

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Plastikkirurgisk Ambulatorium Z
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	92
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	409
Besvarelser fra afdelingens patienter:	259
Afdelingens svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

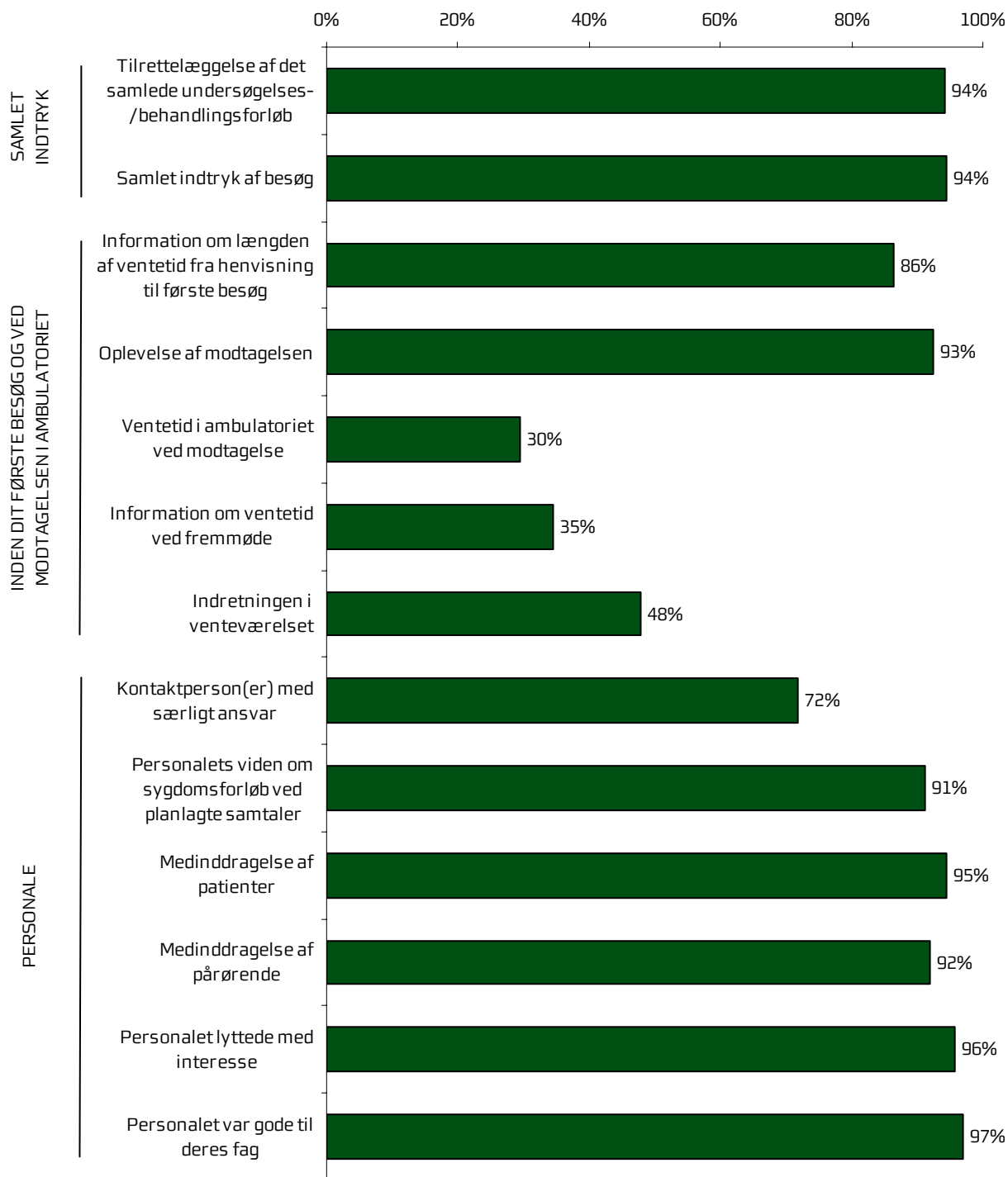
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

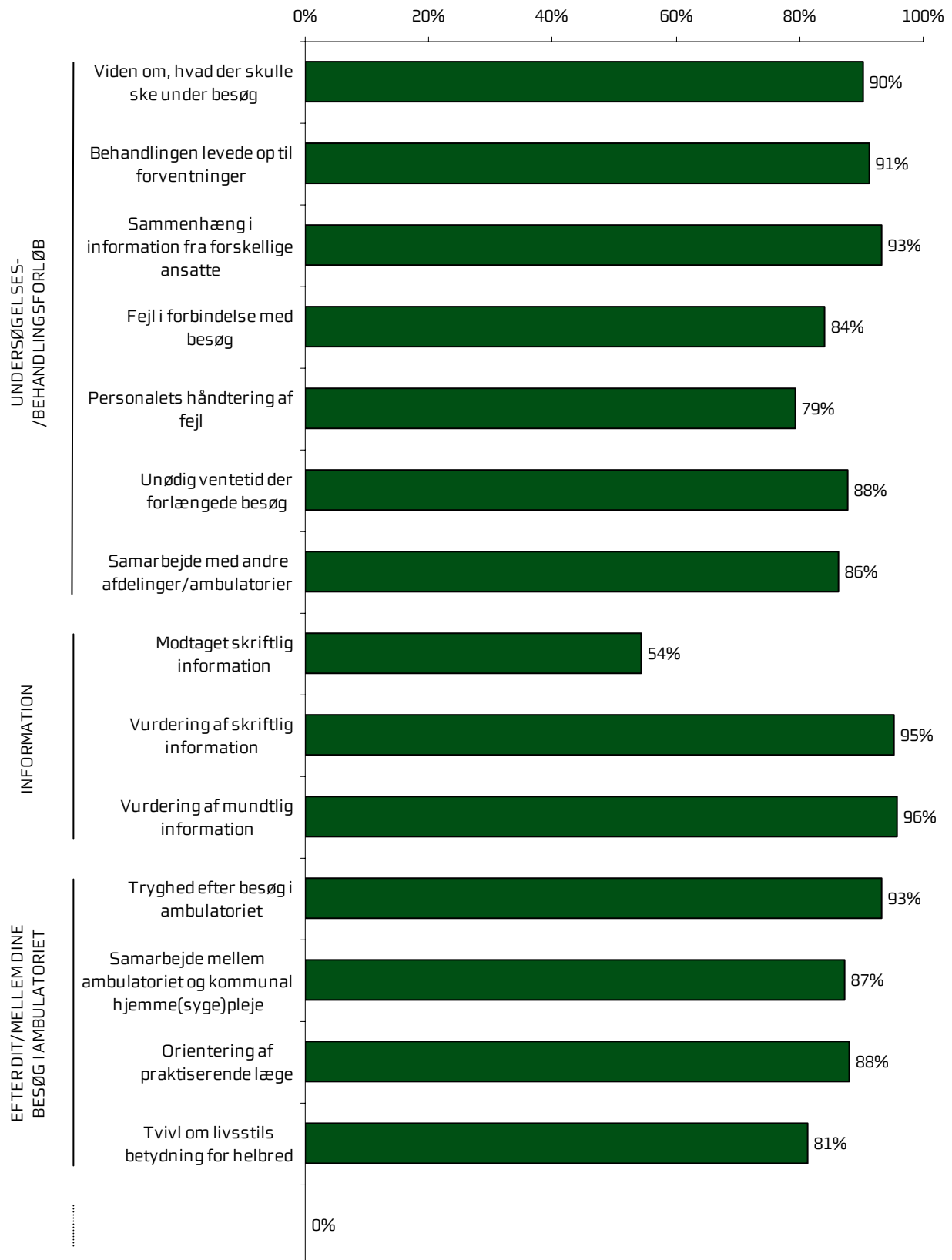
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

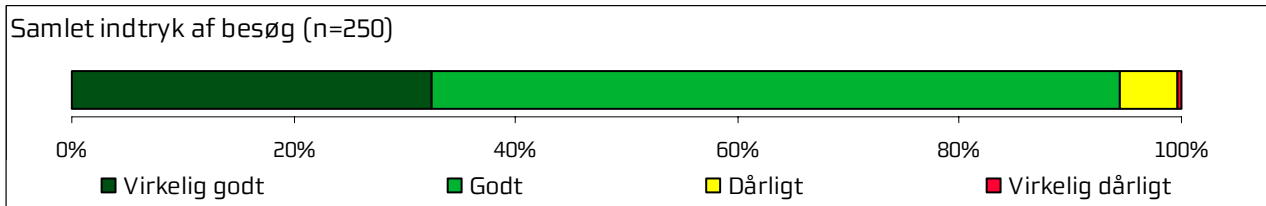
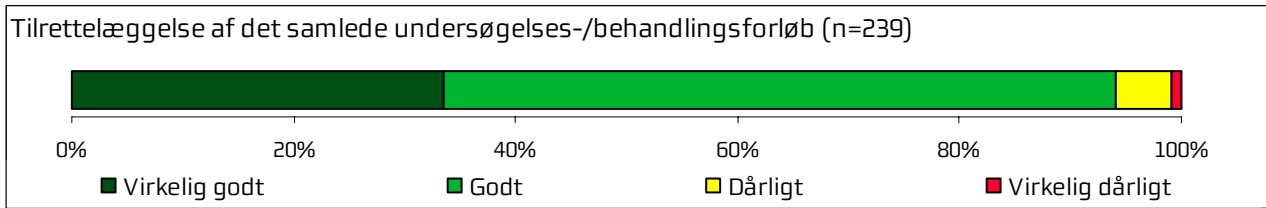
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

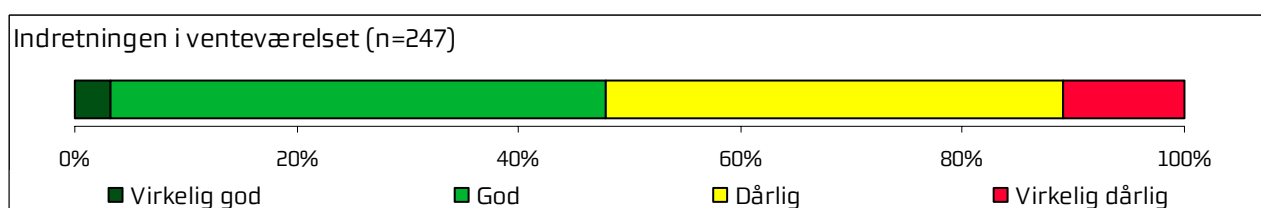
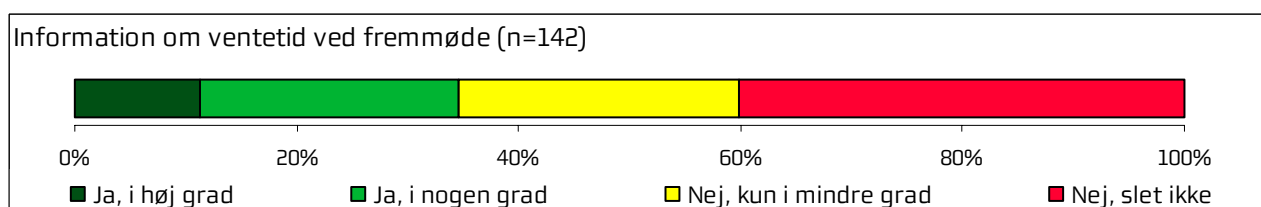
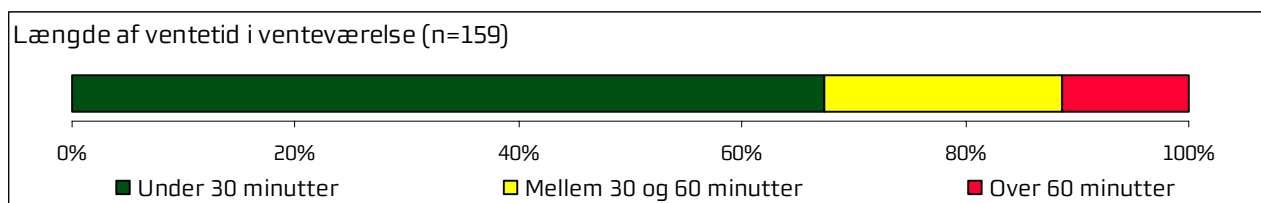
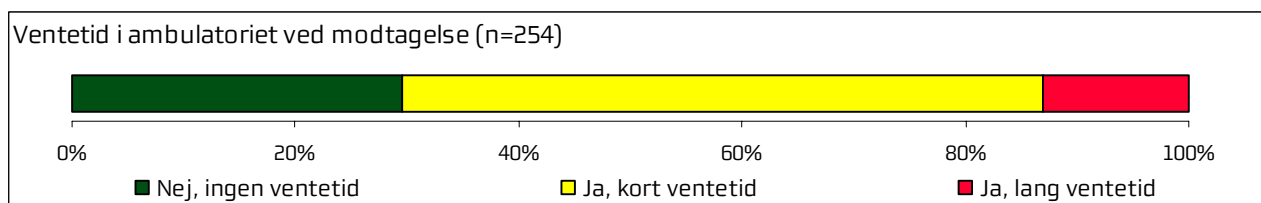
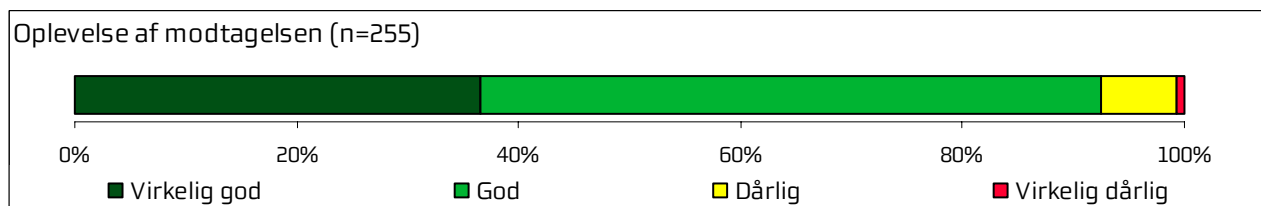
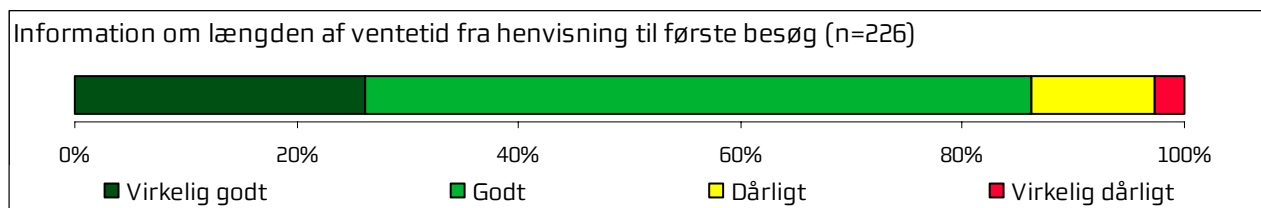
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	98%*	89%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	90%*	94%

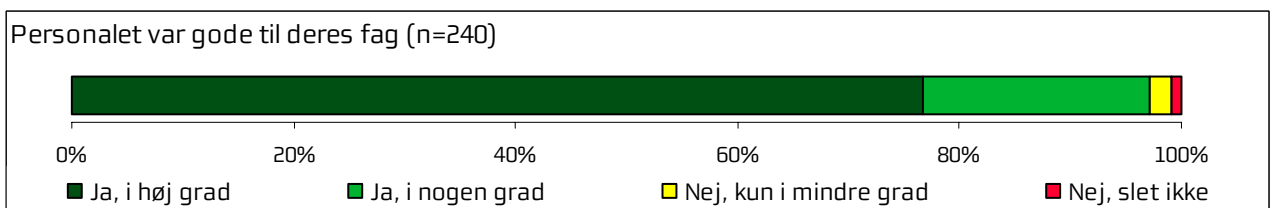
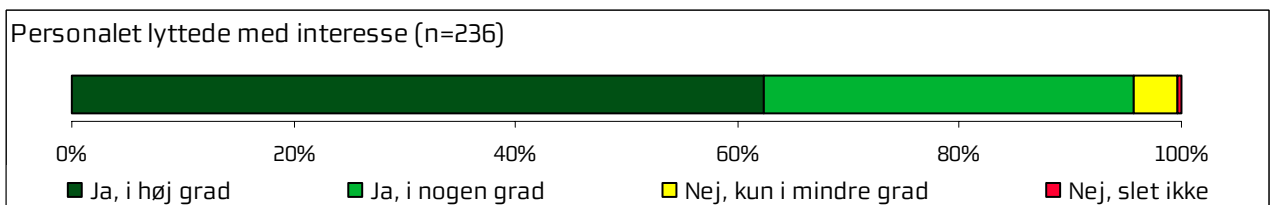
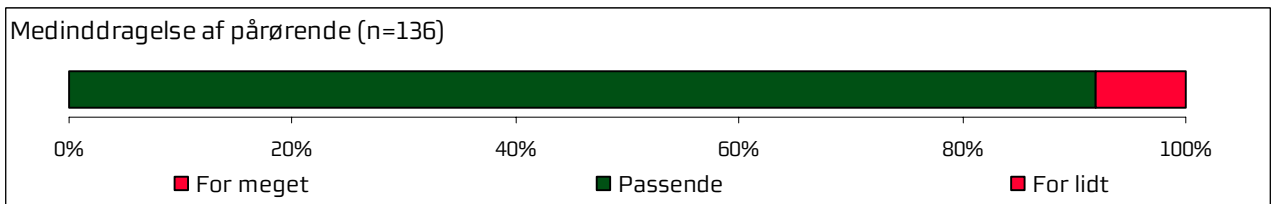
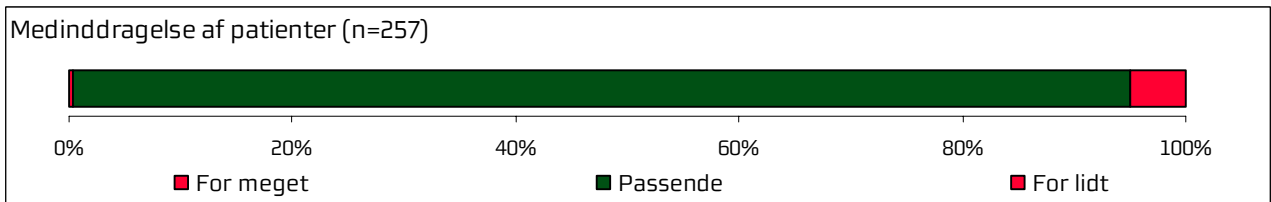
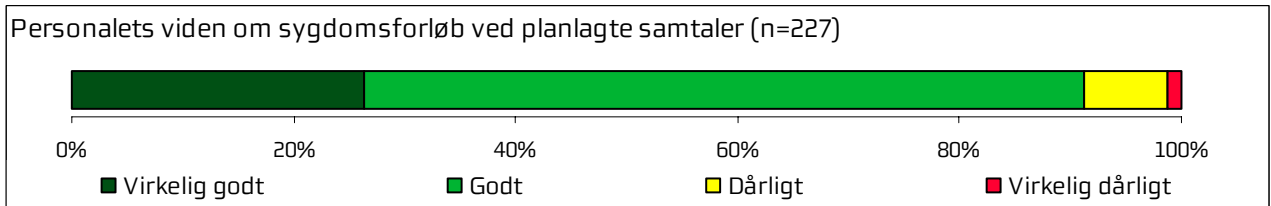
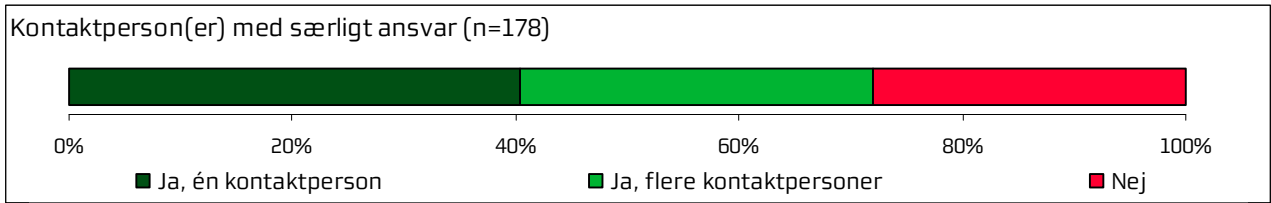
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	79%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	93%	-	-	99%*	93%	97%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	30%	-	-	45%*	14%*	24%*
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?	35%	-	-	51%*	27%	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	48%	-	-	86%*	54%	73%*

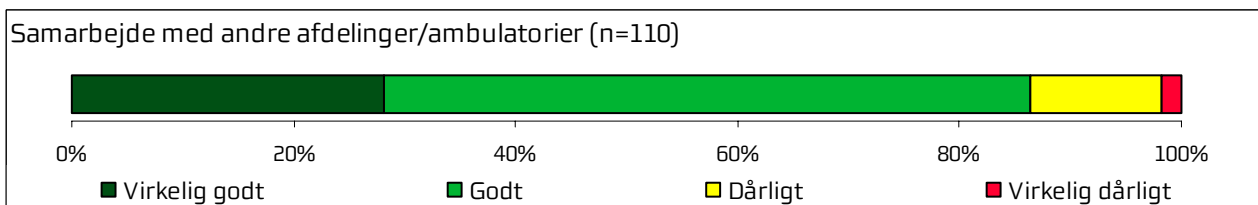
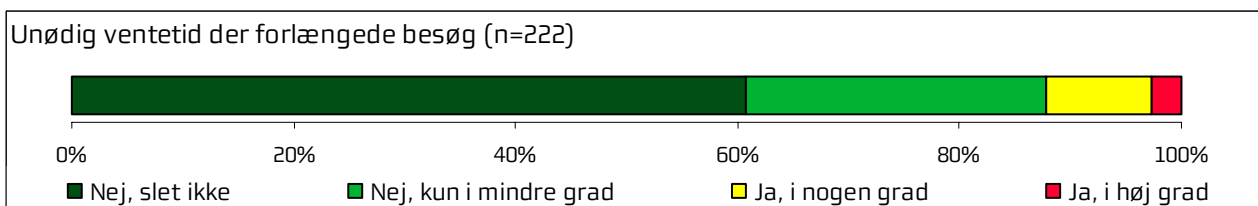
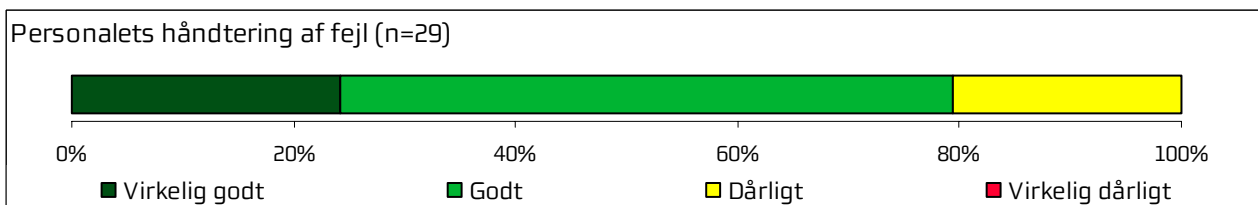
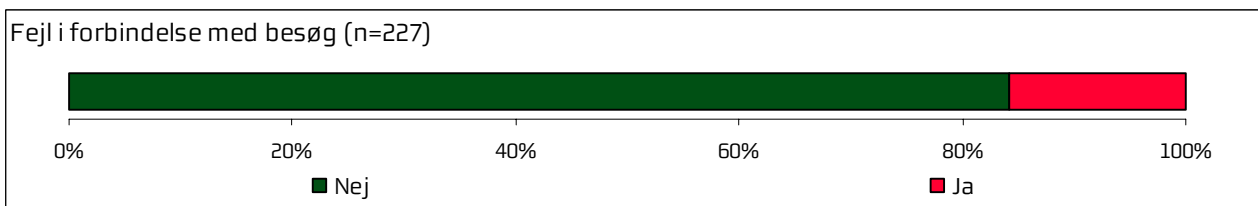
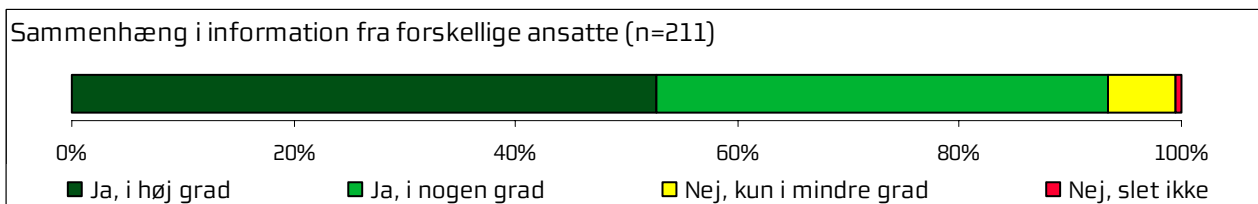
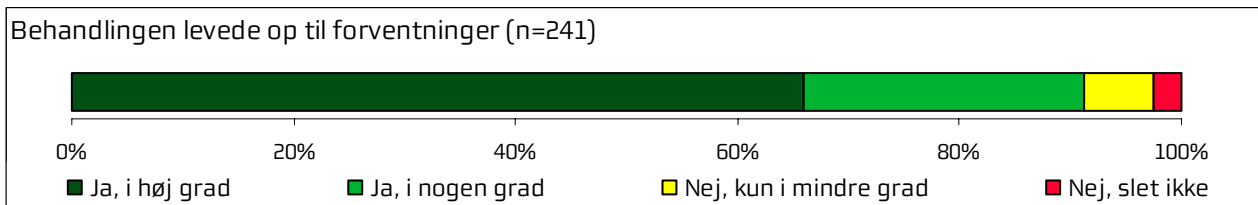
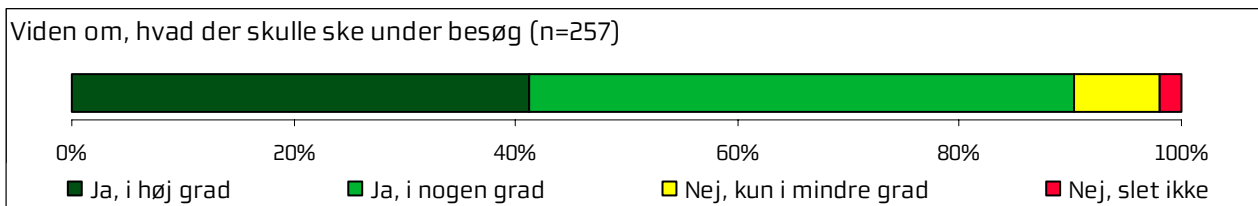
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72%	-	-	85%*	65%	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	93%	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	95%	86%*	91%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	89%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	93%*	97%

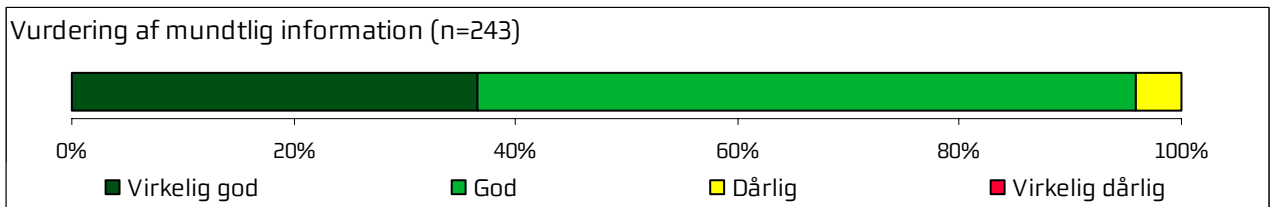
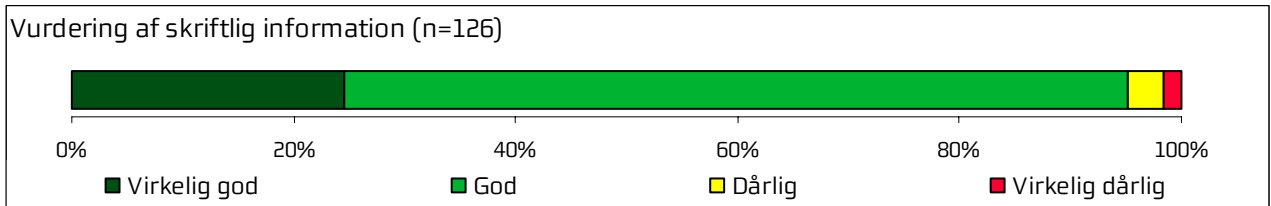
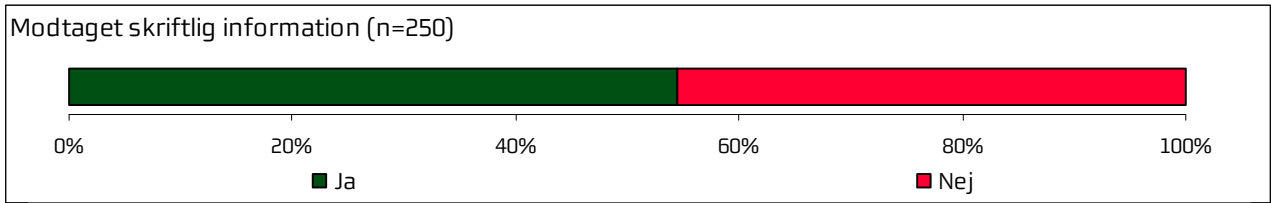
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	95%*	80%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	96%*	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	91%*	79%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79%	-	-	100%*	59%*	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	91%	72%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	96%*	80%	88%

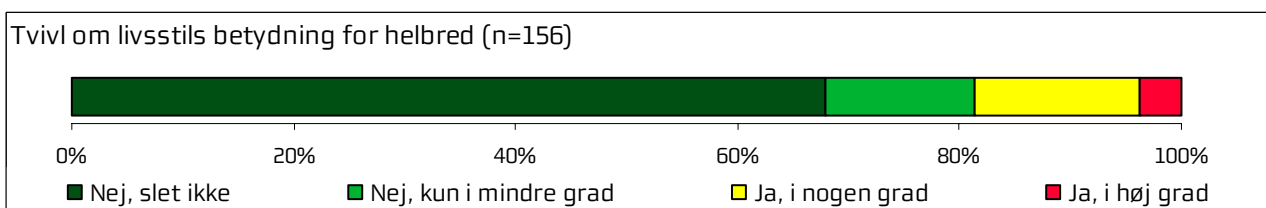
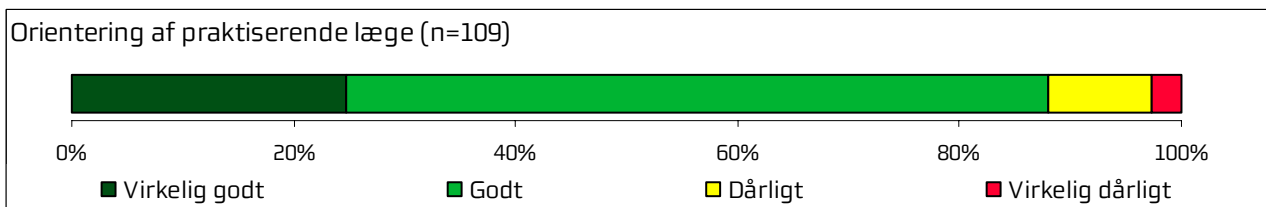
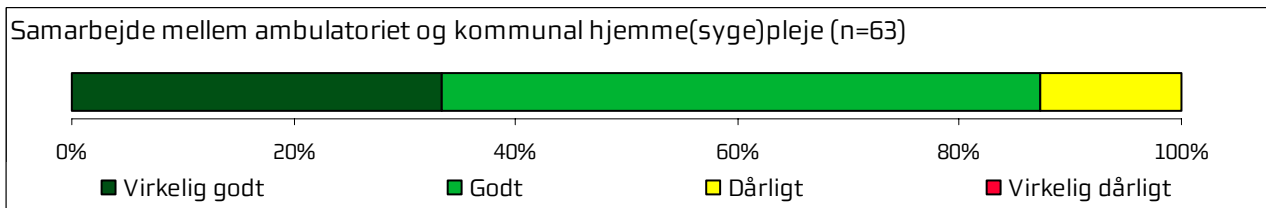
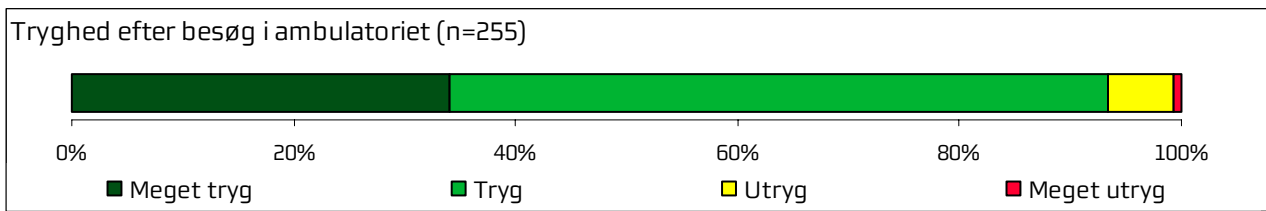
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	54%	-	-	69%*	43%*	54%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	89%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

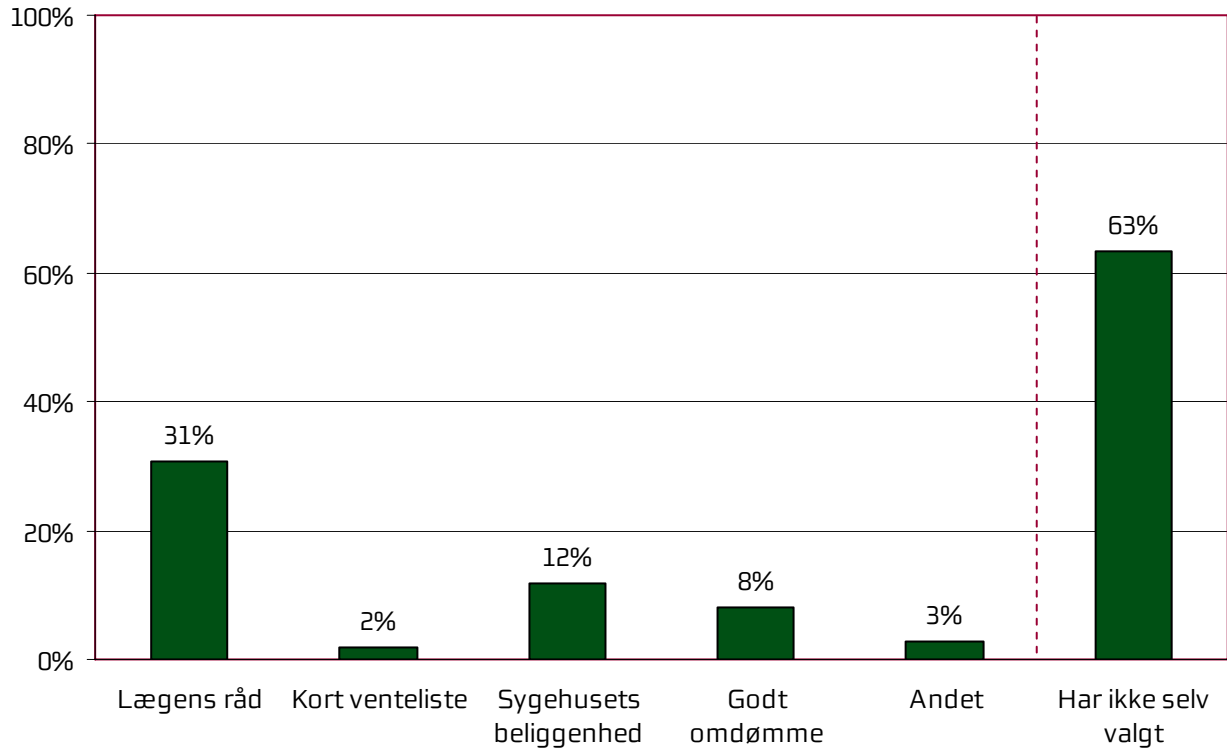


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	100%*	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	93%	68%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	82%	66%*	74%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >>løbnr<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>	
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		259	409
Køn	Mand	47%	45%
	Kvinde	53%	55%
Alder	0-19 år	4%	6%
	20-39 år	16%	20%
	40-59 år	27%	29%
	60-79 år	39%	33%
	80 år eller derover	14%	13%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalear. 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"⁶

"For meget", "**Passende**" og "For lidt"

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

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

"**Ja**" og "Nej"⁷

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		259	100
Alder	0-19	10	4%
	20-39	42	16%
	40-59	70	27%
	60-79	101	39%
	80-	36	14%
Køn	Mand	122	47%
	Kvinde	137	53%
Skema udfyldt af	Patienten	239	94%
	Pårørende	16	6%
Modersmål	Dansk	249	98%
	Ikke dansk	4	2%
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	235	91%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	24	9%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		33	61	5	1	239	14	
Alder	0-19	0	78	22	0	9	1	
	20-39	31	54	10	5	39	1	
	40-59	26	69	5	0	65	4	
	60-79	41	56	3	0	96	3	
	80-	40	60	0	0	30	5	
Køn	Mand	42	50	6	2	116	5	
	Kvinde	25	71	4	0	123	9	
Skema udfyldt af	Patienten	35	60	4	1	223	11	
	Pårørende	15	69	15	0	13	2	
Modersmål	Dansk	33	61	5	0	230	13	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	34	62	5	0	217	13	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	50	9	9	22	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		32	62	5	0	250
Alder	0-19	0	80	20	0	10
	20-39	24	61	12	2	41
	40-59	31	61	7	0	67
	60-79	39	60	1	0	98
	80-	35	65	0	0	34
Køn	Mand	38	55	7	1	121
	Kvinde	27	69	4	0	129
Skema udfyldt af	Patienten	33	61	5	0	230
	Pårørende	19	69	13	0	16
Modersmål	Dansk	33	62	5	0	240
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	33	63	4	0	227
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	52	13	4	23

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?				Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		26	60	11	3	226	28
Alder	0-19	0	63	13	25	8	2
	20-39	22	61	17	0	36	6
	40-59	24	53	19	5	59	7
	60-79	29	64	7	1	91	9
	80-	34	63	3	0	32	4
Køn	Mand	27	63	7	4	112	10
	Kvinde	25	58	15	2	114	18
Skema udfyldt af	Patienten	27	60	11	2	209	25
	Pårørende	8	69	8	15	13	3
Modersmål	Dansk	25	61	11	3	216	28
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	25	60	12	2	204	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	59	0	9	22	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		36	56	7	1	255	2	
Alder	0-19	10	70	10	10	10	0	
	20-39	27	66	7	0	41	1	
	40-59	28	59	13	0	68	1	
	60-79	46	50	3	1	101	0	
	80-	46	51	3	0	35	0	
Køn	Mand	41	51	6	2	121	1	
	Kvinde	32	60	7	0	134	1	
Skema udfyldt af	Patienten	37	56	6	0	235	2	
	Pårørende	25	56	13	6	16	0	
Modersmål	Dansk	36	56	7	1	245	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	36	57	6	1	231	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	50	8	0	24	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		30	57	13	254	2
Alder	0-19	20	50	30	10	0
	20-39	26	60	14	42	0
	40-59	30	51	19	70	0
	60-79	28	63	9	99	0
	80-	39	55	6	33	2
Køn	Mand	33	55	12	118	2
	Kvinde	26	60	14	136	0
Skema udfyldt af	Patienten	29	58	12	235	1
	Pårørende	31	44	25	16	0
Modersmål	Dansk	30	57	13	245	1
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	31	56	13	232	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	68	14	22	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		67	21	11	159	1
Alder	0-19	63	0	38	8	0
	20-39	71	18	11	28	0
	40-59	56	31	13	45	1
	60-79	75	18	7	61	0
	80-	65	24	12	17	0
Køn	Mand	67	19	14	70	0
	Kvinde	67	24	9	89	1
Skema udfyldt af	Patienten	68	22	9	148	1
	Pårørende	44	11	44	9	0
Modersmål	Dansk	66	22	12	152	1
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	66	23	11	141	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	6	17	18	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		11	23	25	40	142	14
Alder	0-19	0	25	50	25	8	0
	20-39	15	23	15	46	26	3
	40-59	10	14	24	52	42	4
	60-79	15	27	24	35	55	4
	80-	0	36	45	18	11	3
Køn	Mand	18	23	24	35	62	5
	Kvinde	6	24	26	44	80	9
Skema udfyldt af	Patienten	12	23	23	42	133	13
	Pårørende	0	38	50	13	8	1
Modersmål	Dansk	11	23	26	40	137	14
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	10	21	27	42	126	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	44	13	25	16	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		3	45	41	11	247	9
Alder	0-19	0	60	40	0	10	0
	20-39	3	43	38	18	40	2
	40-59	1	28	54	16	68	1
	60-79	3	51	38	8	96	3
	80-	9	58	30	3	33	3
Køn	Mand	3	41	48	8	119	3
	Kvinde	3	48	35	14	128	6
Skema udfyldt af	Patienten	3	44	42	11	228	8
	Pårørende	7	53	33	7	15	1
Modersmål	Dansk	3	44	42	11	237	9
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	3	45	42	10	223	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	42	38	17	24	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		40	31	28	178
Alder	0-19	33	17	50	6
	20-39	36	36	28	25
	40-59	36	31	33	45
	60-79	46	30	24	79
	80-	39	35	26	23
Køn	Mand	46	31	23	93
	Kvinde	34	32	34	85
Skema udfyldt af	Patienten	42	32	26	164
	Pårørende	17	33	50	12
Modersmål	Dansk	41	32	27	174
	Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	40	34	26	160
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	6	50	18

Tabel 15. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		26	65	7	1	227	29
Alder	0-19	25	50	25	0	8	2
	20-39	15	72	10	3	39	3
	40-59	10	76	13	2	62	7
	60-79	40	57	2	1	90	10
	80-	36	61	4	0	28	7
Køn	Mand	30	63	6	1	111	9
	Kvinde	23	66	9	2	116	20
Skema udfyldt af	Patienten	26	65	7	1	212	25
	Pårørende	25	67	8	0	12	3
Modersmål	Dansk	27	66	7	1	218	28
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	26	67	6	1	206	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	38	24	5	21	2

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		0	95	5	257
Alder	0-19	0	90	10	10
	20-39	0	90	10	41
	40-59	0	94	6	70
	60-79	1	96	3	101
	80-	0	97	3	35
Køn	Mand	0	97	3	122
	Kvinde	1	93	7	135
Skema udfyldt af	Patienten	0	94	5	237
	Pårørende	0	100	0	16
Modersmål	Dansk	0	95	5	247
	Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	0	95	4	233
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	24

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	92	8	136	118
Alder	0-19	0	100	0	10	0
	20-39	0	96	4	23	19
	40-59	0	85	15	34	35
	60-79	0	91	9	53	45
	80-	0	100	0	16	19
Køn	Mand	0	92	8	65	57
	Kvinde	0	92	8	71	61
Skema udfyldt af	Patienten	0	91	9	121	113
	Pårørende	0	100	0	13	3
Modersmål	Dansk	0	92	8	134	110
	Ikke dansk	-	-	-	1	3
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	0	93	7	122	108
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	14	10

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	33	4	0	236	21
Alder	0-19	50	30	10	10	10	0
	20-39	64	26	10	0	42	0
	40-59	59	38	3	0	68	2
	60-79	65	34	1	0	89	11
	80-	63	33	4	0	27	8
Køn	Mand	64	33	3	1	113	9
	Kvinde	61	34	5	0	123	12
Skema udfyldt af	Patienten	62	34	4	0	218	19
	Pårørende	67	20	7	7	15	1
Modersmål	Dansk	64	32	4	0	227	20
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	64	33	3	0	214	19
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	36	14	5	22	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		77	20	2	1	240	18
Alder	0-19	60	30	10	0	10	0
	20-39	75	18	3	5	40	2
	40-59	73	23	5	0	66	4
	60-79	80	20	0	0	95	5
	80-	83	17	0	0	29	7
Køn	Mand	82	14	4	1	114	8
	Kvinde	72	26	1	1	126	10
Skema udfyldt af	Patienten	77	21	2	1	222	16
	Pårørende	75	19	6	0	16	0
Modersmål	Dansk	77	21	2	0	233	16
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	77	21	2	0	219	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	19	5	5	21	3

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		41	49	8	2	257	2	
Alder	0-19	40	40	20	0	10	0	
	20-39	36	50	12	2	42	0	
	40-59	37	54	7	1	70	0	
	60-79	50	44	6	1	101	0	
	80-	32	56	6	6	34	2	
Køn	Mand	42	47	9	2	121	1	
	Kvinde	40	51	7	2	136	1	
Skema udfyldt af	Patienten	42	49	8	1	237	2	
	Pårørende	38	50	6	6	16	0	
Modersmål	Dansk	41	49	8	2	247	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	42	48	8	2	234	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	61	4	0	23	1	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		66	25	6	2	241	12
Alder	0-19	38	38	13	13	8	1
	20-39	55	25	13	8	40	2
	40-59	63	28	8	2	65	3
	60-79	75	21	3	1	99	1
	80-	66	31	3	0	29	5
Køn	Mand	73	19	6	2	118	3
	Kvinde	59	31	7	3	123	9
Skema udfyldt af	Patienten	66	25	6	3	223	11
	Pårørende	71	21	7	0	14	1
Modersmål	Dansk	66	25	6	3	232	12
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	66	26	6	2	218	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	17	13	4	23	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		53	41	6	0	211	43
Alder	0-19	33	50	17	0	6	3
	20-39	42	45	12	0	33	9
	40-59	50	43	7	0	60	7
	60-79	58	38	2	1	84	16
	80-	57	36	7	0	28	8
Køn	Mand	58	37	5	0	98	23
	Kvinde	48	44	7	1	113	20
Skema udfyldt af	Patienten	54	40	5	1	198	37
	Pårørende	30	50	20	0	10	5
Modersmål	Dansk	53	41	5	0	202	42
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	54	41	5	0	189	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	41	18	5	22	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		100	0	111	130
Alder	0-19	100	0	3	5
	20-39	100	0	13	28
	40-59	100	0	33	31
	60-79	100	0	42	53
	80-	100	0	20	13
Køn	Mand	100	0	46	67
	Kvinde	100	0	65	63
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	101	124
	Pårørende	100	0	9	5
Modersmål	Dansk	100	0	106	127
	Ikke dansk	-	-	2	2
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	100	0	100	121
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	11	9

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	212
Alder	0-19	100	0	8
	20-39	94	6	36
	40-59	92	8	60
	60-79	99	1	80
	80-	93	7	28
Køn	Mand	94	6	101
	Kvinde	96	4	111
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	197
	Pårørende	100	0	14
Modersmål	Dansk	96	4	205
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	95	5	195
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	17

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		92	8	216
Alder	0-19	78	22	9
	20-39	84	16	37
	40-59	92	8	59
	60-79	96	4	81
	80-	97	3	30
Køn	Mand	93	7	104
	Kvinde	91	9	112
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	199
	Pårørende	87	13	15
Modersmål	Dansk	92	8	209
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	93	7	197
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	19

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		88	12	115
Alder	0-19	57	43	7
	20-39	95	5	21
	40-59	80	20	35
	60-79	92	8	38
	80-	100	0	14
Køn	Mand	86	14	56
	Kvinde	90	10	59
Skema udfyldt af	Patienten	88	12	104
	Pårørende	80	20	10
Modersmål	Dansk	88	12	110
	Ikke dansk	-	-	1
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	90	10	102
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	13

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		24	55	21	0	29	4
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	33	33	33	0	6	2
	40-59	8	67	25	0	12	2
	60-79	20	80	0	0	5	0
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	20	60	20	0	15	2
	Kvinde	29	50	21	0	14	2
Skema udfyldt af	Patienten	20	60	20	0	25	4
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	23	54	23	0	26	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	29	54	17	0	24	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	60	40	0	5	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad		
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	27	9	3	222	21
Alder	0-19	56	22	0	22	9	1
	20-39	55	25	20	0	40	2
	40-59	58	29	12	2	59	9
	60-79	62	28	7	2	85	5
	80-	72	24	0	3	29	4
Køn	Mand	61	22	12	5	110	7
	Kvinde	61	32	7	0	112	14
Skema udfyldt af	Patienten	61	26	10	2	205	20
	Pårørende	57	29	0	14	14	1
Modersmål	Dansk	62	27	9	3	213	21
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	62	27	8	2	202	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	20	5	20	1

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		28	58	12	2	110	49	83
Alder	0-19	0	83	17	0	6	1	2
	20-39	31	44	19	6	16	7	19
	40-59	22	56	19	3	36	14	17
	60-79	33	62	5	0	42	16	33
	80-	40	60	0	0	10	11	12
Køn	Mand	30	57	11	2	54	24	39
	Kvinde	27	59	13	2	56	25	44
Skema udfyldt af	Patienten	27	60	11	2	99	46	79
	Pårørende	44	44	11	0	9	2	3
Modersmål	Dansk	29	58	11	2	108	47	77
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	3
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	29	59	11	1	100	43	79
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	50	20	10	10	6	4

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		54	46	250
Alder	0-19	50	50	10
	20-39	59	41	41
	40-59	51	49	68
	60-79	49	51	97
	80-	71	29	34
Køn	Mand	55	45	118
	Kvinde	54	46	132
Skema udfyldt af	Patienten	55	45	230
	Pårørende	38	63	16
Modersmål	Dansk	55	45	240
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	53	47	226
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	24

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		25	71	3	2	126	0
Alder	0-19	0	80	0	20	5	0
	20-39	29	54	13	4	24	0
	40-59	22	75	3	0	32	0
	60-79	26	74	0	0	47	0
	80-	28	72	0	0	18	0
Køn	Mand	27	68	2	3	60	0
	Kvinde	23	73	5	0	66	0
Skema udfyldt af	Patienten	26	70	3	1	117	0
	Pårørende	17	67	0	17	6	0
Modersmål	Dansk	26	70	3	1	121	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	25	72	3	0	111	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	7	13	15	0

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	59	4	0	243
Alder	0-19	20	70	10	0	10
	20-39	39	51	10	0	41
	40-59	31	63	6	0	64
	60-79	43	56	1	0	93
	80-	31	69	0	0	35
Køn	Mand	42	56	3	0	113
	Kvinde	32	62	5	0	130
Skema udfyldt af	Patienten	38	58	4	0	224
	Pårørende	27	73	0	0	15
Modersmål	Dansk	37	59	4	0	233
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	36	60	4	0	220
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	52	9	0	23

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		34	59	6	1	255
Alder	0-19	10	80	10	0	10
	20-39	31	55	10	5	42
	40-59	37	53	10	0	68
	60-79	37	60	3	0	99
	80-	31	69	0	0	36
Køn	Mand	39	56	4	1	119
	Kvinde	30	62	7	1	136
Skema udfyldt af	Patienten	35	58	6	1	235
	Pårørende	13	81	6	0	16
Modersmål	Dansk	34	60	6	0	245
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	34	59	6	0	232
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	57	4	9	23

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		33	54	13	0	63	12	177
Alder	0-19	0	50	50	0	2	1	7
	20-39	0	100	0	0	1	2	39
	40-59	38	46	15	0	13	2	54
	60-79	31	58	12	0	26	3	66
	80-	38	52	10	0	21	4	11
Køn	Mand	33	54	13	0	39	5	76
	Kvinde	33	54	13	0	24	7	101
Skema udfyldt af	Patienten	34	53	13	0	53	9	170
	Pårørende	25	63	13	0	8	3	5
Modersmål	Dansk	34	52	13	0	61	11	170
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	2
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	37	48	15	0	54	12	163
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	9	0	14

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		25	63	9	3	109	144
Alder	0-19	0	100	0	0	2	8
	20-39	8	67	17	8	12	30
	40-59	22	63	11	4	27	43
	60-79	27	63	8	2	52	45
	80-	38	56	6	0	16	18
Køn	Mand	29	62	7	2	55	63
	Kvinde	20	65	11	4	54	81
Skema udfyldt af	Patienten	26	62	9	3	101	133
	Pårørende	17	67	17	0	6	9
Modersmål	Dansk	26	62	10	3	105	138
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	27	61	9	3	100	131
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	0	9	13

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		68	13	15	4	156	101
Alder	0-19	100	0	0	0	2	8
	20-39	75	8	13	4	24	18
	40-59	67	15	15	2	52	18
	60-79	67	12	17	5	60	39
	80-	61	22	11	6	18	18
Køn	Mand	60	17	19	4	72	49
	Kvinde	75	11	11	4	84	52
Skema udfyldt af	Patienten	67	14	15	4	145	92
	Pårørende	86	0	14	0	7	9
Modersmål	Dansk	69	13	15	3	147	100
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	68	14	15	3	142	92
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	7	7	14	14	9

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.





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.

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det eneste, jeg har at sige, som kunne være bedre, er venterumsforhold på Plastikkirurgisk ambulatorium i Århus. Eller utrolig flot behandling.	Virkelig godt
2	Jeg føler ikke, kontrolbesøgene er gode nok, der mangler grundighed i undersøgelserne, og så burde det være den samme læge, man bliver kontrolleret af.	Dårligt
3	Man bliver mødt med genkendelse, når man møder i ambulatoriet gentagne gange.	Virkelig godt
4	Mine forventninger var ikke store, men alt var i skønneste orden. Man fik god information fra start til slut og en god behandling. En stor ros til alle på plastikkirurgisk afdeling.	Virkelig godt
5	Plastikkirurgisk har jeg kendt fra et tidligere forløb med seks års kontrol. Her har jeg følt mig tryk og foretrækker denne afdeling frem for andet ambulatorium.	Godt
6	Jeg oplevede, at det var et professionelt personale. Hermed en venlig hilsen.	Virkelig godt
8	Ambulatoriet - lille, gammeldags venterum utilstrækkeligt, nedslidt. De fysiske rammer dårlige. Personalet var fagligt og menneskeligt i top.	Virkelig godt
10	Man føler sig rigtig godt tilpas i det gode klima.	Godt
12	Der bør arbejdes med kvalitetssikring i behandlingsforløbet. Hvilke værdier har man på arbejdspladsen? Ingen? Den faglige kompetence er stor, et godt udgangspunkt for tilfredse kunder.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 I standardbrev stod der, at jeg skulle tage plads i venterum og ville blive hentet af sygeplejerske. Skiltet i venterum fortalte, at jeg skulle henvende mig i skranken.	Virkelig godt
	5 Jeg var i forvejen informeret om ventetid. Venteværelset er gammelt, men alligevel godt. Der er drikkevarer, læsestof og toilet.	Godt
	7 Venteværelset er jo kun en kedelig oplevelse af en gennemgang, ikke noget med venteværelse at gøre.	Godt
	10 Meget positiv og venlig stemning.	Godt
	12 Måtte rykke mange gange for at få aftale om første besøg, efter vi var henvist fra Skejby. Oplevede en gang at vi begge kørte med vores søn fra byen XX for efter en times ventetid at få at vide, at lægen ikke var til stede. Ingen respekt for patienters tid - købt frihed fra arbejde.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Manglende kommunikation vedrørende behandling.	Godt
	10	Differerende oplysninger.	Godt
	11	Glemte mig.	Dårligt
	12	Svar på biopsi udeblev.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Lige fra konsultationen hos hudlægen til plastisk kirurgisk ambulatorium har jeg fået flot behandling. Er blevet grundigt orienteret om sygdom og forløb.	Virkelig godt
	2	Jeg synes, man burde blive bedre til at samarbejde med andre afdelinger. F.eks. hudspecialisterne på Marselisborg Hospital, når der er tale om hudkræft/modermærkekræft.	Dårligt
	3	Alle i både sengeafdelingen og ambulatoriet er meget fortravlede og effektive. Mit indtryk er, at de ansatte er meget opmærksomme på behandlingsgarantien, og fødderne rører næsten ikke gulvet.	Virkelig godt
	10	Lidt forvirrende med nye læger ved så godt som hver konsultation.	Godt
	12	Kompetent, behagelig og omsorgsfuld læge. Administrativt dårligt fungerende afdeling. Personalet i dårligt humør.	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Der har været en meget venlig og imødekommende stemning krydret med en munter humor, som har passet mig særdeles godt.	Virkelig godt
	3	Alle er meget imødekommende.	Virkelig godt
	10	Ikke alle hjemmesygeplejersker er kompetente.	Godt
	12	Vores søns operation blev rigtig godt udført med et godt resultat. Stor tilfredshed med det.	Dårligt

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z















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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Er virkelig gode i ambulatorium og sengeafdeling til at modtage et lille barn. Trygt og genkendeligt.	Godt
4	Jeg er meget glad for den forståelse, jeg har mødt for netop min situation, og at især min læge er villig til at hjælpe mig alt det, han kan.	Godt
5	Jeg oplevede flere gange, at jeg selv måtte rykke for svar. Der var efter 21 dage ingen, som kunne give mig svar på mine prøver. Jeg kontaktede egen læge, som i løbet af to timer havde svarene. Det er meget hårdt psykologisk at vente på svar.	Godt
7	Jeg synes, man burde kunne tage en kop kaffe. Ligeså en kop kaffe til de besøgende under indlæggelsen, mod betaling naturligvis (mange kommer langvejs fra).	Godt
8	Afdeling Z virker som en afdeling, hvor der samarbejdes godt mellem de forskellige faggrupper og patienter. Ros til dem!	Virkelig godt
9	Mit første besøg var hos læge [NN1], der nøjedes med at se lidt i min journal, hvorefter hun ikke kunne se nogen grund til, jeg var kommet. Efter nogle uforskammede bemærkninger fra hende kørte min kone og jeg skuffede, vrede og frustrerede de 160 km hjem igen. Jeg er [dato] blevet opereret af læge [NN2], hos hvem jeg fik en virkelig venlig og kompetent behandling.	Godt
11	Venteværelset kunne godt gøres lidt bedre i stand. Man er nemlig placeret midt i det hele, hvor der hele tiden kommer en masse læger og sygeplejersker forbi.	Godt
12	Synes der skulle overvejes at lave et andet venterum, så man ikke sidder midt i den trafik og føler sig en lille smule udstillet.	Godt
13	Generelt er jeg tilfreds med behandlingen, dog har jeg to gange ikke været helt tilfreds. Den ene gang var inden min operation, hvor lægen modtog et privat telefonopkald midt i min konsultation. Anden gang til kontrol, følte jeg mig ikke helt lyttet til. De andre gange har behandlingen været fin.	Godt
14	1) Personalet er virkelig venlige/rare. 2) Lave ens politik mellem lægerne, om hvordan man giver svar på prøverne videre til patienten. De har susende travlt på afdelingen, så svarene bliver skrevet, når der er tid, men har man som patient en svulst, kan man ikke vente i al evighed. Det er psykisk belastende. 3) Give patienten besked, hvis man ikke kan komme ind til den læge, som skal tilse en.	Godt
18	Bedre fysiske rammer.	Godt
20	Alle tiders læge og sygeplejersker.	Godt
21	Flinke alle jeg mødte. Ville gerne ses på nogen tid efter operationen i stedet for bare gå til egen læge.	Godt

✎	22 Behandling og efterbehandling var fuldt tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	24 Jeg kunne ønske, at ambulatoriet ville være hurtigere til at fremsende en indkaldelse (både ved første besøg og evt. efterfølgende besøg). Det er godt at vide, at der er lavet en aftale, uanset om aftalen ligger nogen tid frem. Det sikrer, at man ikke er blevet glemt i systemet.	Godt
✎	26 Når de siger, at de vil ringe eller skrive med et svar, så SKAL de også gøre det. Jeg har ringet til ambulatoriet samt hudlæge samt egen læge for at få svar. Det blev egen læge, der oplyste om svaret.	Intet svar
✎	28 Meget tilfreds med min behandling.	Virkelig godt
✎	29 Virkelig sødt og venligt personale, som på trods af virkelig travlhed forstod at skabe en rar stemning omkring behandlingen.	Godt
✎	30 Ambulatoriet har været særdeles gode til at tage hånd over mine besøg. Der har været tid og tålmodighed til at forklare mig hvad og hvorfor, jeg var der. Tid til hvad jeg selv skulle gøre fremover. Jeg mener helt klart, at det har og gør, at jeg føler, jeg har været i gode hænder.	Virkelig godt
✎	31 Personalet tog meget hensyn til, at jeg var bange for behandlingen. I var meget tryghedsskabende, venlige og kompetente. Jeg følte mig i de bedste hænder.	Virkelig godt
✎	32 Faciliteter forekommer meget gamle og nedslidte, ligesom der er dårlig plads - f.eks. i venteværelse.	Godt
✎	33 Det ville være godt med EN kontaktperson.	Godt
✎	35 Der ikke godt med en ny læge til hvert besøg. HVIS de er forskellige, er det dog vigtigt, at de laver kontrollerne ENS! Det virker ikke professionelt, at det kommer an på lægen. Nogen gør det meget grundigt, mens andre "bare" kigger på en. Det er også en god idé, at de taler sammen om, hvad de kan tilbyde af f.eks. "kosmetiske efterbehandlinger"!	Intet svar
✎	38 Det er et ekstremt dårligt venteværelse. Dårlig skiltning - betyder usikkerhed mht. hvor man skal henvende sig ved ankomsten.	Godt
✎	40 Har altid mødt stor fleksibilitet i forhold til, at jeg bor på en ø og skal have færgetiderne til at passe.	Godt
✎	42 Ventetiden fra operation til svaret var 10 dage. Disse føles ulideligt lange. Ellers flot behandling af forløbet.	Intet svar
✎	43 Jeg blev kaldt ind fra venteværelset tre gange. Første gang for at tale med sundhedsperson om, hvad der skulle ske. Derefter omklædning til hospitalsskjorte og slåbrok, og min taske samt tøj blev låst inde i et skab. Derefter blev jeg sendt tilbage i det samme venteværelse, hvor jeg kunne sidde i mit hospitalstøj sammen med alle mulige andre, der alle sad i eget tøj. Det var meget ydmygende og på ingen måde nogen rar fornemmelse. I øvrigt havde jeg ikke adgang til den bog, jeg havde medtaget for at fordrive ventetiden og ej heller min vandflaske, da det var låst inde i skabet sammen med mit tøj. Blev kaldt ind anden gang for at tale med kirurgen, hvorefter jeg igen bliver sendt ud i venteværelset. Først tredje gang er det til den egentlige behandling. Meget, meget dårligt forløb. Hvis man vælger, at patienterne skal klæde om med henblik på behandling, kan man ikke sende dem ud i samme venteværelse, hvor de andre patienter, der endnu ikke har været inde,	Godt

Bilag 5








sidder beskyttet i eget tøj. Og jeg kan ikke forstå, at man skal ud og ind så mange gange. Og venteværelset er mørkt og kedeligt.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 47 | Ja, de kunne sende besked efter operationen til læge og patient. Men burde vente med spørgeske-ma efter første kontrolbesøg. | Godt |
|  | 49 | Jeg er i gang med et langvarigt kontrolforløb efter sygdom. Det er frustrerende, at man hver gang kommer til forskellige læger, som knap nok har haft tid til at læse min journal. De sidste to gange har dog været den samme læge, og det har gjort mig mere tryk. Hun har også givet sig tid til mig. Før har jeg prøvet at vente over en time, og så var jeg kun inde i fem minutter, gik grædende derfra og var meget utryk. | Intet svar |
|  | 50 | Afdelingen burde, ud fra individuelle forhold, kunne tage patienter, også ikke akutte cancer, ind hurtigere. Der er et misforhold mellem behov for operationer, og det der tilbydes. Kort sagt - urime-lige ventetider. | Godt |
|  | 51 | Der har været en god stemning og fin behandling. Der kunne være en bedre information om, hvor-dan jeg skulle forholde mig mellem behandlingerne. | Godt |
|  | 61 | Da jeg mødte op til behandling (ambulant operation), var jeg meget nervøs, men blev hurtigt bero-liget af et meget venligt og professionelt personale, der hele vejen igennem forløbet fortalte, hvad der skulle ske, og hvad de gjorde. Det var en virkelig god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 62 | Vejledning til kommunen fejlede fuldstændig. Hospitalet svarede på, hvad de blev spurgt om, i stedet for de svarede derefter fortalte, at der var en bedre løsning for patienten. Det gjorde lige, at mit arbejde med kommunen blev rykket tilbage til start. Men det endte godt med andre fagfolks hjælp. | Godt |
|  | 64 | Min sidste kommentar skal gælde HELE personalet på afdeling Z. Den behandling og pleje, patien-terne får, er helt i top. Venlighed, omgang og et sødt smil kan gøre os glade, og det er I gode til på afdeling Z. Man ligger jo ikke på hospitalet for sjov, men når det nu er nødvendigt, så vil jeg gerne sige tak for god og venlig og professionel behandling. | Virkelig godt |
|  | 65 | Virkelig dygtigt og kompetent personale på afdelingen - især da jeg blev opereret for nogle år siden. Meget tid og omsorg for den enkelte patient. | Virkelig godt |
|  | 66 | Kan kun give ros, ros, ros! Meget tryk i deres omgivelser! Al nervøsitet forsvandt ved første besøg. Virkelig søde mennesker! Et sted man har lyst til at være, selvom man intet fejler. | Virkelig godt |
|  | 68 | Jeg var omgivet af søde og rare mennesker hele vejen igennem. | Virkelig godt |
|  | 70 | Stemningen i ambulatoriet var meget imødekommende, og jeg følte mig som en person, ikke bare et nummer i rækken. | Virkelig godt |
|  | 71 | Lægen, der opererede, lovede at sende svaret på prøven til mig. Dette er ikke sket. Det ville jeg gerne have haft. | Godt |
|  | 73 | Jeg synes, alt har været meget fint. | Virkelig godt |
|  | 74 | Ambulatoriet gør det godt med information og behandling i forbindelse med forundersøgelse og behandling/operation. Da følte jeg mig virkelig godt behandlet. Det er de efterfølgende kontroller, | Godt |

der lader en del tilbage at ønske. Jeg var i hvert tilfælde ofte i tvivl om formålet med dem. Og så er ventegangen ikke noget at råbe hurra for!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 75 | Man får en rigtig god behandling, og der bliver taget hånd om en. | Godt |
| ✎ | 76 | Bedre skilte, der viser vej - information. | Godt |
| ✎ | 77 | Sekretæren kan vente til hun får at vide, hvilke papirer, som patienten har i hånden, inden hun bestemmer, hvem skal læse dem. Lægen er ikke interesseret i befordringsgodtgørelse. | Godt |
| ✎ | 78 | Tage sig tid til en uddybende samtale med patienten efter en operation. Gerne 8-14 dage efter, hvis operationen har været voldsom som min var. Det kunne have været meget rart at få snakket det igennem med lægen, som var tilstede. Især når man er blevet opereret mod modermærkekræft. | Intet svar |
| ✎ | 79 | I første omgang var jeg ude for, at der var en fejl i diagnosen eller laboratoriesvaret, hvilket fik den konsekvens, at sygdommen voksede (heldigvis for mig - meget langsomt!). Året efter bliver fejlen rettet op med flere operationer. Ingen har helt villet påtage sig ansvaret, men jeg har tillid til de læger, jeg kontrolleres hos. | Virkelig godt |
| ✎ | 82 | Der gik kun knap en uge, fra jeg var ved egen læge til besøget med jer. Super. | Virkelig godt |
| ✎ | 83 | I mit tilfælde kunne forundersøgelse og første behandling godt have været tilrettelagt, så det kunne være samme dag. Sekretæren/sygeplejersken bør nok aldrig råde nogen til, at man kan komme til operation uden ledsager/chauffør. | Godt |
| ✎ | 86 | Var ikke muligt at få udleveret ekstra støttestrømpe til at skifte ved vask. Svært selv at skaffe en sådan. Stort problem, når man kun er delvis mobil. :-{ | Godt |
| ✎ | 87 | Afdeling Z har ændret mit syn på Århus Sygehus. Før operation på afdeling Z har jeg været indlagt på en anden afdeling, hvor intet fungerede tilfredsstillende, det strakte sig over flere år. Et stort skulderklap til afdeling Z. | Godt |
| ✎ | 89 | At lægen skal LYTTE noget mere til patienterne og ikke bare ignorere dem. | Dårligt |
| ✎ | 91 | Det var rigtig godt. Personalet tog virkelig vare på en. | Godt |
| ✎ | 92 | Følge op efter operationer på, om resultatet er tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ | 93 | Send breve ud så man ved, hvornår man skal til undersøgelse, selvom der er lang ventetid. Så kan man bedre tilrettelægge sin hverdag. | Godt |
| ✎ | 94 | Jeg har fået en super behandling i forbindelse med den forekommende operation. | Virkelig godt |
| ✎ | 95 | Jeg synes generelt, at undersøgelsen ikke er grundig nok, og der er ingen, der informerer en om noget som helst når man kommer. Jeg har aldrig set nogen i kontor eller reception. Der har været stor forskel på de læger, der har undersøgt mig. | Dårligt |
| ✎ | 96 | Der var en dejlig stemning i ambulatoriet, godt humør, gode informationer, venlig - også kærlig - omsorg under behandlingen. Jeg var fuldt tilfreds med behandlingen på Århus Sygehus (Kommunehospitalet). | Virkelig godt |

Bilag 5

















- | | | | |
|---|-----|--|---------------|
|  | 97 | 1. Bedre venteværelse. 2. Bedre orientering ved forsinkelser under ophold i venteværelse. Forventningerne til tilværelsen, når man sidder og venter på et operativt indgreb, er ikke, som når man sidder hjemme i haven og tager en kold fra kassen. | Godt |
|  | 98 | Ansvarsfordelingen mellem de forskellige afdelinger synes ikke at ligge fast. Undersøgelser i forskellige afdelinger bør kunne udføres sideløbende og hurtigt, specielt når patienten har en alvorlig diagnose. | Godt |
|  | 99 | Jeg kan kun udtrykke min store beundring for den gode og venlige behandling, jeg har fået såvel af læger som sygeplejersker og andet personale på den afdeling, jeg har været indlagt. Tak for et positivt og vellykket resultat af min sygdom. | Virkelig godt |
|  | 100 | Jeg synes ikke, det er OK at kalde folk ind, når der er frokost - 30-45 minutter, hvor der ikke sker en døjt. | Intet svar |
|  | 101 | Det var søde læger, som jeg talte med, men de kunne nok ikke gøre ret meget ved ventetiden. Jeg tror, de gjorde, hvad de kunne. Det er ikke dem, der bestemmer operationstidspunktet. | Godt |
|  | 104 | De burde have sat sig lidt bedre ind i, hvad jeg skulle undersøges for, så alle var til stede ved første besøg. | Dårligt |
|  | 105 | Opereret samme dag som undersøgelse. Sparede derved mange kilometers kørsel. Tak. | Godt |
|  | 106 | Det var rigtig dejligt personale, jeg følte mig tryk og sikker. Jeg kunne godt tænke mig at blive opereret på et nærliggende sygehus, hvis jeg evt. skulle opereres igen. | Godt |











Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det var ikke et rigtig venteværelset, og receptionen var lukket, så der var ingen modtagelse.	Godt
3	Der var slet ingen modtagelse eller personale, man kunne spørge eller fortælle, at man var ankommet.	Dårligt
4	Hvis det er første gang, man kommer som patient, er det ikke nemt at finde ud af, om man skal henvende sig ved sekretæren eller bare sætte sig i venteværelset. Det forvirrer lidt, at sekretæren sidder på gangen i afdelingen, hvor man er indlagt.	Godt
10		Godt
12	I mit tilfælde synes jeg ikke i forvejen, det var specielt behageligt at skulle derind. Da jeg så kom til at sidde og vente et sted, hvor folk kom op og ned med elevator, og der var en del trafik, fandt jeg det meget ubehageligt.	Godt
14	Jeg hørte ikke fra dem, så jeg måtte selv henvende mig. Det viste sig at de ikke kunne finde henvisningen. Jeg fik sendt en ny til dem, og herefter lå jeg igen nederst i bunken, og måtte rykke endnu en gang.	Godt
17	Da jeg var der efter nytår, var ventetiden lang, og der gik lang tid, før vi blev informeret om ventetiden. Efterfølgende fik vi at vide, at der var yderligere ventetid.	Godt
23	Der er mærkbart kort/ingen ventetid sammenlignet med første besøg på afdelingen i efteråret og efterfølgende.	Virkelig godt
25	Ualmindelig fin behandling over hele linjen.	Virkelig godt
28	Meget tilfreds.	Virkelig godt
29	Modtagelsen: alt for lidt plads, ingen personale i skranken, usikker om man er registreret som ankommet.	Godt
31		Virkelig godt
37	Det var ikke så meget ambulatoriet, men jeg fik to indkaldelser fra to afdelinger på samme indgreb - med to MEGET forskellige ventetider.	Godt
41	Desværre var receptionsfunktionen nedlagt, så der var ikke rigtig nogen informationsmuligheder.	Godt
45	Grotesk ventetid samt tvivl ved modtagelsen om man skulle henvende sig nogle steder, eller om man automatisk blev kaldt ind.	Godt

Bilag 5

-  50 Venteværelse: man sidder nærmest på gangen! Urimeligt at skulle vente flere gange på undersøgelse/behandling. Forundersøgelsen var unødvendig. Dels fremgår det af henvisningen fra egen læge, hvad der er galt, og dels fremgår det af kendt journal, hvad der er galt, og hvad der skal gøres. Først ventetid på ca. fire måneder på forundersøgelse og derefter yderligere måneders ventetid på behandling - urimeligt. Er klar over det ikke er akut cancer, men det er trods alt en MEGET generende lidelse. Godt
-  51 Blev misinformeret om ventetiden. Godt
-  54 Jeg har fået en meget god behandling af personalet under selve indlæggelsen. Jeg synes, det store problem for ambulatoriet er selve indretningen. Man skal ind i sengeafdelingen for at tale med sekretæren ved ankomsten. En del af venteværelset er på en gang, hvor der både er udgang, elevator og indgang til et laboratorium. Derfor kan det virke forvirrende, når man bruger ambulatoriet første gang. Godt
-  56 Meget hurtig og effektiv henvisning: Praktiserende læge til hudlæge til ambulatorium og yderst venlig og professionel behandling på ambulatoriet. Virkelig godt
-  57 Blev tilsagt om morgenen, men ambulatoriet åbnede først halvanden time efter. Da jeg kom med Falck, var jeg i venteværelset to timer inden ambulatoriet åbnede. Godt
-  58 Man sidder virkelig dårligt, hvis man f.eks. vil læse i ventetiden (ingen borde), især hvis man har nogle rygproblemer! Der er et bedre venteværelse, som personalet gerne måtte informere om. Der måtte gerne være mulighed for en kop kaffe eller lignende, mange har jo haft lang transport. Dårligt
-  59 Den planlagte tid blev aflyst to gange. Godt
-  61 Der blev givet en præcis og let forståelig information, hvornår og hvor man skulle møde op, med kort over hospitalsområdet, samt hvor man kunne henvende sig, hvis man havde spørgsmål. Virkelig godt
-  62 Man hører tit, at der er LAAANG ventetid, men jeg har kun oplevet en gang ud af mange besøg, at der var ventetid. Super flot :-)
-  63 Jeg tror ikke, at der var et venterum, jeg sad ved et bord på gangen. Godt
-  64 Ved første modtagelse var der tre læger, som orienterede mig om den behandling og operation, som de mente, var bedst for mig. Efter samtalen var jeg ikke i tvivl om noget. Virkelig godt
-  68 Jeg blev budt velkommen, hvad jeg blev glad for. Virkelig godt
-  69 Generelt meget tilfreds. Virkelig godt
-  74 Jeg blev godt nok informeret inden mit første besøg, men har ofte oplevet, at der ikke var nogen til at registrere, at jeg kom, og at jeg derfor sad og blev i tvivl, når der gik lang tid, før jeg kom ind. Har ofte siddet og ventet i en halv time, en enkelt gang længere. Godt
-  80 Smalt venteværelse med få pladser og megen gennemgang til andre afdelinger m.v. Ubehageligt at sidde der med så mange "uvedkommende" personer, der blot skal forbi/videre. Godt
-  81 Højere stole i venteværelset, rygpatienter og hoftepatienter. Virkelig godt

	83	Der var meget ventetid ved et besøg, og stort set ingen ved et andet besøg.	Godt
	87	Mit første besøg samt indlæggelse og operation ligger år tilbage, men jeg vil gerne oplyse om, at afdeling I er en velfungerende afdeling med meget venligt personale. Det var en god oplevelse i modsætning til en anden afdeling på samme sygehus, hvor man absolut ikke kunne være tilfreds.	Godt
	90	Indkaldelse var flot, men intet af det, der stod i den, viste sig at være sandt.	Dårligt
	96	Første gang informerede de, at der var et akut tilfælde, og at der derfor var ventetid. Ok. Anden gang ventede jeg længe, cirka syv kvarter, hvorefter jeg henvendte mig i receptionen. Vild panik. De havde glemt mig, og så blev der fart på med mange undskyldninger.	Virkelig godt
	97	Vedr. venteværelse - trafikeret gennemgang med ud - og indgangsdøre plus elevatordøre.	Godt
	98	Patienterne sidder på gangen og venter, mens folk går ind og ud, det er ikke specielt godt.	Godt
	100	Jeg kommer til min tid, men sekretæren er der ikke, og da hun møder, bliver det konstateret, at min tid er blevet slettet.	Intet svar
	102	Dårlige parkeringsforhold.	Dårligt
	104	Der var ingen sekretær i kontoret ved modtagelsen - jeg blev bare kaldt ind.	Dårligt
	107	Eneste kommentar var ventetiden på de tre måneder, som jeg synes var surt.	Dårligt

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**











ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
16	Lidt dårlig kommunikation mellem ambulatoriet og fotografen.	Godt
21	Resultatet ikke helt perfekt, svært at tale med lægen senere om det.	Godt
58	Modstridende/skiftende beslutninger mht. narkose, faste, insulin. Meget utrygt.	Dårligt
72	Havde selv medicin med.	Virkelig godt
74	Der blev rodet rundt i mine besøg, så jeg administrativt var blevet afsluttet et år, før jeg skulle, og der var derfor lidt forvirring over, at jeg dukkede op til en aftalt tid!	Godt
85	Måtte rykke for tidspunkt for kontrolbesøg.	Virkelig godt
88	Forkert besked.	Godt
90	Ventetid blev ret lang.	Dårligt
95	Forkert arm i rapport.	Dårligt
98	Meget langstrakt forløb, da min journal blev sendt videre til en anden afdeling. Måske ligger ansvaret i den nye afdeling, men som patient var forløbet frustrerende.	Godt
104	Lægen manglede.	Dårligt
107	Måtte ringe over en måned senere til sygehuset for at få at vide, hvad lægerne havde besluttet, der skulle ske. Jeg var åbenbart blevet "borte" i "systemet".	Dårligt

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi har meget sjældent været udsat for ventetid - altid velinformeret og med i beslutninger angående vores barn.	Godt
12	Det er selvfølgelig altid utilfredsstillende at skulle vente så mange måneder bare på at komme til undersøgelse for derefter at få at vide, at der går endnu flere måneder, inden man kan blive behandlet. Men det er der nok ikke noget, I kan gøre noget ved.	Godt
14	Ved første undersøgelse besluttes at tage en prøve. Prøven tages ambulantly, jeg bliver opereret af en uerfaren og usikker læge, dette kan jeg høre, da jeg kun er i lokalbedøvelse. Efter nogle dage springer såret op, jeg får penicillin og går herefter i flere uger med et åbent sår. Skal opereres igen af en anden læge, da de skal fjerne noget mere. Denne gang siger lægen, han har taget alt. Igen efter nogle uger, en trist besked, jeg skal ind igen. Denne gang til en noget større omgang.	Godt
17	Jeg har været der i januar og maj med to meget forskellige oplevelser fra læger og sygeplejersker, da det ikke var samme personale. På en måde skabte det utryghed, at en af lægerne ikke var den samme som første gang. Til gengæld tog sygeplejerskerne stort menneskeligt ansvar.	Godt
19	Samarbejdet mellem afdeling Z og Marselisborg Hospital virker tilfældigt. Tilsyneladende kører de hvert deres løb.	Godt
22	Den venligste, mest kompetente behandling og modtagelse, jeg nogensinde har fået på et hospital.	Virkelig godt
23	Både under forundersøgelse og indlæggelse har jeg oplevet høj grad af professionalisme og kompetencer. Det undrede mig, at der kunne udøves så højt fagligt niveau og så stor omhu/omsorg, når de utroligt svære og utilstrækkelige rammer virkede så utidssvarende. Jeg har udtrykt stor ros til personalet under indlæggelse og ved efterfølgende kontrol.	Virkelig godt
27	Jeg fik bortopereret en del af mit øre. Det undrede mig, at jeg ikke fik antibiotikum, men det blev kun sprittet af. Senere måtte jeg til læge og behandles med antibiotikum. Men den kvindelige læge, der opererede mig, fortjener al den ros, hun kan få for sit arbejde. UG med kryds og slange.	Virkelig godt
28	Meget tilfreds. Meget dygtig personale, der samarbejdede godt.	Virkelig godt
29	Fik modsatrettede oplysninger omkring forløb efter operation. 1.oplysning: Hjemmesygeplejerske ville komme og skifte forbindelse. 2. oplysning: der var ikke nødvendigt, det kunne jeg selv klare.	Godt
30	Ingen information fra egen læge vedrørende sygdomsart. Information skete på ambulatoriet ved første besøg, var meget utryk, kendte ikke til behandling. Efter operation, tryk efter god information.	Virkelig godt
40	Selvom jeg aldrig er blevet undersøgt/været til kontrol ved samme læge, har jeg følt mig mødt og kun oplevet positiv interesse.	Godt

Bilag 5








-  41 Alt for mange indkaldte der IKKE mødte op. Godt
-  44 Jeg er meget tilfreds. Min samtale på to ambulatorier var god. Personalet, specielt lægen, gav sig god tid til at informere mig om forskellige måder, jeg kunne opereres på. Virkelig godt
-  45 Efter første lægesamtale var jeg rystet over arrogancen, værdigede mig ikke et blik i de første ti minutter og var aldeles uinteresseret. Til alt held fik jeg anden læge, der stort set fulgte mig gennem hele forløbet. Efter operation fik jeg en elendig smertedækning, hvilket var direkte traumatisk oplevelse. Adskillelige aflyste operationer og årelang ventetid. Godt
-  46 Det eneste er, at de kontroller lige så godt kunne have foregået på Odder Sygehus i stedet for, at man skal bruge så lang tid på at køre til Århus og så til gengæld skal bruge penge på at parkere. Godt
-  48 Jeg fik en byld i operationssåret og måtte til lægen og herefter på skadestuen for at rense såret. Herefter var jeg hos lægen hver 2-3 dag for at få rensset såret. Der er gået tre måneder og tre dage, og jeg døjer stadigvæk med såret. Først for fem dage siden er jeg begyndt at have et almindeligt plaster på. Jeg kan ikke [for]stå, såret/arret skal være så grimt - jeg får virkelig et grimt ar! Godt
-  50 Stor ros til personalet, såvel sygeplejersker som læger, særligt læge NN. Urimeligt, at det i forbindelse med behandlingen skønnes nødvendigt med yderligere behandling, og at man så efterfølgende får tildelt en tid lang tid senere! Godt
-  53 Indkaldelsen var en fejltagelse. Skulle have været henvist/visiteret til anden afdeling. Godt
-  54 Der har været nogen forskel på grundigheden under undersøgelsen. Jeg har nogle gange tænkt, om det er tilfældigt, hvilken læge der er tilknyttet mine kontroller i ambulatoriet. Godt
-  55 Har haft modermærkekræft og synes, den kontrol, jeg går til hvert år, er meget mangelfuld og meget dårlig. Har været til flere nu - og kun den ene har været god og grundig. Dårligt
-  58 Forundersøgelse og efterbehandling fungerede fint, især en meget dygtig og nærværende person til efterbehandlingsbesøg efter operation. Operationen i lokalbedøvelse var perfekt, dygtige og søde kirurg/sygeplejersker! MEN den almene information og pleje under indlæggelsen var meget upersonlig generelt, blodprøver blev glemt, lovet information udeblev uden forklaring. Den lovede samtale med den kirurg, der skulle operere udeblev, og den er vigtig for patienten! Ved midnat, aftenen før operationen, var der stadig uklarhed om, hvorvidt jeg skulle faste eller ej... Forslag: fortæl hvem man skal henvende sig til med spørgsmål under indlæggelsen. Informer om, hvad man kan forvente af eventuelle problemer efter udskrivelsen, og hvor man kan henvende sig. På de telefonnumre jeg fik på diverse kort, var der ingen at træffe i weekenden. Det havde været rart at vide, når man sad med betændelse i såret og ringede forgæves flere steder, når det så endte med en vagtlæge... Forslag: fortæl hvordan man skal pleje såret. Og jeg fik at vide, jeg ikke måtte gå i bad eller vaske hår, men efter kontrol fik så at vide, at det havde været okay at gøre (en lille ting, men det er nu lidt ubehageligt at undvære hårvask i en uge...). Ved indlæggelsen var der en fin intro med en kontaktsygeplejerske, men pludselig var hun åbenbart gået hjem, og der sad jeg med en liste af spørgsmål, så det kunne være fint vedkommende lige kiggede ind og spurgte, om der var noget, man ville spørge om. Kombinationen af modstridende oplysninger, ting der blev glemt og nogle ikke særlig empatiske folk var ikke ligefrem specielt tryghedsskabende. Jeg følte mig i hvert fald ikke sikker på, at de vidste, hvad de lavede. Hvis der sker mange "små" fejl, begynder man at frygte de store! Det var også mine medpatienters oplevelse. Og jeg fik først at vide, da jeg blev indlagt om morgenen, at jeg kunne være taget hjem om eftermiddagen og kommet igen sidst på

aftenen. Det havde været rart at vide, så man kunne planlægge derefter. Nu er der gået lidt tid, men når man er på sygehus, er man jo uden ret meget kontrol, og kan nemt føle sig magtesløs, især hvis man mister tilliden. Jeg kan i hvert fald stadig huske, at jeg bare var glad for (som flere gange før) at komme levende og ikke fejlbehandlet ud derfra! Men alligevel er jeg selvfølgelig glad for det fine resultat, det er trods alt det vigtigste. Dog skal der meget til, før jeg vil indlægges igen!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 60 | Skønt at flere speciallæger var samlet til en fælles vurdering, så man undgik at blive sendt rundt på hospitalet. | Godt |
| ✎ | 61 | Meget professionelt, venligt og imødekommende personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 62 | Lægerne og sygeplejerskerne var utrolig flinke under og lige efter operationen. Man følte virkelig, at de gjorde alt, vad de kunne. Meget stor service. Glad for en fantastisk operation. :-) | Godt |
| ✎ | 63 | Den læge, der skulle skære i mig, skulle til morgenmøde på samme tid, som jeg havde tid hos hende. | Godt |
| ✎ | 64 | Efter operationen, som forløb godt, fik jeg god information om, hvordan jeg skulle forholde mig den næste uges tid. Jeg er ikke i tvivl om, at det kom mig til gode, da jeg kom hjem. | Virkelig godt |
| ✎ | 70 | Måtte vente et par dage for længe, før der kunne findes en tid. | Virkelig godt |
| ✎ | 74 | Jeg gik til kontrol efter operation for malignt melanom. Jeg oplevede ofte en jappende undersøgelse for hævede lymfekirtler og ikke andet. Man kiggede ikke efter, om der var objektivt tegn til malignitet i de modermærker, jeg ikke selv kunne observere, eksempelvis på ryggen, og jeg har mange! En kontrolundersøgelse kunne tage fem minutter, hvilket følte som spild af tid, også taget i betragtning af, at jeg måske havde siddet og ventet i 30 min. Jeg blev spurgt, om jeg havde bemærket noget, hvortil jeg kun kunne svare, at hvis jeg havde det, ville jeg have kontaktet min egen læge, og ikke ventet i mange måneder på at komme til kontrol. Kun få gange var jeg inde hos en læge, der var så grundig, at jeg følte mig "kontrolleret". De øvrige gange var det spild af tid, og kunne have været gjort meget bedre af min egen læge!!! Hvis I gør jer den ulejlighed af bruge min og jeres egen tid på det, så gør det ordentligt. Ellers lad være, for så er det spild af alles ressourcer. | Godt |
| ✎ | 77 | Behandlingslæge burde være tilstede, så var der et ambulans besøg mindre. | Godt |
| ✎ | 78 | Nogle gange følte jeg, at når man sagde noget angående ens sygdom om, at man var nervøs for, at det kom igen, så blev det bare slået hen, og jeg fik at vide, at jeg skam ikke fejlede noget. Derfor synes jeg sommetider, at det er spild af min tid at komme til kontrol, når det bare skal gå hurtigt, og når lægerne ikke gider at høre på én. Da jeg fik fjernet en stor kræftknode for nogle få år siden, blev der ikke efterfølgende fulgt op på det personlige. | Intet svar |
| ✎ | 83 | Det er svært at krydse af i de rigtige rubrikker, når besøgene i ambulatoriet har været meget forskellige! | Godt |
| ✎ | 84 | Sygehus kombineret med kommunal hjemmesygepleje kunne måske nok være lidt bedre. | Godt |
| ✎ | 90 | Jeg ventede i to timer og blev derefter undersøgt, men det var for sent at operere ("vores kolleger er gået hjem"), så der måtte sendes nyt tidspunkt. Første indkaldelse kom med to dages varsel på et tidspunkt, hvor jeg ikke var hjemme. | Dårligt |
| ✎ | 92 | Jeg fik foretaget en operation med dårligt resultat. Det opleves dårlig, at der ingen opfølgning er på | Godt |

Bilag 5

en sådan operation, i form af en efterundersøgelse eller bare en opringning/brev for at høre, om resultatet var ok.

- | | | | |
|---|-----|---|---------------|
|  | 96 | Fuld tilfredshed. | Virkelig godt |
|  | 97 | 1) Første behandling aflyst per telefon en time før mødetidspunkt. 2) Anden behandling forsinket 1½ time. | Godt |
|  | 98 | Jeg følte, at ingen tog ansvaret for det samlede forløb. Undersøgelser der burde være udført sideløbende i forskellige afdelinger, blev udført efter hinanden, så hele forløbet blev unødigt langstrakt. Simple undersøgelser, der tog få minutter at udføre, blev først udført efter ugers venten (efter journalen var sendt til en ny afdeling), hvilket medvirker til unødigt mange bekymringer for patienten. | Godt |
|  | 102 | Blev opereret to steder på en gang. Den ene foretaget af kirurg, den anden af en elev. Syningen det ene sted blev foretaget af eleven. Da sting skulle fjernes af praktiserende læge, sprækkede såret op pga. forkert syning. At blive opereret to steder på en gang, var en voldsom oplevelse og skete under et meget ubehageligt leje under operationen. Der blev kommunikeret meget mellem elev og kirurg under operationen - ting jeg ikke havde behov for at høre! Kirurg udviste og udtrykte stor usikkerhed med hensyn til det indgreb, han foretog. | Dårligt |
|  | 103 | | Godt |
|  | 104 | Mit første besøg i afdelingen var meget kort - jeg skulle møde om formiddagen, men specialisten, som skulle se på mig, viste sig kun at være der om eftermiddagen, så jeg måtte køre hjem igen og komme tilbage ugen efter! | Dårligt |
|  | 105 | Blev opereret samme dag som undersøgelsen. | Godt |










Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg har været der med jævne mellemrum. Jeg fik foretaget den første operation, som har ført til efterfølgende to besøg. Jeg kunne dog godt ønske mig, at ventetiden, fra et ambulansbesøg til man får besked om evt. operationsdato, var kortere.	Godt
6	Jeg er ikke tilfreds med den kommentar, at der ikke kunne gøres mere, da jeg stadigvæk har megen betændelse i begge ører/smerte.	Godt
14	Når lægen skriver i journalen, at næste kontrol skal ske ved ham, og han så bliver fraværende/syg mener jeg, man skal have besked. Jeg har spildt tid og været fraværende fra arbejde, for så at komme ind til en læge, der ikke kunne svare/og vidste noget. Jeg fik også besked om, at jeg ville få svar på prøverne tilsendt. Det fik jeg aldrig, jeg måtte selv ringe.	Godt
15	Lægerne kunne godt give modsatrettede informationer, hvilket kunne gøre det svært at finde ud af, hvem man skulle lytte til.	Godt
17	I starten af året var jeg tryk, men med store beslutninger at tage stilling til. I foråret var jeg meget utryk og usikker i forbindelse med informationer og måden de blev givet på. Men sygeplejersken var i den forbindelse rigtig god og tog vare på situationen.	Godt
22	Ambulatoriets sårafdeling var ligeledes dygtige og omsorgsfulde og meget venlige.	Virkelig godt
34	Ja, jeg skulle have fjernet en lille udposning/knop. Dette gik godt. Jeg fik desuden fjernet en lille knop andetsteds. Her fik jeg efter endt heling et lille hul samme sted. Jeg ved ikke, hvad der er bedst.	Godt
36	Elendige parkeringsforhold gjorde ventetiden unødvendig lang (op til tre kvarter) - ofte måtte parkering finde sted LANGT fra hospitalet, dvs. der måtte beregnes ekstra tid hertil. Var jeg heldig, betød det lang ventetid!	Virkelig godt
39	Uklar kommandovej. Praktiserende læge troede ambulatoriet gav direkte besked til mig og var ikke klar over, at svaret kom per brev og ikke elektronisk. (Henvise speciallæge fik hurtigere svar på patologiske analyser end praktiserende læge). Forsinkede til jeg selv henvendte mig på ambulatoriet og rykkede praktiserende læge for svar.	Virkelig godt
45	Ekstremt personafhængigt både hvad der gælder læger og sygeplejersker.	Godt
51	Jeg har ikke været informeret om evt. træning eller hvordan jeg skulle forholde mig.	Godt
52	Jeg blev forvirret over brevet, som jeg fik efter første besøg i ambulatoriet. Mener ikke at det var formuleret godt nok, da det kunne forstås på flere måder.	Godt
54	Det er meget tryk, at jeg har fået at vide, at jeg kan ringe til ambulatoriet når som helst imellem	Godt

Bilag 5

kontrollerne, og eventuelt få en tid til en undersøgelse.

- | | | | |
|---|-----|--|---------------|
|  | 56 | Gennem en række besøg på ambulatoriet mødte jeg "for mange" læger, mens den læge, som gennemførte den "store" operation, ikke var synlig i den opfølgende behandling. | Virkelig godt |
|  | 64 | Om de gange jeg var til kontrol, kan jeg kun sige, at det hele forløb rigtig godt. Da jeg så mig selv i spejlet, efter den store forbindelse var fjernet, blev jeg nok lidt skuffet, men det søde personale trøstede mig med, at det blev bedre. Det blev det også (der gik tre dage inden min familie så mig uden forbindelse, de tog det flot.) | Virkelig godt |
|  | 67 | Kun godt at sige. | Godt |
|  | 74 | Jeg var tryk, når jeg var blevet grundigt undersøgt. Utryk, hvis det bare var en forjaget, overfladisk snik-snak. Bortset fra et enkelt tilfælde følte jeg mig grundigst undersøgt, når det var kvinder, der kontrollerede mig. Kan ikke lade være med at tænke på kvinders generelt bedre evne til at finde "ting", der ikke nødvendigvis ligger lige først for. Måske man skulle bruge det noget mere i forebyggelsesøjemed og kontrol :-) | Godt |
|  | 90 | Jeg måtte bruge hele to arbejdsfremiddage på noget, der skulle være ordnet på en time. | Dårligt |
|  | 93 | Der skete flere fejl angående mine besøg i ambulatorium. Bl.a. fik ikke indkaldelse til eftersyn og svært at komme igennem når man ringer. Fik at vide at de manglede en sekretær, så derfor "glemte" de at indkalde mig. | Godt |
|  | 98 | Jeg savnede en kontaktperson (med faglig indsigt) til at give information og til at følge op på mit forløb. F.eks. var jeg i lang tid i tvivl om min endelige diagnose, da jeg fik modstridende beskeder. På et tidspunkt måtte jeg insistere på at tale med en læge, efter jeg var sendt rundt mellem en række telefoner, og fået forskellige beskeder hver gang. Det havde været rart, hvis der var en kontaktperson, der havde ansvaret for mit forløb. | Godt |
|  | 101 | Der var alt for lang tid imellem besøg i ambulatoriet og den operation, jeg fik. Var meget bange og utryk og havde mange smerter under ventetiden. | Godt |
|  | 104 | Første besøg var en fiasko. Andet tilfredsstillende. | Dårligt |

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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.