	1	1	72	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	67	28	3	3	200	26
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	66	29	3	3	240	25
DM179	74	26	0	0	29	3
DM169	-	-	-	-	3	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		14
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		3
Kvalitet i behandling		9
Pleje		3
Relationer til personale		8
Ventetid		5

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Modtagelsen
3	Imødekommende og yderst hjælpsom.	Virkelig god
5	Ventetiden var for lang. Jeg ventede i næsten to timer, fra tiden jeg skulle komme, til jeg kom ind til undersøgelse. (For mange indkaldte til samme dag).	Virkelig god
6	Jeg havde ikke fået en tid i ambulatoriet. Jeg var først på skadestuen i Holstebro, hvorefter jeg blev sendt videre til Herning.	God
9	God service.	Virkelig god
10	Der var mørkt, intet lys tændt. Stole og borde var ikke sat på plads.	Dårlig
18	Nej.	Virkelig god
19	En meget god behandling.	Virkelig god
22	Hurtig og behagelig. Fik besked med det samme om, at der var lidt ventetid.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	En fantastisk god modtagelse. Alle var SÅ søde og imødekommende. Specielt lægen, der gav mig meddelelsen om, at min arm endnu engang var brækket. [].	Virkelig god
2	En enkel ventetid over en time.	God
7	Kun roser herfra.	Virkelig god
10	De sidste to besøg har været dårlige []. [I vinters] måtte jeg vente halvanden time, fordi der ikke var styr på, hvem der kom klokken hvornår, og [lidt senere på vinteren] var der problemer med, hvem der var booket, og hvem der ikke var.	Dårlig
12	Scanner til sundhedskortet er for uoverskueligt især, hvis der er flere oplysninger end bekræftelse af ankomst. Ret mange får ikke læst, hvis de f.eks. skal på røntgenafdelingen. Måske kunne en lyd gøre opmærksom på, at der var flere oplysninger, som skal læses.	God
13	Super sødt personale, og de besvarede gladeligt, hvis jeg havde et spørgsmål.	Virkelig god
14	Det fungerer fint, at der er en scanner, hvor man skal køre sit sygesikringskort igennem. Men der var mange, der ikke lagde mærke til scanneren. Skiltningen kan gøres bedre.	God
16	Bare helt OK.	Virkelig god
17	Det var en meget sur dame, der var i receptionen. Blev vist forkert vej. Derfor ventede jeg i et forkert venteværelse ved første besøg.	Virkelig dårlig
19	Nej.	God
26	Nej, de var meget søde og rare :-)	Virkelig god
28	De havde ikke set/læst røntgenbillederne fra andet sygehus. De ville tage dem en gang til. Da jeg meddelte dem, at de var taget i andet sygehus, fandt de dem. De var OK. Ca. 75 min. spildt tid.	Dårlig
29	Jeg blev modtaget rigtig godt. De var søde og fortalte, hvad der skulle ske, så det var fint.	God
33	Køre sygesikring igennem, sætte sig og vente, ingen "modtagelse".	Uoplyst
35	Fantastisk! Sjældent set venligere!	Virkelig god



✎ 39	Jeg fik en meget venlig modtagelse af lægen, der gjorde mig tryk.	Virkelig god
✎ 42	Problemer angående udlevering af P-billet ved overskridelse af ventetid!	Uoplyst
✎ 49	Jeg synes, ambulatoriet virkede kaotisk. På et tidspunkt var der ikke stole nok, og folk måtte stå op.	Dårlig
✎ 50	Nej, men jeg tænkte, at det var godt, at jeg ikke var "syg". Der var meget hektisk. Mange mennesker, dårlig information om, hvordan man skulle meddele ankomst.	Dårlig
✎ 52	Kort ventetid.	God
✎ 53	Lidt "rodet", men dette skyldes de fysiske rammer, som var gamle og trange. Det kan personalet jo ikke gøre noget ved.	God
✎ 66	Meget lille venterum.	Virkelig god
✎ 68	Nej. Det er fint, at det forgår automatisk med skanningen af sygesikringsbeviset.	God
✎ 69	Glad og imødekomende personale hele vejen igennem. Angående ventetid snakker vi maksimum ti minutter.	Virkelig god
✎ 71	Jeg er meget tilfreds. Fejl i dato gjorde, at jeg blev puttet ind.	Virkelig god
✎ 72	Professionel samtale og hurtig respons på videre forløb til andet sygehus.	Virkelig god
✎ 73	Modtaget?? En maskine til sygesikringsbeviset kan næppe kaldes "modtaget". Helt ok, når man ved, hvordan det fungerer.	Uoplyst
✎ 75	Blev sendt hjem efter [flere timer de to første dage]. Mødte fastende [om morgenen den tredje dag]. Kom [først til om eftermiddagen]. Det er noget der [] for en [ældre mand], der har sukkersyge.	Dårlig
✎ 77	Jeg blev venlig modtaget og med det samme vist videre til røntgen. Det var første gang.	Virkelig god
✎ 78	Jeg synes, at der er stor forvirring ved skranken, og der er ikke meget "venlig" hjælp at hente, når man ankommer (efter en noget forvirret adgangsvvej). En gang imellem kan man føle det som en irritation, når man ikke lige kan finde "automaten", hvor sygesikringskortet skal køres igennem, og man derfor er nødt til at have hjælp. Måske kan det skyldes, at der kun er en person i skranken.	Dårlig

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Fejlhåndtering
11	Diagnosen var forkert, [].	Uoplyst
15	Undersøgelse foregik ikke, som blev henvist.	Dårligt
21	Når jeg spiser [min medicin], kan jeg gå. Uden piller gør det meget ondt!	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
3	Var færdig med samtale hos lægen. Var ovre for at få tid til operation. Blev efterlyst til snak ved sygeplejerske, hvilket jeg havde haft.	Godt
6	En af gangene jeg skulle opereres, blev jeg sendt hjem igen, efter der var lagt venflon. Det var jeg ikke så tilfreds med.	Godt
10	Der var en mindre systemfejl under et af mine besøg.	Dårligt
11	Der er ikke blevet fulgt op på min skade, og den er ikke blevet bedre.	Dårligt
12	Efter flere telefoniske henvendelser til afdelingen måtte jeg ringe på akuttelefonen for at forklare, hvad det drejede sig om. Tidligere opkald til sekretærer udløste kun udsættelse af videre behandling.	Dårligt
33	[Lægen var svær at forstå], ved ikke, om jeg blev forstået, misforstod selv.	Uoplyst
36	Lægen fulgte ikke op på det, den anden læge havde sagt ved sidste besøg. Nedgjorde nærmest hans diagnose. Gav en ny diagnose som senere, på andet sygehus, viste sig at være forkert.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Gik med arm/håndled i forbindelse en uge. Formodede den var brækket. Derefter skulle jeg gå i ti dage for at få den scannet. Fik besked ved scanningen, at jeg skulle gå til ambulatoriet igen, hvor der sad en SUR sekretær, som sagde, det var forkert at sende mig ned, men det gjorde de tit, hvad jeg ikke kunne forholde mig til. Blev rigtig træt og ked af det.	Dårligt
38	Fra røntgen i Herning skulle der komme besked fra Holstebro vedrørende røntgen om ca. [to uger]. Da havde de glemt at sende fra Herning til Holstebro. Havde jeg ikke selv ringet, havde jeg siddet endnu. Da tænker jeg på den gamle dame, som sidder alene og ikke kan tage hånd om sig selv.	Godt
44	Påførte en salve, jeg var overfølsom overfor.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	Ingen.	Uoplyst
50	Læge sad med et røntgenbillede, der var tre-fire år gammelt, og han ønskede ikke at få et nyt, det undrede jeg mig noget over!	Virkelig dårligt
51	En læge skulle undersøge noget og ringe tilbage. Glemte at spørge og ringe tilbage. Måtte selv ringe. Blev lovet, at han ville ringe, men først da jeg ringede igen, ringede han tilbage mere end [en uge] efter, at han skulle have ringet. Sagde, at han havde glemt mig.	Uoplyst
56	På skadestuen i Herning blev jeg informeret om undersøgelse i ambulatoriet efter 14 dage. Undersøgelsen skulle indeholde røntgen for at kunne vurdere forværring. Indkaldelsesbrevet omtaler denne undersøgelse og beder mig sætte to timer af. I ambulatoriet kender lægen ikke sygehistorien, men afslutter hurtigt uden undersøgelse.	Virkelig dårligt
62	Efter fald [i foråret] store smerter i hånden, men skaden bliver først opereret [i efteråret].	Godt
71	Der var ikke gennemtænkt et forløb med datoer. Jeg måtte selv ringe for at høre, hvornår jeg skulle komme.	Godt

- 78 Jeg fik operationsdato til informationsmøde (fælles) samt dato for kontrol. Ved informationsmøde fik jeg at vide, at operationsdato ville blive udskudt [flere] dage begrundet med, at jeg skulle indlægges pga. [en alvorlig lidelse]. Jeg møder op til operation, bliver anvist en stue, gjort klar til operation. På vej til operation bliver portøren standset af læge NN, og herefter bliver der ringet til sygehuset i Holstebro. Jeg bliver spurgt, om jeg ikke har fået besked om at holde pause med medicinen [] i [flere] uger før operationen. Det har jeg ikke. Herefter får jeg besked om at operationen ikke kan gennemføres, før jeg har holdt pause med [medicinen] i [flere] uger. Læge NN beklager meget og forklarer, at der er stor risiko forbundet med medicinen og narkosen og fortæller, at man kun opererer, hvis man har ryggen mod muren. Det er en risiko, jeg er enig med ham i at undgå. Så på med tøjet og hjem igen med en ny dato []. Så nu må tredje gang vel være lykkens gang. Jeg har hver eneste gang, jeg har haft kontakt med sundhedsvæsenet udleveret medicinliste og oplevet, at der ikke har været den store interesse for at se, hvad jeg får af medicin. Det har jeg haft det dårligt med, og nu viser det jo, hvor vigtigt denne information er. ÆRGERLIGT.
- Godt

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
5	Da jeg først kom ind til lægen, var der styr på tingene.	Dårligt
11	Nej.	Godt
12	Det skal siges, at dette aktuelle besøg er første gang, jeg endnu har prøvet ikke at have haft ventetid. Sædvanligvis, ved mine mange tidligere besøg på ambulatoriet, har ventetiden typisk været fra 30-60 minutter. Dette, vil jeg mene, er for lang tid.	Godt
13	Ambulatoriet skulle bestille en ultralydsundersøgelse. Den bestilte de i Holstebro, selvom jeg bor i Herning. Jeg opdagede det først, da jeg blev indkaldt til røntgen i Holstebro. Da undersøgelsen så skulle flyttes til Herning, betød det ventetid endnu en gang. Man må kunne se, hvor patienten bor og så bestille undersøgelsen på det nærmeste sygehus, når det er noget, der kan laves begge steder.	Godt
22	Det er den bedste oplevelse, jeg har haft på et sygehus. Er meget bange for læger/sygehuse. Det blev der godt nok vendt rundt på. Virkelig dejligt. Højt musik og humør på operationsstuen. Glemte helt, at jeg var bange.	Virkelig godt
25	Fik en rigtig god forklaring af lægen om mit videre forløb. Alt i alt en rigtig god behandling.	Virkelig godt
26	Savnede, at der var en, der ringede [nogle dage] efter operationen []!	Godt
<b>ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Bad om anden læge og fik læge NN. Skøn varm og utrolig imødekommende. Fem stjerner til ham.	Uoplyst
8	Til UG med kryds og slange.	Virkelig godt
13	Lidt forvirrende ikke at komme ind til den samme læge i forløbet, men jeg fik forklaret, at de var i samme team, og de snakkede sammen, og de vidste, hvad jeg havde snakket med de andre om, og havde sat sig ind i mit forløb. Så super af de læger, jeg var inde ved. Så alt i alt et godt forløb.	Virkelig godt
14	Vi var ikke klar over, at der skulle tages røntgen af NN. Det ville vi gerne have været informeret om i indkaldelsen.	Godt
18	Lægen var god til at spørge patienten, min søn [], om alt. Først derefter skulle jeg byde ind med svar på spørgsmål.	Virkelig godt
26	En meget rar læge NN, som fortalte, hvad der var galt og hvordan han kunne hjælpe mig :-). Men han kunne ikke hjælpe mig med det der er galt, da jeg er for ung. Det var han godt træt af, men en meget sød læge NN :-).	Virkelig godt
30	Meget stor tilfredshed.	Virkelig godt
32	Godt og dygtigt personale. Højt niveau af professionalisme samt venlighed.	Virkelig godt
34	Det, som gør, at vi oplevede EKSTREM lang ventetid ved kontrolrøntgen og lægebesøg, gør oplevelsen meget negativ. Ekstrem lang tid var [over] tre timer.	Godt
36	Lægen var arrogant og nedladende. Kun, fordi sygeplejersken holdt med os, blev vi sendt videre til andet sygehus.	Dårligt
37	Den sure sekretær ringede og bad mig komme efter ca. en time, da der var [flere] brud []. Hun havde ellers sagt, jeg kunne ringe til egen læge efter [nogle] dage.	Godt
39	Engang havde jeg ventet 30 min på at komme ind og fik så at vide, at de ikke kunne gøre mere,	Godt

før jeg havde været til en MR skanning, hvortil jeg ville få en indkaldelse.

✎	40 Svært at udfylde skemaet, da jeg har været der fem gange indtil nu. Både gode og mindre gode oplevelser. De fleste gange den samme læge, som er behagelig og god til at orientere, men vigtigt, at hvis man lover at ringe, så sender man ikke et brev.	Uoplyst
✎	41 Læge NN, der har haft mig i behandling, er en rigtig dygtig og behagelig læge, som giver sig tid til at forklare mit forløb!	Godt
✎	43 Det har været vigtigt for mig, at det har været den samme læge, der har fulgt mit sygdomsforløb, og det er jeg glad for, at det har været.	Godt
✎	46 Jeg godt tilfreds med personalet, ventetid som ikke kan undgås.	Godt
✎	48 Jeg havde en aftalt tid, som jeg selv måtte sørge for pga. kommunikationsfejl mellem [to sygehuse], så selve forløbet kørte hurtigt og godt.	Virkelig godt
✎	53 Røntgenoptagelser kunne sagtens have været foretaget forud for undersøgelsen. Så undgås ventetid det ene af stederne. PS. har også erfaret, at dette system er forbedret, siden jeg var der, således at man booker og kommer til på det tidspunkt, man har booket.	Godt
✎	54 Kan ikke rose operationsforløbet nok!	Godt
✎	56 Lægen spørger om fokus er ankel eller []. Skadestue og indkaldelse har [] om ankel. Lægen besluttede, at der ikke er noget, trods smerter og tidligere røntgen. Tager slet ikke hensyn til det, som tidligere er bestemt.	Uoplyst
✎	58 Havde problemer med check in. Straks kom en af sekretærerne til hjælp.	Virkelig godt
✎	61 Høj faglig kvalitet.	Godt
✎	65 Effektiv samtidig med høj faglighed, og man følte sig set og tryk.	Virkelig godt
✎	70 Godt, forstående personale. God, effektiv og professionel behandling.	Godt
✎	72 God til at lytte og afhjælpe unødvendige bekymringer. God opfølgning og personlig kontakt fra lægen, som er tilknyttet som kontaktperson. Opfølgning og personlig kontakt, selvom jeg er sendt videre til anden sygehusafdeling. Tillidsfuld læge og meget hurtig responstid på MR-billeder. Der tages ingen chancer, og jeg føler mig tryk ved vores sygehusystem.	Virkelig godt
✎	79 Lang ventetid ved røntgen.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Fik ikke nogen information omkring, hvad der skulle ske efter[følgende], udover at jeg skulle komme til kontrol efter et halvt år.	Godt
4	Jeg har efter behandlingen modtaget en kuvert, indeholdende to store plastre. Jeg har beholdt dem til evt. senere brug.	Virkelig godt
11	Nej.	Godt
16	Lige da jeg vågnede op af narkosen, blev jeg informeret om, hvordan det var gået, og hvad de havde gjort. Men på dette tidspunkt var jeg stadig påvirket af narkosen, så jeg kan ikke huske det halve af informationerne fra lægen. Sygeplejersken samlede dog op på noget af det i opvågningslokalet. Men det ville have været mere optimalt, hvis lægen først havde informeret [].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Plejepersonalet var helt i top. Men den tilstedeværende læge var under al kritik. Meget nedladende og nærmest uartig i sine udtalelser. [].	Uoplyst
3	Har savnet en form for kontrol efter operation.	Godt
8	[I september] modtog jeg to separate breve fra jer om kontrolbesøg. Det ene brev indeholder tilbud om kontrolbesøg [ugen efter]. Det andet brev indeholder tilbud om kontrolbesøg [halvanden måned efter]. Da jeg ikke er i stand til at opnå telefonisk kontakt (optaget hele tiden), skriver jeg til den oplyste mailadresse: Undrer mig over, at I sender to breve dateret samme dato med information, som sagtens kunne være indeholdt i et og samme brev. Heldigvis fik jeg en hurtig tilbagemelding på min mail, som udryddede min misforståelse omkring det forhold, at jeg kunne vælge imellem de oplyste to datoer.	Virkelig godt
9	Jeg fik ingen informationsmateriale fra sygehuset, men senere fra min egen læge.	Godt
11	Jeg fik ingen information før, under og efter.	Dårligt
14	Vi modtog ikke noget informationsmateriale inden undersøgelsen.	Godt
22	Jeg synes evt., alle brevene kunne udsendes på mail. Nogle dage modtog jeg to breve. Det ser jeg ingen grund til.	Godt
23	Dygtigt personale: Håber at de kan holde til, at folk sidder og venter.	Godt
27	Bedre øvelsesmateriale kunne ønskes.	Virkelig godt
34	Ifølge sygeplejerske var øvelseshenvisning ikke fyldestgørende.	Godt
36	Fik ingenting.	Dårligt
39	Det blev forklaret godt af lægen.	Godt
40	God mundtlig forklaring, men jeg har syntes, at man trak tiden.	Uoplyst
48	Kun positivt.	Virkelig godt
50	Jeg følte, at jeg ikke skulle være kommet. Lægen lyttede ikke til mig overhovedet. Han overhørte de problemer, jeg havde, så jeg synes, det var et rigtigt dårligt besøg. Han virkede stresset og var ikke god til at informere.	Dårligt
51	Skiftende læger [], som [var svære at forstå]. Må være et krav, at de [er til at forstå].	Dårligt
56	Lægen er ikke interesseret i at få information og GAV kun den information, at alt var i orden og	Uoplyst

sagen var afsluttet. Afskedsbemærkningen var dog: "Måske ses vi om en måned igen."

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 63 Informationsmaterialet var bare så godt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 66 Rigtig godt med det møde, hvor jeg blev informeret om operationen og forløbet bagefter. Godt at der var andre patienter med, de stillede spørgsmål, som jeg kunne bruge.  | Godt          |
| ✎ | 67 Lægen, jeg var inde ved, tegnede på papir, hvordan bruddet på min rygsøjle så ud efter mit fald og de tre måneder med korsettet, og det fik jeg godt fat i. Det hjalp meget at se det og kunne forstå det. Fint :-) | Godt          |
| ✎ | 72 God information om videre forløb. God kontakt hele vejen. Opfølgning af lægen, selvom jeg er i videre forløb på andet sygehus.  | Virkelig godt |
| ✎ | 74 Nej.  | Godt          |
| ✎ | 80 Lægen var svær at forstå [].  | Godt          |

## Ortopædkirurgisk afdeling

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




ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
8	Hvis jeg skal skrive noget negativt, vil jeg skrive, to døgn ville være bedre end et. Man kommer hjem og er lang fra frisk.	Godt
22	Fantastisk oplevelse, selvom jeg hader sygehuse.	Virkelig godt
24	Manglende eftersyn efter tre måneder.	Godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
20	Når jeg bor i by NN, ville det for mit vedkomne have været bedre, hvis jeg var henvist til røntgen [her], og ikke i Herning.	Godt
24	Mere tyggegummi til børnene :-)	Virkelig godt
26	Nej :-)	Virkelig godt
39	Er sendt videre til anden undersøgelse.	Godt
40	Lang proces. I første omgang opdagede man kun det ene brud (ikke samme sygehus). Har gået med gips i [mange] uger og skinne i [yderligere to uger] indtil nu. Fortsat skinne på. Smarter hver dag. Kan meget lidt selv, men er godt gift. Operation om en uge (håndleddet har været brækket to steder).	Uoplyst
45	Nej.	Godt
48	Ved ikke, om min læge har fået nogen besked om, at jeg brækkede armen.	Virkelig godt
56	Hvis røntgenbilledet fra tidligere nu havde vist, at alt var i orden, så ville den besked og aflysning af min tid i ambulatoriet have været mere respektfuld. Ville dog ikke have ændret ved smertestatus.	Uoplyst
65	Har fået gode råd til, hvad jeg selv kunne gøre for evt. at mindske smerterne.	Virkelig godt
69	Tror ikke, lægen er informeret, men det er vel ikke nødvendigt.	Virkelig godt
72	Føler mig trygt og godt behandlet.	Virkelig godt



## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Problemer med tidsbestilling (blev lovet ét, men det blev lavet om mange gange). [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg har været glad for mine besøg i ambulatoriet, og har fået god forklaring.	Virkelig godt
7	Operationen og det samlede forløb gik meget hurtigt.	Virkelig godt
9	Jeg har ikke på noget tidspunkt modtaget en indkaldelse til kontrol efter operation? Hvilket jeg synes er mærkeligt. Har gået i [adskillige] uger nu! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Jeg var til undersøgelse [ ] og blev opereret [dagen efter] og har været smertefri siden. Jeg er yderst tilfreds med besøget i afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	For at undgå unødvendige ventetider for andre patienter, så har næsten alle en mobil i dag, hvor der kan ringes til, hvis der kommer et afbud. Sådan gjorde jeg selv, og havde det indtryk, at ventetiden blev reduceret væsentligt. [Ventetid]	Godt
20	Jeg er ikke sikker på, at de papirer, som jeg har udfyldt før behandlingen, blev læst.	Godt
23	Har haft et godt forløb og god information. Synes godt om, at den samme person fulgte mig. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
25	Fik en rigtig god behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	Det er fantastisk at blive mødt af smilende personale til trods for, at de har rygende travlt. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Det kom lidt bag på mig, at jeg både skulle igennem røntgenafdelingen og have taget kardiogram. Men det var helt OK, og det blev forklaret helt fint (kommende knæoperation). Så måske kunne der på indkaldelsen have stået lidt om det, og at besøget derfor ville tage f.eks. to timer. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
7	En helt igennem fantastisk oplevelse. En virkelig sød kontaktperson. Seks plusser. [Kontaktperson]	Virkelig godt
8	Jeg er ikke i stand til at vurdere de fysiske forhold omkring rammerne, men som patient var forholdene helt ok og specielt var personalekontakten virkelig god.	Virkelig godt
11	Der er ikke fulgt op på min skade, som ikke er blevet bedre. Der er nu gået fire måneder. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
13	Man sidder meget klemt i venteværelset. Nu var jeg på krykker, og når der var fyldt meget op, var det svært at komme rundt. Når folk også flytter rundt på stolene, er det ikke nemt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	Vi ville gerne have været til undersøgelse på et andet sygehus. Der er langt til Holstebro for en lille dreng.	Godt
15	Lyt til patienten.	Virkelig dårligt
21	Tak for en rigtig god behandling. Kommer gerne en anden gang igen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

	23	Rigtigt godt personale der ved, hvad de har med at gøre. Det gør én tryk. Ventetiden er træls. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
	24	Mere tyggegummi til børn :-).	Virkelig godt
	25	At der var legetøj i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	30	De tre gange jeg var til undersøgelse var alt ok. Jeg mødte stor venlighed mv.	Virkelig godt
	31	Synes, at kakaoautomaten i venteværelset er et HIT. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	36	Synes aldrig, at scanneren virker. Venterum alt for lille. Toiletter gamle, loftplader mangler. [Fysiske rammer]	Dårligt
	40	Gamle lokaler, men et nyt sygehus, som skal bygges, vil blive godt. [Fysiske rammer]	Uoplyst
	48	Venteværelset er lille. Man sidder tæt. Selve behandlingsforløbet kørte perfekt. Tiden blev holdt, og personalet var venligt. Tak! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
	49	Jeg synes, at ambulatoriet kunne være bedre til at tage imod patienterne og informere ved lange ventetider. Mener det er totalt uacceptabelt at skulle vente i over to timer uden besked eller information, da vi som patienter jo er indkaldt til et bestemt tidspunkt. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
	50	Der kunne være en NOGET bedre skriftlig information til ældre mennesker i, hvordan man meddeler elektronisk, at man er ankommet. [Kommunikation og information]	Dårligt
	52	Flere ting til børn i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	55	Da jeg skulle have en skinne af mit ben, trak hun/lægen den meget hurtigt af og sagde, at jeg bare skulle gå. Jeg var meget forsigtig og lægerne havde det med at tro, at jeg vidste ligeså meget som dem.  Nogle gange for lidt information. [Kommunikation og information]	Godt
	56	Første besøg i ambulatoriet var helt i orden både i forhold til læge og sygeplejerske. Andet besøg []:Totalt anderledes nedladende oplevelse fra både lægers og sygeplejerskers side. [Relationer til personale]	Uoplyst
	57	For lang tid fra skaden opstod til indkaldelse til eftersyn. Forrådnelse og bakterier i sårene som følge af for lang ventetid (seks dage). [Ventetid]	Virkelig godt
	59	Jeg udtaler mig for et enkelt besøg, første gang i Holstebro, da jeg normalt hører til en andet sygehus. Ambulatoriet lever vel op til de standarder der er gældende, og ikke mere, og det må vel også være sådan, når man har en indskrænkning/nedskæring af sygehuset som helhed. Jeg har ikke været på et andet sygehus, hvor alt var så nedslidt og tarveligt og bar præg af snarlig nedskæring/lukning. Desuden var det klart, ved øjesyn i venterummet, at der var flertal af personer med anden etnisk baggrund end dansk, hvilket belastede personalet med ekstra tid til kommunikation, for om de nu også havde forstået de meddelelser de fik. Personalet var alle virkelig søde, tålmodige og venlige, selv om de var overbelastede, den dag jeg var der. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
	60	Venteværelset kunne godt være bedre. Der er for lidt plads. [] Jeg er blevet syet med suturer, og kan sige, at jeg var på Holstebro ambulatorium og få dem taget, og sygeplejersken rådede mig til at bruge englehud over arret, så det ville mindske arret, og det kan jeg anbefale (ønskede jeg havde fået samme information, da jeg fik lavet første hofte, så havde det ar ikke været så grimt). Men tak for god behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

- ✎ 63 Ingen bemærkninger eller kommentarer, da jeg synes, de gjorde det rigtigt godt. Virkelig godt
- ✎ 64 Der bliver hurtigt trængt i venteværelset, især fordi der ofte er patienter med rollator eller kørestol. Der var ikke en stol til alle ventende. Personalet gør et super arbejde og gjorde mit barn tryk!  
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Godt
- ✎ 65 Dårlige venteværelsesfaciliteter. Virkelig godt  
[Fysiske rammer]
- ✎ 66 Det var de samme personer under hele forløbet. Godt  
[Kontaktperson]
- ✎ 69 Det er lidt svært at komme rundt i venteværelset med evt. kørestol, barnevogn. Bordene i midten forhindrer det lidt. Virkelig godt  
[Fysiske rammer]
- ✎ 70 Alt ok. Det skulle da lige være et bedre venteværelse, hvis der skulle laves noget om. Godt  
[Fysiske rammer]
- ✎ 71 1. Planlægge næste besøg (så datoen er sat). Godt  
2. Ventetiden er lang. Mange patienter sidder længe i et lille lokale.  
3. Sekretæren er hjælpsom.  
4. Jeg er blevet godt hjulpet af lægen (meget tilfreds).  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- ✎ 72 God til at få patienten til at føle sig tryk og ikke kun en diagnose i systemet. Personlig kontakt af lægen undervejs i forløbet pr. telefon. Opfølgning af videre forløb af lægen, selv om jeg var videre til et andet sygehus. Virkelig ros til lægen. MR billede taget og kontaktes samme dag om at møde til samtale den næste dag. Virkelig hurtig respons. God planlægning af videre forløb  
God til at skabe ro omkring situationen. Virkelig godt  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- ✎ 76 Jeg er rigtig godt tilfreds med Holstebro Sygehus i det hele taget. Jeg går til kontrol [] og har været i modtagelsen i 2013, både med min mand og min mor. Godt
- ✎ 77 Efter mine [] besøg i ambulatoriet er jeg godt tilfreds. Der har ikke været lange ventetider, og der var altid en venlig betjening. Godt  
[Relationer til personale, Ventetid]



## **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 afdeling<sup>3</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

---

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

