

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Kirurgisk Afdeling K  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

**Revideret: 28/10-2009**

## **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](mailto: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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	104
	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.<sup>1</sup>

### 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:	576
Besvarelser fra afdelingens patienter:	340
Afdelingens svarprocent:	59%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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).

---

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

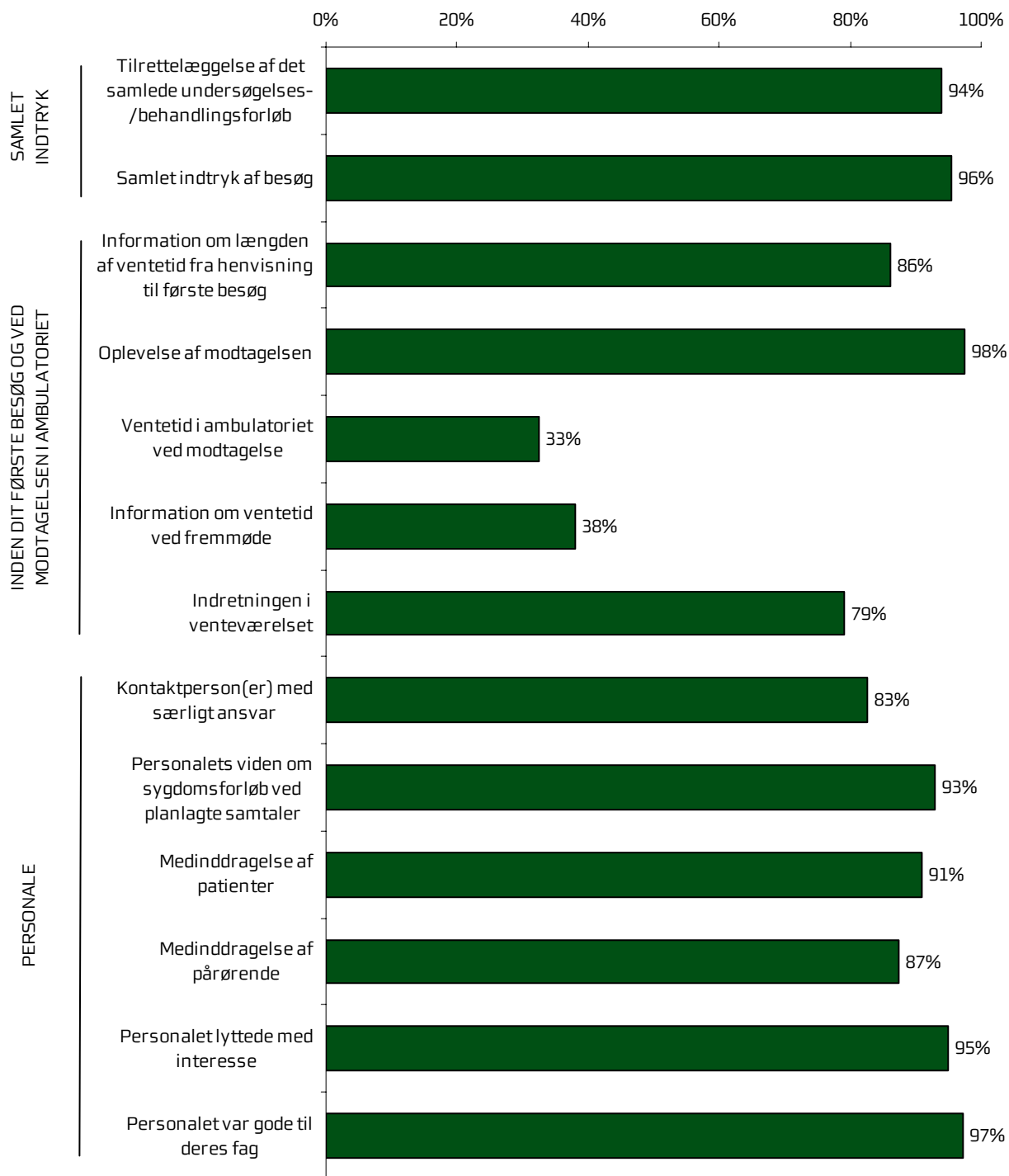


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

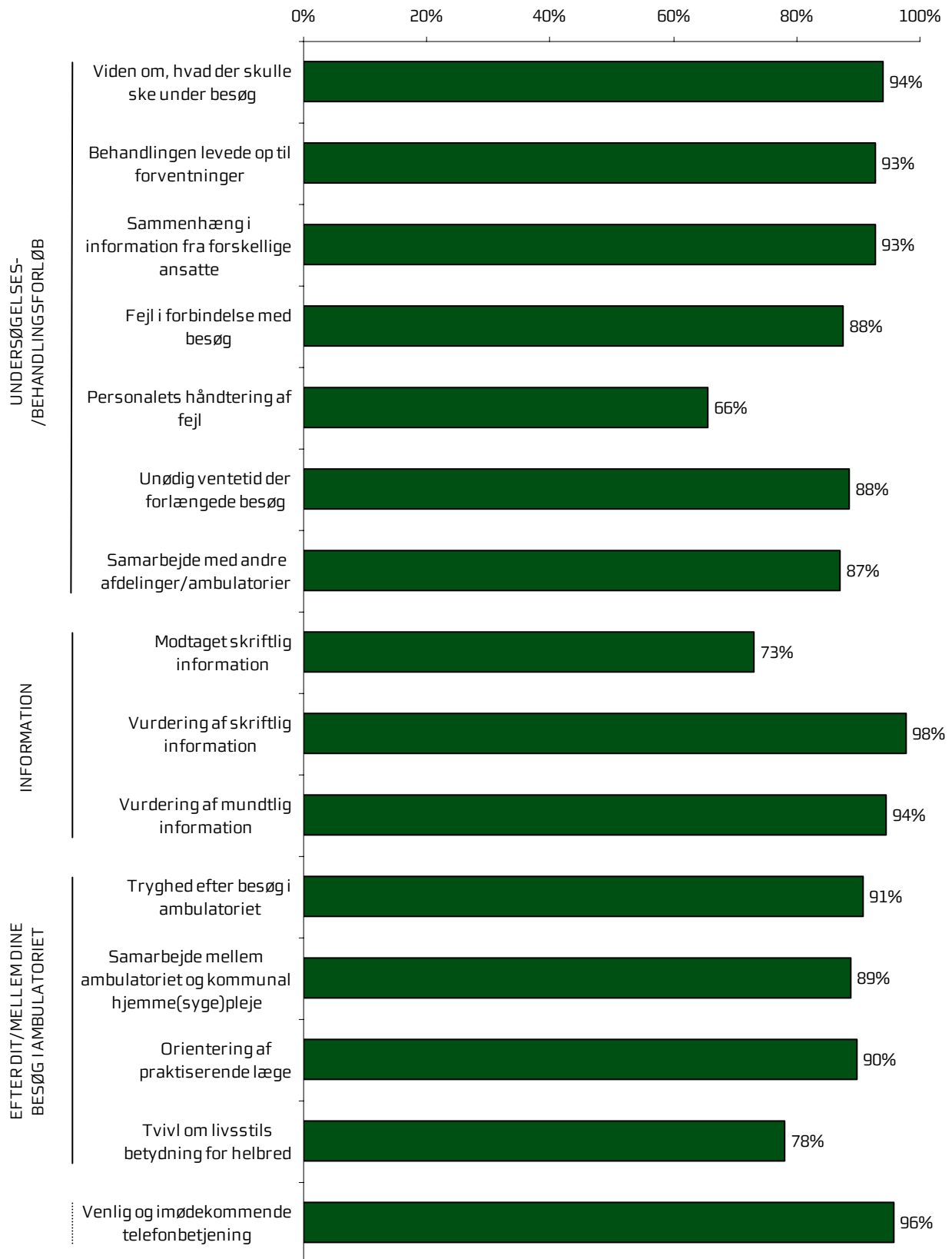
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>4</sup>

### 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?

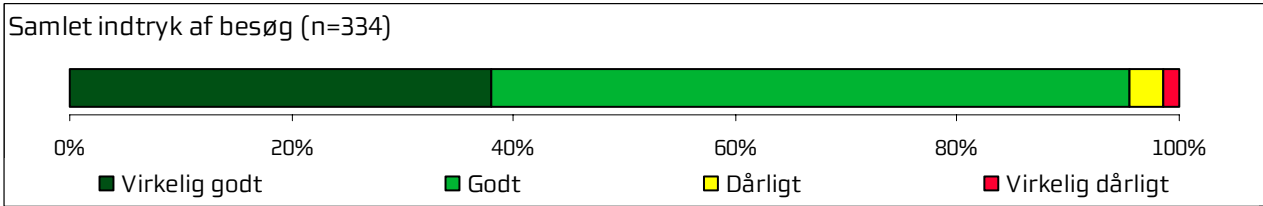
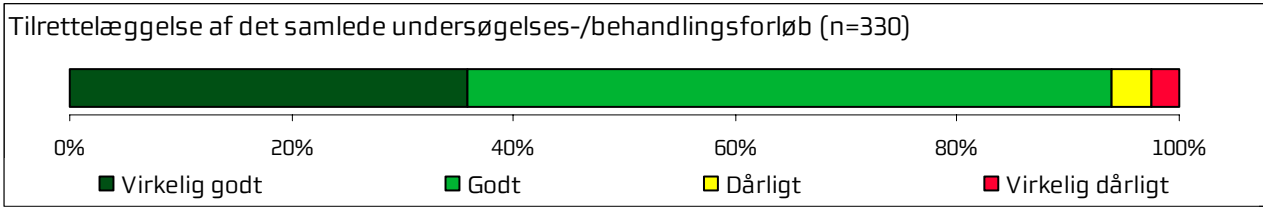
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

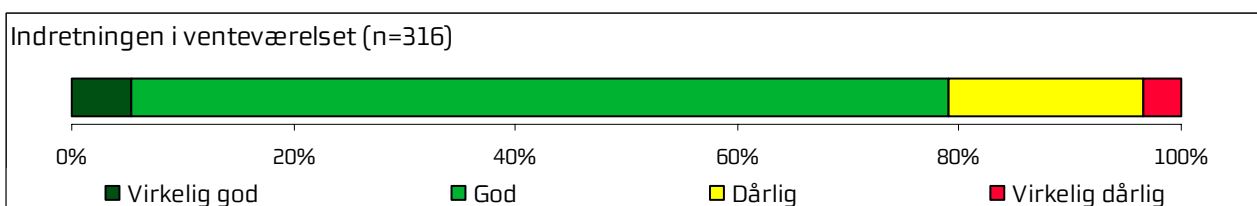
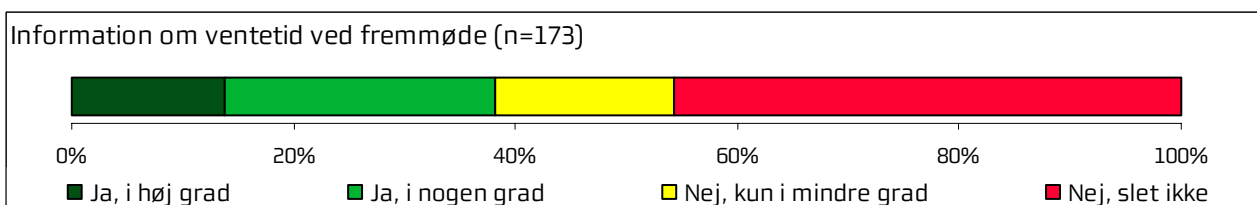
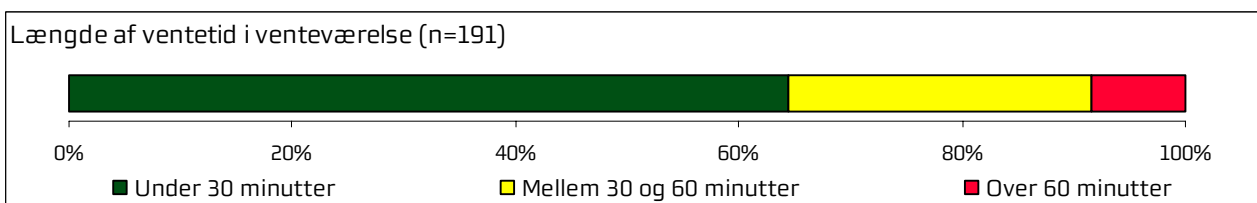
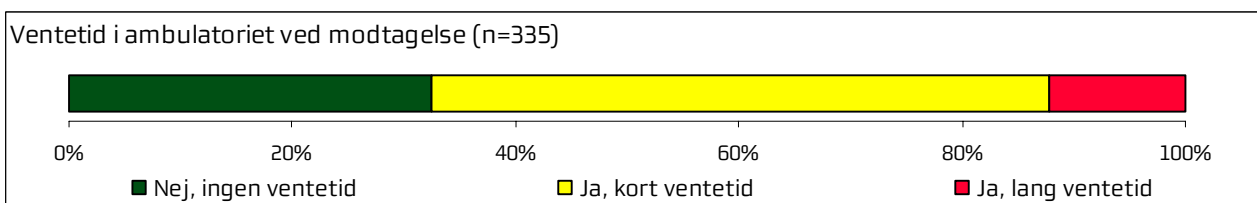
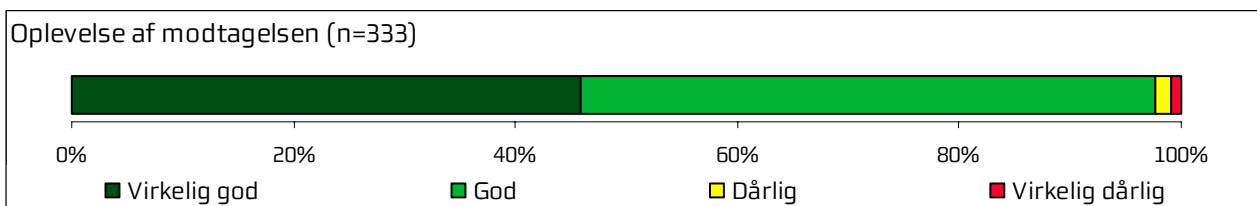
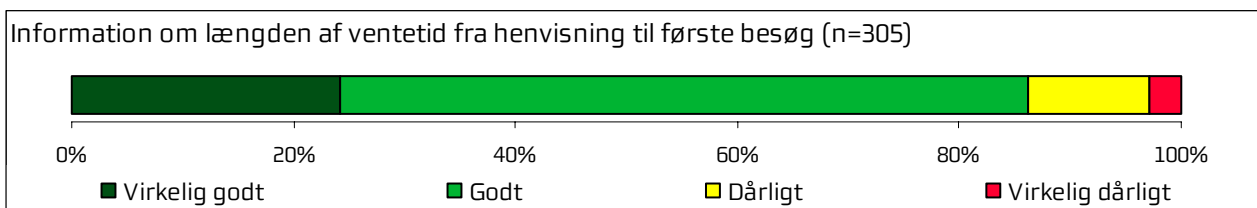




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	99%*	93%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	95%	96%

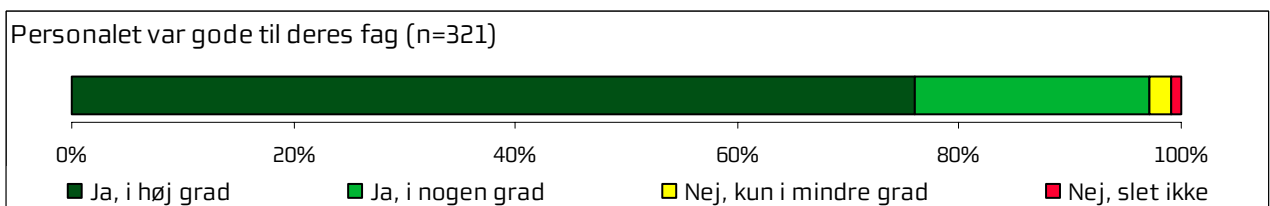
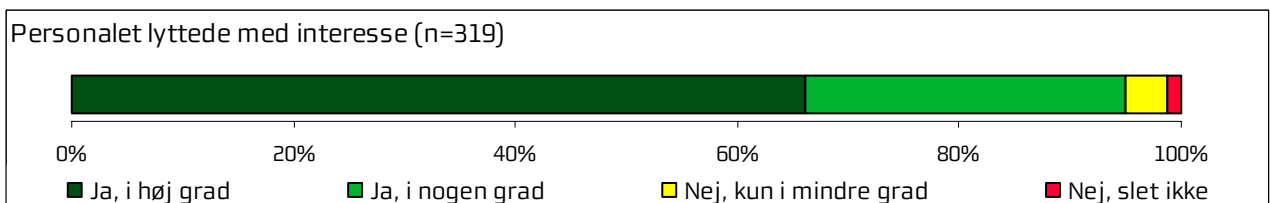
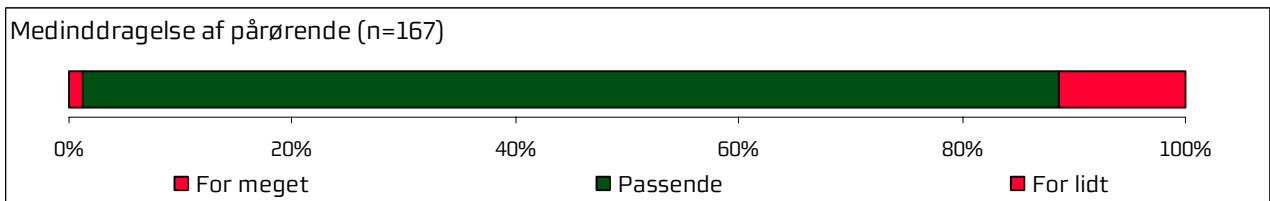
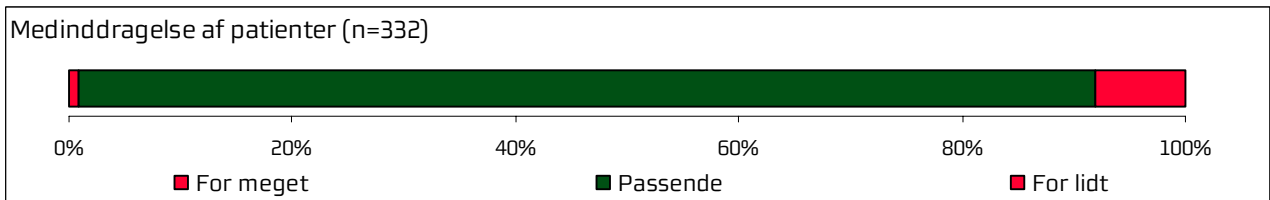
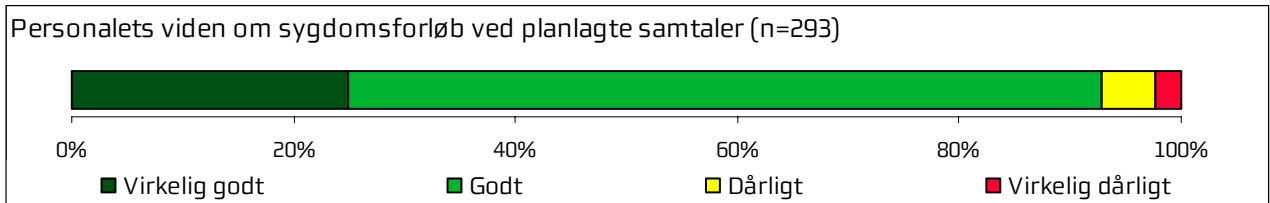
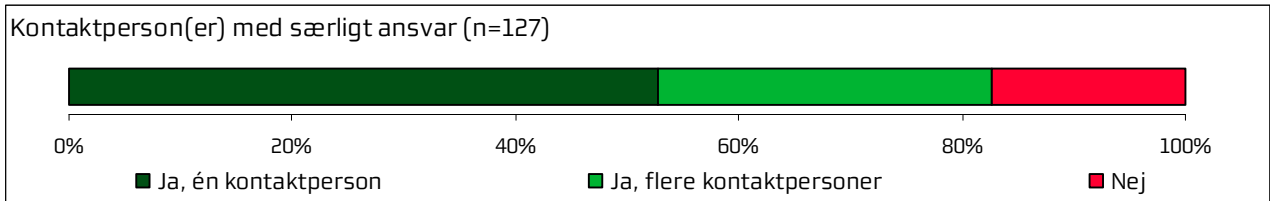
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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%	-	-	97%*	85%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	33%	-	-	36%	18%*	29%
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?	38%	-	-	44%	32%	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79%	-	-	89%*	75%	82%

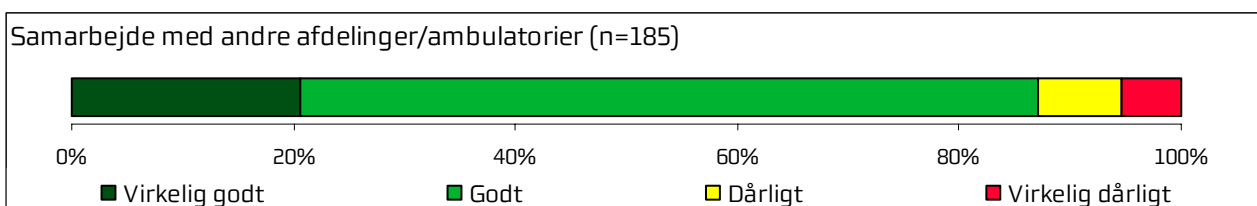
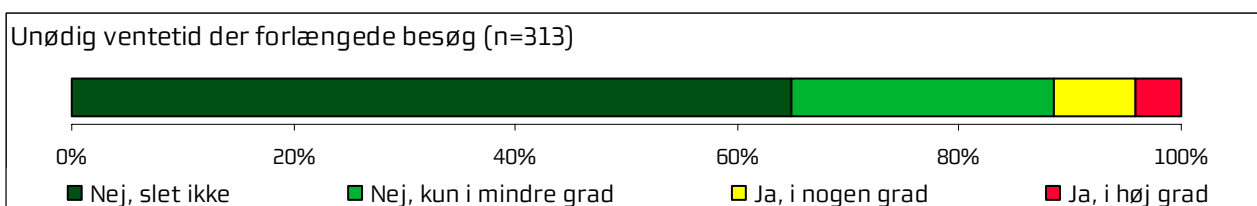
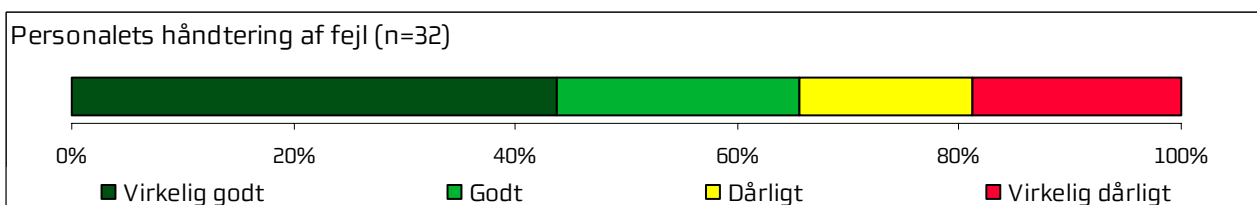
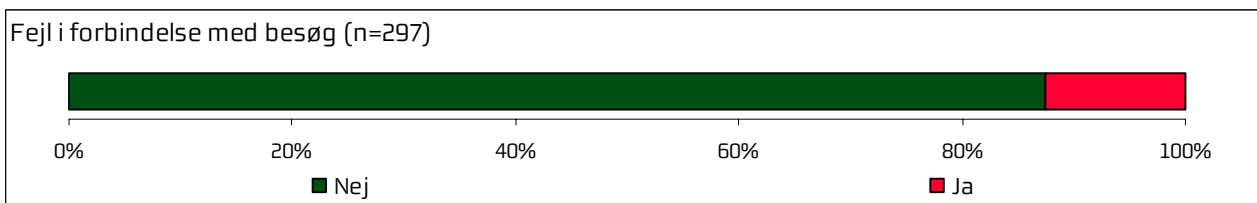
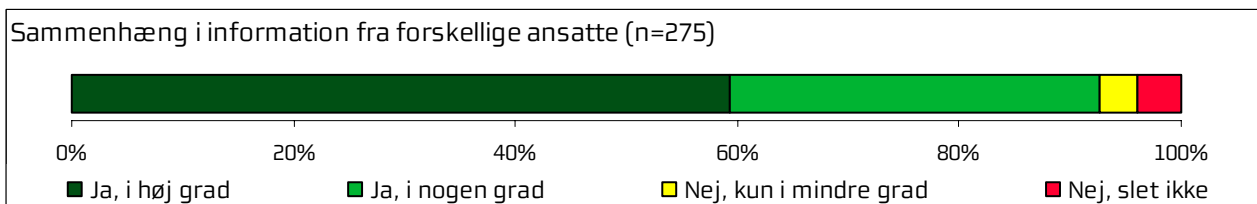
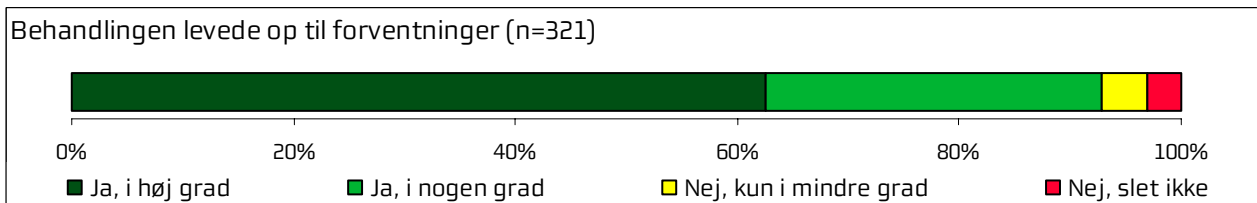
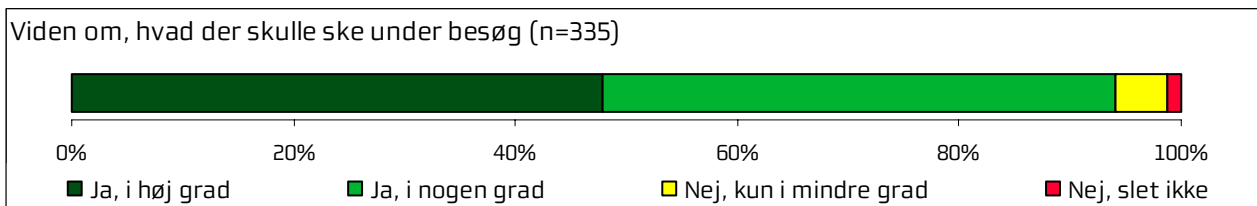
### 4.3 Personale



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?	83%	-	-	84%	75%	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	99%*	90%	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	96%*	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	95%*	85%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	99%*	94%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	96%	98%

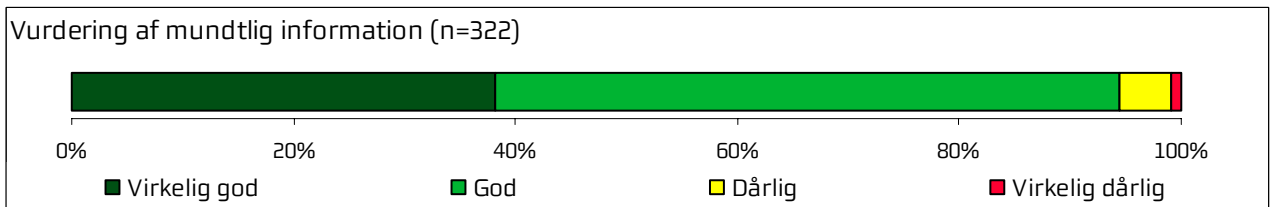
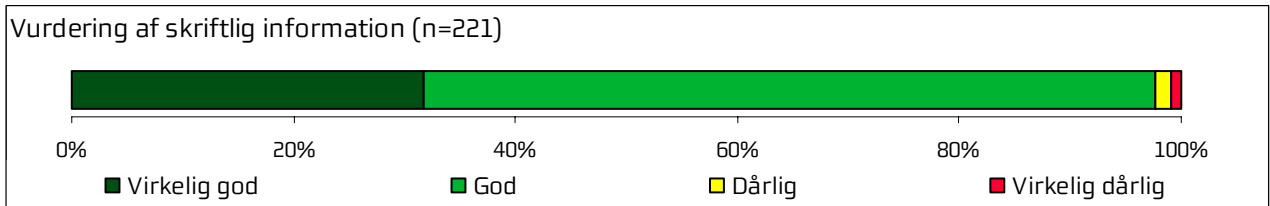
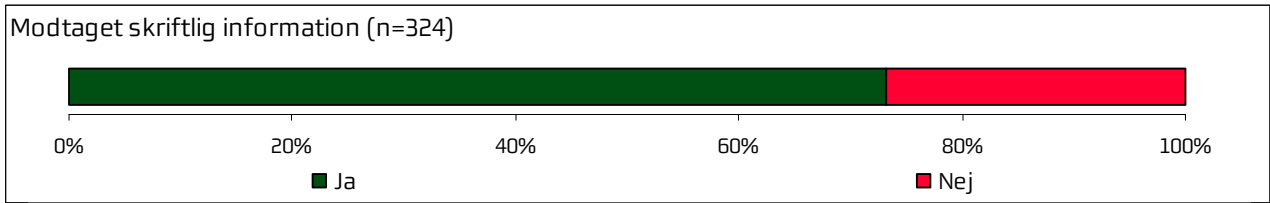
## 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	94%	-	-	93%	83%*	90%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	96%	88%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	98%*	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	96%*	85%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66%	-	-	82%	71%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	94%*	82%*	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	100%*	91%	94%*

### 4.5 Information

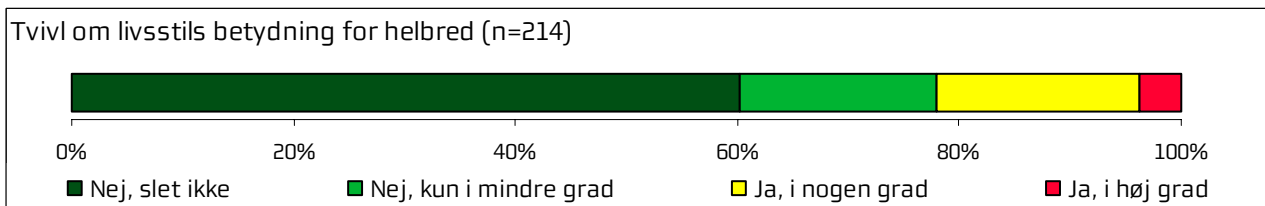
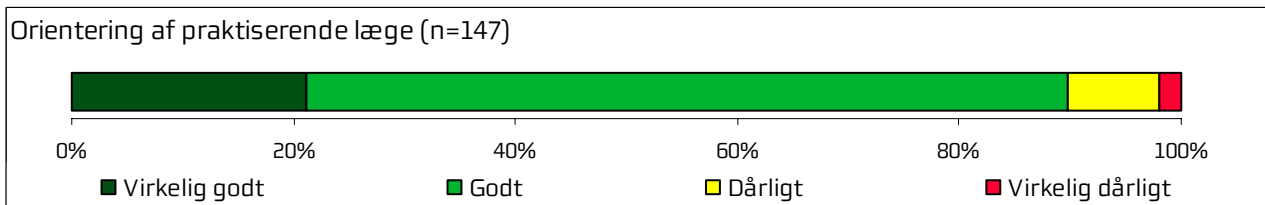
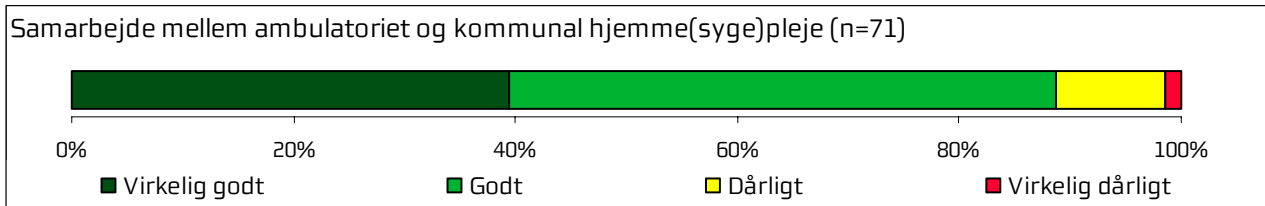
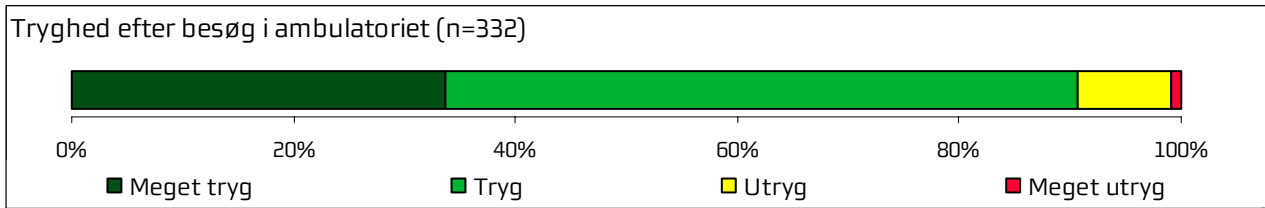




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	73%	-	-	68%	54%*	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	94%	96%

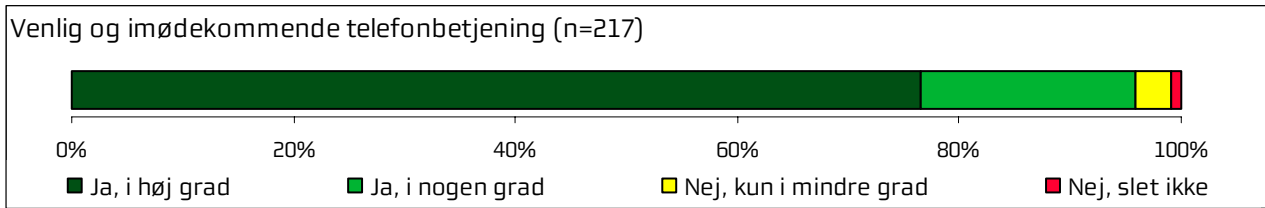
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	91%	-	-	97%*	91%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	100%*	83%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	93%	86%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	81%	69%*	76%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	96%	-	-	100%*	92%	97%



## 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 besvarelsenerne 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 ambulans 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. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 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"/>	
4. 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 7	Gå til spørgsmål 7	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 6. 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"/>	
7. 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"/>	
8. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;



## PERSONALE

9. 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"/>		
10. 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"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 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:					
19. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lobnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

## INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 25		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

<b>30. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	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"/>
<b>32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Porto 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.<sup>5</sup> 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) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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-

---

<sup>5</sup> 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)		340	576
Køn	Mand	51%	50%
	Kvinde	49%	50%
Alder	0-19 år	2%	3%
	20-39 år	10%	14%
	40-59 år	35%	36%
	60-79 år	48%	40%
	80 år eller derover	5%	7%

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 svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>6</sup>
"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" <sup>7</sup>
"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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		340	100
Alder	<b>0-19</b>	6	2%
	<b>20-39</b>	35	10%
	<b>40-59</b>	119	35%
	<b>60-79</b>	162	48%
	<b>80-</b>	18	5%
Køn	<b>Mand</b>	172	51%
	<b>Kvinde</b>	168	49%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	317	95%
	<b>Pårørende</b>	16	5%
Modersmål	<b>Dansk</b>	322	96%
	<b>Ikke dansk</b>	15	4%
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	8	2%
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	208	61%
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	75	22%
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	21	6%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	28	8%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		36	58	4	2	330	7	
Alder	<b>0-19</b>	40	20	40	0	5	0	
	<b>20-39</b>	24	71	3	3	34	1	
	<b>40-59</b>	42	53	3	2	118	1	
	<b>60-79</b>	35	59	3	3	158	2	
	<b>80-</b>	13	80	7	0	15	3	
Køn	<b>Mand</b>	44	52	3	1	165	4	
	<b>Kvinde</b>	27	65	4	4	165	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	57	3	3	310	7	
	<b>Pårørende</b>	20	67	13	0	15	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	58	3	3	315	6	
	<b>Ikke dansk</b>	43	50	7	0	14	1	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	57	43	0	0	7	0	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	29	64	4	3	202	4	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	49	44	6	1	72	3	
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	62	38	0	0	21	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	68	0	4	28	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		38	57	3	1	334
Alder	<b>0-19</b>	33	67	0	0	6
	<b>20-39</b>	32	65	3	0	34
	<b>40-59</b>	46	49	4	1	119
	<b>60-79</b>	36	59	3	3	157
	<b>80-</b>	11	89	0	0	18
Køn	<b>Mand</b>	46	51	2	1	170
	<b>Kvinde</b>	30	64	4	2	164
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	56	3	2	313
	<b>Pårørende</b>	19	81	0	0	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	58	3	2	320
	<b>Ikke dansk</b>	46	54	0	0	13
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	38	63	0	0	8
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	30	65	4	1	203
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	51	45	3	1	74
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	62	38	0	0	21
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	43	54	0	4	28



**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulat behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		24	62	11	3	305	28
Alder	<b>0-19</b>	0	67	17	17	6	0
	<b>20-39</b>	19	66	13	3	32	3
	<b>40-59</b>	27	62	8	3	107	9
	<b>60-79</b>	25	60	12	3	145	13
	<b>80-</b>	20	73	7	0	15	3
Køn	<b>Mand</b>	29	56	11	3	160	10
	<b>Kvinde</b>	19	68	10	3	145	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	62	10	2	286	25
	<b>Pårørende</b>	7	60	20	13	15	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	61	11	3	290	27
	<b>Ikke dansk</b>	21	79	0	0	14	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	14	57	29	0	7	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	19	67	12	3	181	20
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	32	56	8	3	71	4
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	45	45	5	5	20	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	58	12	4	26	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		46	52	2	1	333	3
Alder	<b>0-19</b>	33	50	17	0	6	0
	<b>20-39</b>	26	71	3	0	34	0
	<b>40-59</b>	55	43	2	1	117	0
	<b>60-79</b>	46	53	1	1	158	3
	<b>80-</b>	33	67	0	0	18	0
Køn	<b>Mand</b>	50	47	1	1	169	1
	<b>Kvinde</b>	41	56	2	1	164	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	51	1	1	313	2
	<b>Pårørende</b>	44	50	6	0	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	52	1	1	318	2
	<b>Ikke dansk</b>	53	40	7	0	15	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	75	13	13	0	8	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	38	59	1	1	203	2
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	51	47	1	0	74	0
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	67	33	0	0	21	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	33	0	0	27	1

**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		33	55	12	335	2
Alder	<b>0-19</b>	17	67	17	6	0
	<b>20-39</b>	38	47	15	34	0
	<b>40-59</b>	40	52	8	118	0
	<b>60-79</b>	29	57	14	159	2
	<b>80-</b>	11	72	17	18	0
Køn	<b>Mand</b>	39	50	11	169	1
	<b>Kvinde</b>	26	61	13	166	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	55	11	314	2
	<b>Pårørende</b>	19	56	25	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	55	11	319	2
	<b>Ikke dansk</b>	20	53	27	15	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	50	25	25	8	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	26	60	14	205	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	51	40	10	73	1
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	48	43	10	21	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	18	75	7	28	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		64	27	8	191	1
Alder	<b>0-19</b>	60	40	0	5	0
	<b>20-39</b>	63	16	21	19	0
	<b>40-59</b>	76	19	5	63	1
	<b>60-79</b>	59	33	9	92	0
	<b>80-</b>	50	42	8	12	0
Køn	<b>Mand</b>	65	25	10	88	0
	<b>Kvinde</b>	64	29	7	103	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	27	8	174	1
	<b>Pårørende</b>	54	31	15	13	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	27	7	181	1
	<b>Ikke dansk</b>	22	44	33	9	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	-	-	-	4	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	63	30	8	128	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	60	30	10	30	0
	<b>Kirurgisk Dagkirurgi, Grenaa</b>	67	22	11	9	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	85	10	5	20	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		14	24	16	46	173	19
Alder	<b>0-19</b>	0	20	0	80	5	0
	<b>20-39</b>	21	16	32	32	19	1
	<b>40-59</b>	16	29	16	40	58	7
	<b>60-79</b>	12	22	16	51	83	8
	<b>80-</b>	13	38	0	50	8	3
Køn	<b>Mand</b>	19	25	14	43	81	7
	<b>Kvinde</b>	10	24	18	48	92	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	14	26	17	43	160	16
	<b>Pårørende</b>	9	9	0	82	11	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	14	24	16	46	164	18
	<b>Ikke dansk</b>	11	33	22	33	9	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	-	-	-	-	3	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	10	22	14	54	115	14
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	26	22	26	26	27	2
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	25	13	38	25	8	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	10	45	10	35	20	1

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		5	74	17	3	316	14
Alder	<b>0-19</b>	0	83	17	0	6	0
	<b>20-39</b>	0	62	31	7	29	4
	<b>40-59</b>	5	71	19	5	113	5
	<b>60-79</b>	7	77	14	2	152	4
	<b>80-</b>	6	81	13	0	16	1
Køn	<b>Mand</b>	8	76	12	4	159	9
	<b>Kvinde</b>	3	71	23	3	157	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	5	74	17	3	300	11
	<b>Pårørende</b>	7	64	21	7	14	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	5	74	18	4	302	13
	<b>Ikke dansk</b>	8	77	15	0	13	1
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	17	67	17	0	6	2
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	4	71	21	5	195	7
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	7	81	11	0	70	3
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	11	83	0	6	18	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	7	70	19	4	27	1

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

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		53	30	17	127
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	71	14	14	7
	<b>40-59</b>	50	30	20	50
	<b>60-79</b>	54	32	14	63
	<b>80-</b>	33	33	33	6
Køn	<b>Mand</b>	53	31	16	49
	<b>Kvinde</b>	53	29	18	78
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	29	15	118
	<b>Pårørende</b>	14	29	57	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	51	31	19	118
	<b>Ikke dansk</b>	78	22	0	9
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	17	67	17	6
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	56	26	18	82
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	-	-	-	1
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	41	41	18	17
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	62	24	14	21

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		25	68	5	2	293	42	
Alder	<b>0-19</b>	20	80	0	0	5	1	
	<b>20-39</b>	31	65	4	0	26	8	
	<b>40-59</b>	26	66	4	5	105	12	
	<b>60-79</b>	26	67	6	1	141	19	
	<b>80-</b>	6	88	6	0	16	2	
Køn	<b>Mand</b>	28	67	3	2	149	20	
	<b>Kvinde</b>	22	69	7	3	144	22	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	67	5	2	276	39	
	<b>Pårørende</b>	15	77	0	8	13	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	67	5	3	278	40	
	<b>Ikke dansk</b>	21	79	0	0	14	1	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	29	71	0	0	7	1	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	24	68	5	3	177	26	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	27	67	3	3	66	9	
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	20	75	5	0	20	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	65	9	0	23	5	



**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		1	91	8	332
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	6
	<b>20-39</b>	0	91	9	34
	<b>40-59</b>	2	92	7	119
	<b>60-79</b>	1	90	10	156
	<b>80-</b>	0	94	6	17
Køn	<b>Mand</b>	0	95	5	169
	<b>Kvinde</b>	2	87	12	163
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	91	8	311
	<b>Pårørende</b>	0	87	13	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	91	8	315
	<b>Ikke dansk</b>	0	93	7	15
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	0	100	0	8
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	1	89	10	202
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	0	97	3	75
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	0	100	0	21
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	81	19	26

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	87	11	167	167
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	6	0
	<b>20-39</b>	0	79	21	14	21
	<b>40-59</b>	2	88	9	43	76
	<b>60-79</b>	1	86	13	92	65
	<b>80-</b>	0	100	0	12	5
Køn	<b>Mand</b>	0	94	6	81	88
	<b>Kvinde</b>	2	81	16	86	79
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	87	12	147	165
	<b>Pårørende</b>	0	93	7	15	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	87	12	156	162
	<b>Ikke dansk</b>	0	89	11	9	5
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	0	100	0	3	5
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	2	86	12	105	97
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	0	90	10	31	44
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	0	100	0	11	10
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	82	18	17	11

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

		<b>Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		66	29	4	1	319	18	
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	6	0	
	<b>20-39</b>	70	30	0	0	33	2	
	<b>40-59</b>	73	21	4	2	115	4	
	<b>60-79</b>	63	31	5	1	149	10	
	<b>80-</b>	44	56	0	0	16	2	
Køn	<b>Mand</b>	73	24	2	1	161	9	
	<b>Kvinde</b>	59	34	5	2	158	9	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	27	4	1	297	18	
	<b>Pårørende</b>	56	38	6	0	16	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	29	4	1	302	18	
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	0	0	15	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	71	29	0	0	7	1	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	64	30	4	2	194	11	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	64	33	3	0	70	5	
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	85	15	0	0	20	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	71	18	7	4	28	0	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		76	21	2	1	321	15	
Alder	<b>0-19</b>	83	0	17	0	6	0	
	<b>20-39</b>	80	17	3	0	35	0	
	<b>40-59</b>	83	16	1	1	116	3	
	<b>60-79</b>	72	24	2	1	148	11	
	<b>80-</b>	50	50	0	0	16	1	
Køn	<b>Mand</b>	82	17	1	0	164	5	
	<b>Kvinde</b>	70	25	3	2	157	10	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	77	21	2	1	299	15	
	<b>Pårørende</b>	75	19	6	0	16	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	21	2	1	305	14	
	<b>Ikke dansk</b>	64	29	7	0	14	1	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	100	0	0	0	8	0	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	74	23	2	1	192	12	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	74	23	1	1	73	2	
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	90	10	0	0	21	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	78	19	4	0	27	1	

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

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		48	46	5	1	335	2	
Alder	<b>0-19</b>	33	50	0	17	6	0	
	<b>20-39</b>	57	37	6	0	35	0	
	<b>40-59</b>	50	45	3	2	117	0	
	<b>60-79</b>	44	50	5	1	159	2	
	<b>80-</b>	50	33	17	0	18	0	
Køn	<b>Mand</b>	52	43	4	1	168	1	
	<b>Kvinde</b>	43	50	5	2	167	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	48	46	4	1	314	2	
	<b>Pårørende</b>	40	47	7	7	15	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	47	4	1	318	2	
	<b>Ikke dansk</b>	67	27	7	0	15	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	50	50	0	0	8	0	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	43	51	4	1	204	1	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	53	36	9	1	74	1	
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	67	33	0	0	21	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	54	43	4	0	28	0	

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		63	30	4	3	321	10
Alder	<b>0-19</b>	50	17	17	17	6	0
	<b>20-39</b>	59	32	9	0	34	1
	<b>40-59</b>	65	28	5	2	113	5
	<b>60-79</b>	64	30	2	5	151	3
	<b>80-</b>	53	47	0	0	17	1
Køn	<b>Mand</b>	70	23	4	2	163	3
	<b>Kvinde</b>	55	37	4	4	158	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	30	4	3	300	10
	<b>Pårørende</b>	63	25	6	6	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	30	4	3	306	10
	<b>Ikke dansk</b>	57	29	14	0	14	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	88	13	0	0	8	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	57	35	4	4	192	7
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	69	19	8	3	72	3
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	76	24	0	0	21	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	64	32	0	4	28	0

**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		59	33	3	4	275	55
Alder	<b>0-19</b>	50	33	0	17	6	0
	<b>20-39</b>	64	36	0	0	25	10
	<b>40-59</b>	62	30	4	4	105	13
	<b>60-79</b>	57	34	4	5	126	28
	<b>80-</b>	54	46	0	0	13	4
Køn	<b>Mand</b>	63	31	1	5	145	24
	<b>Kvinde</b>	55	36	6	3	130	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	32	4	4	255	53
	<b>Pårørende</b>	40	53	0	7	15	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	60	33	3	4	262	53
	<b>Ikke dansk</b>	58	33	8	0	12	1
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	63	38	0	0	8	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	55	35	4	5	164	35
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	64	33	2	2	58	16
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	76	24	0	0	21	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	33	4	4	24	4

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		98	2	192	118
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3	1
	<b>20-39</b>	100	0	10	23
	<b>40-59</b>	99	1	73	38
	<b>60-79</b>	98	2	98	48
	<b>80-</b>	100	0	8	8
Køn	<b>Mand</b>	99	1	103	58
	<b>Kvinde</b>	98	2	89	60
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	180	112
	<b>Pårørende</b>	100	0	7	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	183	115
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8	3
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	100	0	4	3
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	97	3	114	72
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	100	0	36	33
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	100	0	17	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	21	6



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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		96	4	289
Alder	<b>0-19</b>	-	-	4
	<b>20-39</b>	93	7	30
	<b>40-59</b>	97	3	107
	<b>60-79</b>	95	5	133
	<b>80-</b>	93	7	15
Køn	<b>Mand</b>	96	4	149
	<b>Kvinde</b>	96	4	140
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	272
	<b>Pårørende</b>	100	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	277
	<b>Ikke dansk</b>	91	9	11
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	100	0	5
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	94	6	179
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	98	2	60
	<b>Kirurgisk Dagkirurgi, Grenaa</b>	95	5	21
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	24

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		96	4	283
Alder	<b>0-19</b>	-	-	4
	<b>20-39</b>	96	4	28
	<b>40-59</b>	98	2	105
	<b>60-79</b>	93	7	132
	<b>80-</b>	100	0	14
Køn	<b>Mand</b>	95	5	150
	<b>Kvinde</b>	96	4	133
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	266
	<b>Pårørende</b>	92	8	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	273
	<b>Ikke dansk</b>	89	11	9
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	100	0	5
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	94	6	174
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	98	2	59
	<b>Kirurgisk Dagkirurgi, Grenaa</b>	95	5	21
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	24

**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		90	10	154
Alder	<b>0-19</b>	-	-	4
	<b>20-39</b>	100	0	15
	<b>40-59</b>	86	14	63
	<b>60-79</b>	93	7	68
	<b>80-</b>	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	92	8	84
	<b>Kvinde</b>	89	11	70
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	91	9	142
	<b>Pårørende</b>	78	22	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	90	10	147
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	6
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	-	-	4
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	90	10	91
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	97	3	35
	<b>Kirurgisk Dagkirurgi, Grenaa</b>	82	18	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	85	15	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		44	22	16	19	32	3	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	2	1	
	<b>40-59</b>	67	8	17	8	12	1	
	<b>60-79</b>	31	25	13	31	16	1	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	1	0	
Køn	<b>Mand</b>	38	23	15	23	13	2	
	<b>Kvinde</b>	47	21	16	16	19	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	24	17	14	29	3	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	20	13	20	30	3	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	32	24	20	24	25	1	
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	-	-	-	-	2	1	
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	-	-	-	-	2	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	2	0	

**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 n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		65	24	7	4	313	20
Alder	<b>0-19</b>	67	17	17	0	6	0
	<b>20-39</b>	72	22	6	0	32	2
	<b>40-59</b>	70	17	10	3	111	7
	<b>60-79</b>	61	27	5	7	149	8
	<b>80-</b>	47	47	7	0	15	3
Køn	<b>Mand</b>	67	22	7	5	165	5
	<b>Kvinde</b>	63	26	8	3	148	15
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	24	7	4	292	20
	<b>Pårørende</b>	56	19	19	6	16	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	24	7	4	299	20
	<b>Ikke dansk</b>	54	8	23	15	13	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	71	29	0	0	7	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	57	29	7	6	190	12
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	79	16	4	1	70	5
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	75	15	10	0	20	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	73	8	15	4	26	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		21	66	8	5	185	63	83
Alder	<b>0-19</b>	0	100	0	0	3	1	2
	<b>20-39</b>	0	84	16	0	19	4	11
	<b>40-59</b>	19	68	6	6	63	17	38
	<b>60-79</b>	27	60	8	5	93	33	29
	<b>80-</b>	14	71	0	14	7	8	3
Køn	<b>Mand</b>	25	61	8	5	83	35	52
	<b>Kvinde</b>	17	71	7	6	102	28	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	66	8	6	174	57	79
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	8	4	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	20	66	8	5	173	62	82
	<b>Ikke dansk</b>	27	64	0	9	11	1	1
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	0	100	0	0	2	4	2
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	19	68	8	5	117	37	47
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	21	59	9	12	34	13	28
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	22	78	0	0	9	6	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	30	61	9	0	23	3	0

**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		73	27	324
Alder	<b>0-19</b>	83	17	6
	<b>20-39</b>	76	24	34
	<b>40-59</b>	72	28	118
	<b>60-79</b>	75	25	151
	<b>80-</b>	53	47	15
Køn	<b>Mand</b>	77	23	166
	<b>Kvinde</b>	69	31	158
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	73	27	304
	<b>Pårørende</b>	73	27	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	74	26	308
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	15
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	71	29	7
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	70	30	195
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	81	19	74
	<b>Kirurgisk Dagkirurgi, Grenaa</b>	76	24	21
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	74	26	27

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		32	66	1	1	221	1
Alder	<b>0-19</b>	40	60	0	0	5	0
	<b>20-39</b>	30	70	0	0	23	0
	<b>40-59</b>	31	69	0	0	85	0
	<b>60-79</b>	34	61	3	2	102	1
	<b>80-</b>	0	100	0	0	6	0
Køn	<b>Mand</b>	31	68	2	0	121	1
	<b>Kvinde</b>	33	64	1	2	100	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	66	1	0	208	0
	<b>Pårørende</b>	30	60	0	10	10	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	66	1	1	212	1
	<b>Ikke dansk</b>	38	63	0	0	8	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	20	80	0	0	5	0
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	31	66	2	1	124	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	36	63	0	2	59	0
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	29	64	7	0	14	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	74	0	0	19	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		38	56	5	1	322
Alder	<b>0-19</b>	17	67	17	0	6
	<b>20-39</b>	30	70	0	0	33
	<b>40-59</b>	47	47	4	2	116
	<b>60-79</b>	38	56	5	1	150
	<b>80-</b>	6	88	6	0	17
Køn	<b>Mand</b>	43	53	3	1	165
	<b>Kvinde</b>	33	59	6	1	157
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	56	5	1	302
	<b>Pårørende</b>	27	60	7	7	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	56	5	1	308
	<b>Ikke dansk</b>	38	62	0	0	13
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	25	75	0	0	8
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	39	54	6	1	196
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	38	59	1	1	71
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	45	55	0	0	20
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	59	7	0	27

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Meget tryk</b>	<b>Tryk</b>	<b>Utryk</b>	<b>Meget utryk</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		34	57	8	1	332
Alder	<b>0-19</b>	17	83	0	0	6
	<b>20-39</b>	60	37	3	0	35
	<b>40-59</b>	35	55	9	1	116
	<b>60-79</b>	31	58	10	1	158
	<b>80-</b>	0	94	6	0	17
Køn	<b>Mand</b>	44	52	4	0	168
	<b>Kvinde</b>	23	62	13	2	164
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	56	8	1	311
	<b>Pårørende</b>	6	81	13	0	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	57	8	1	316
	<b>Ikke dansk</b>	27	60	13	0	15
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	13	88	0	0	8
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	32	58	9	1	201
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	43	51	5	1	75
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	48	48	5	0	21
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	19	67	15	0	27

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

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>			
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		39	49	10	1	71	19	241
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1	5
	<b>20-39</b>	43	43	14	0	7	1	25
	<b>40-59</b>	17	72	11	0	18	5	95
	<b>60-79</b>	48	43	8	3	40	10	107
	<b>80-</b>	50	33	17	0	6	2	9
Køn	<b>Mand</b>	34	57	9	0	35	8	122
	<b>Kvinde</b>	44	42	11	3	36	11	119
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	50	9	2	66	17	229
	<b>Pårørende</b>	33	33	33	0	3	2	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	52	8	2	63	18	236
	<b>Ikke dansk</b>	50	25	25	0	8	1	5
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	-	-	-	-	0	1	7
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	42	47	9	2	45	13	143
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	31	62	8	0	13	3	58
	<b>Kirurgisk Dagkirurgi, Grenaa</b>	20	80	0	0	5	1	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	25	25	0	8	1	19

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

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		21	69	8	2	147	187
Alder	<b>0-19</b>	50	50	0	0	2	4
	<b>20-39</b>	7	71	21	0	14	20
	<b>40-59</b>	10	78	13	0	40	78
	<b>60-79</b>	27	65	5	4	82	77
	<b>80-</b>	33	67	0	0	9	8
Køn	<b>Mand</b>	20	68	10	1	69	98
	<b>Kvinde</b>	22	69	6	3	78	89
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	69	8	2	136	178
	<b>Pårørende</b>	43	43	14	0	7	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	69	7	2	136	183
	<b>Ikke dansk</b>	18	64	18	0	11	4
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	25	75	0	0	4	4
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	20	69	9	2	100	103
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	19	67	10	5	21	53
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	10	80	10	0	10	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	42	58	0	0	12	16

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>					
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		60	18	18	4	214	119
Alder	<b>0-19</b>	100	0	0	0	3	3
	<b>20-39</b>	53	35	6	6	17	18
	<b>40-59</b>	68	12	17	4	78	40
	<b>60-79</b>	56	19	21	4	109	49
	<b>80-</b>	43	29	29	0	7	9
Køn	<b>Mand</b>	60	19	17	4	108	61
	<b>Kvinde</b>	60	16	20	4	106	58
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	19	19	3	202	110
	<b>Pårørende</b>	100	0	0	0	9	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	62	18	18	4	200	117
	<b>Ikke dansk</b>	43	21	29	7	14	1
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	33	33	33	0	3	5
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	59	22	16	4	139	62
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	54	11	27	8	37	38
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	79	14	7	0	14	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	71	5	24	0	21	7

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?								
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		76	19	3	1	217	105	14
Alder	<b>0-19</b>	40	40	20	0	5	1	0
	<b>20-39</b>	57	33	10	0	21	14	0
	<b>40-59</b>	78	19	1	1	72	43	3
	<b>60-79</b>	79	17	3	1	107	44	8
	<b>80-</b>	92	8	0	0	12	3	3
Køn	<b>Mand</b>	78	20	2	0	103	61	6
	<b>Kvinde</b>	75	18	4	2	114	44	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	78	18	2	1	201	101	12
	<b>Pårørende</b>	54	31	15	0	13	2	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	19	3	1	207	99	13
	<b>Ikke dansk</b>	60	30	10	0	10	5	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit K</b>	100	0	0	0	5	2	1
	<b>Kirurgisk Ambulatorium</b>	76	20	4	1	131	65	8
	<b>Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa</b>	72	24	4	0	46	26	3
	<b>Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa</b>	93	7	0	0	15	6	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	20	0	5	20	6	2


## 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.

## Dagkirurgisk afsnit K


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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Jeg synes, såvel lægen, der opererede mig, som sygeplejersken i hele forløbet var utroligt søde og meget opmærksomme på min oplevelse af det hele. Samtidig var der en meget professionel og kompetent pleje og behandling. Jeg fik imidlertid det indtryk, at alt kører efter en på forhånd tilrettelagt plan, hvor der ikke er rum for ændringer. F.eks. en anden smertestillende medicin end ibuprofen.	Godt



## Dagkirurgisk afsnit K

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


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Ventetid er generelt ikke et problem for os, men når patienten er et lille barn, er det svært. Børn har sværere ved at forstå det, og der var heller ikke noget specielt legeområde, som måske ville kunne adspire barnet.	Godt

### Dagkirurgisk afsnit K

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
	2	De glemte at ringe til mig.	Godt
	3	Store smerter.	Virkelig godt

**Dagkirurgisk afsnit K****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Efter min operation fik jeg udleveret et bestemt præparat. Fik også dette før operationen. Dette blev fastholdt, selvom jeg gjorde opmærksom på at jeg nok, på grund af min tilstand, ikke ville kunne tåle det. Medicinen gav mig voldsomme mavesmerter i dagene efter operationen, hvilket var værre end smerterne efter operationen. Jeg synes, man burde have tilbudt mig et alternativ, når jeg nu fortalte, at jeg ikke kunne tåle det, i stedet for at fastholde den først udstedte medicin.	Godt

## Dagkirurgisk afsnit K

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Det var utrolig rart at få en operationsbeskrivelse med hjem med det samme. Jeg deltog i et forsøg med musik, hvilket var meget behageligt. Jeg er meget tilfreds med operationen og den glidende måde, det hele forløb på. Dog glemte personalet at ringe til mig. Jeg fik at vide, at min kontaktsygeplejerske ville ringe dagen efter operationen og få nogle data vedrørende det forsøg med musik, jeg deltog i, men ingen ringede. Så jeg ringede selv til ambulatoriet og gav disse data til en sygeplejerske.	Godt















## Kirurgisk Ambulatorium












**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
2	Personalet er meget hjælpsomt og venligt.	Godt
4	Er godt tilfreds.	Godt
5	Med den skriftlige information manglede jeg oplysninger om de to medsendte tabletter (som viste sig at være afføringspiller). Da jeg var bekymret over forløbet på forhånd kunne det også have været beroligende piller.	Godt
6	Som tidligere nævnt var der lidt kommunikationsproblemer, som jeg godt kunne have været foruden.	Godt
7	Alt i alt var det en god oplevelse, men når alt forløber vel, og er ukompliceret, mener jeg ikke at man som patient skal til så meget kontrol efter operationen, medmindre man selv føler at have brug for det.	Godt
8	DK burde bygge et kræftcenter som i Tønsberg.	Godt
10	Ambulatoriet har tilsyneladende (af og til?) problemer med at "finde" en ledig læge til at fortage undersøgelse af klagjort patient. Sygeplejerskerne gør en fremragende indsats. Lægerne kan være meget forskellige i adfærd og udvist respekt/disrespekt for patienten. Flertallet er hensynfulde/ok. Over en times ventetid efter indkaldelsestidspunktet på en trafikeret gang er ikke så venligt mod patienterne.	Godt
11	Et større venteværelse! Det føles meget ubehageligt, at alle andre i lokalet kan høre, hvad man selv (og de andre patienter) taler med personalet ved skranken om!	Godt
13	Tiden efter min operation gik ikke "lige efter bogen" pga. komplikationerne. Ellers havde jeg sikkert været fuldt tilfreds. Ambulatoriet burde tage bedre hånd om komplikationer.	Dårligt
18	Ambulatoriet GJORDE GODT ARBEJDE, men fire timers ventetid på en ambulans behandling (et andet sted på hospitalet) som en sygeplejerske udførte, fordi lægerne var gået hjem. Meget skuffet patient denne gang!	Intet svar
19	Samme læge/personale ved hver kontrol må kunne lade sig gøre, da tidsintervallet er flere måneder. Ville føle mig mere tryk, såfremt læge/sygeplejerske tog udgangspunkt i sidste kontrol, og hvad der blev talt om.	Godt
21	Har haft blandede følelser omkring, hvordan sygeplejerske og læge lyttede til mig. Til den sidste undersøgelse var det en meget lyttende sygeplejerske og en læge, der ikke lyttede til sygeplejersken, som lige havde fået oplysninger fra mig, der betød noget for selve undersøgelsen.	Godt
23	Efterlyser oplysninger fra lægen under undersøgelsen. Især efter jeg bad om det. Det ville have	Godt

## Bilag 5

betydet mere tryghed for mig.

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 24 | Læge ved undersøgelse uforberedt og måtte mindes om at facts findes i journalen. Giver utryghed! Sygeplejersker meget aktive, søde, forstående og ikke mindst forberedte.   | Virkelig godt    |
|    | 25 | Jeg har tit oplevet meget lange ventetider. Helt op til 11 timer.   | Godt             |
|    | 28 | Bedre plads i venteværelset - måtte vente i aula. Blev mødt af en meget varm, empatisk sygeplejerske (kontakt), som jeg var meget glad for.   | Godt             |
|    | 29 | De udviste særdeles god omsorg.   | Virkelig godt    |
|    | 31 | Ambulatoriet gør det rigtig godt - mit håb er bedre samarbejde afdelingerne imellem.  | Virkelig godt    |
|    | 32 | Det eneste er, at jeg var informeret om, at der ved operationen skulle laves fire huller. Jeg troede, at de ville være under højre bryst, da galdeblæren skulle fjernes. Jeg vidste ikke, at det var ved navlen og to på linie med højre side og en midt på over navlen. Så kan jeg bagefter godt forstå at navlen skulle rengøres.   | Godt             |
|    | 33 | Det hele var ok.  | Virkelig godt    |
|    | 34 | NN og ikke ambulatoriet i øvrigt gjorde noget godt! Tog et PERSONLIGT ANSVAR, lyttede og tog min situation alvorligt.   | Dårligt          |
|  | 37 | Personalet har altid været høfligt og venligt under mine besøg.   | Godt             |
|  | 38 | Personalet gør et godt indtryk, men om de kan gøre noget anderledes, kan jeg ikke vurdere.  | Godt             |
|  | 39 | Udover det jeg allerede har noteret, vil jeg foreslå, at man dropper begrebet "kontaktlæge" og lignende, da det stort set er umuligt at få en samtale med pågældende læge. Har ikke været hos den samme læge to gange under mine mange besøg på ambulatoriet, hvilket også gør det noget frustrerende, da det er mig selv, der gang på gang må henvise til behandlingsforløb, datoer for behandling etc. Overvejede faktisk på et tidspunkt, om jeg skulle bede om kopi af journal, for selv hele tiden at kunne erindre, hvornår der skete hvad. Da læger jo også er forskellige (ligesom alle vi andre), ville det også være rart, om man havde nogenlunde samme forklaringer/besvarelser på generelle spørgsmål vedrørende sygdomme. | Dårligt          |
|  | 40 | At de informerer og snakker mere med patienten.   | Godt             |
|  | 41 | Kortere ventetid mellem scanninger og samtaler. Personalet er venligt og imødekommende.   | Godt             |
|  | 43 | Der er jo altid nogen, der ikke er tilfreds, men gennemgående har jeg følt mig godt behandlet og det er jeg taknemmelig for.  | Godt             |
|  | 45 | Jeg har kun oplevet meget venlighed.  | Virkelig godt    |
|  | 47 | Det var positivt, at den første læges vurdering blev korrigeret og operationen således ikke gennemført. Sygeplejerskerne var gode til at snakke med/komme i kontakt med barnet.   | Godt             |
|  | 49 | Jeg blev kaldt ind til samtaler tre gange, og så var det ikke det ambulatorium, jeg skulle på, men på ortopædkirurgisk i stedet for, så jeg følte mig til grin ved at møde op tre gange.  | Virkelig dårligt |














-  51 Har ellers haft et godt forløb indtil de sidste undersøgelser, hvor næsten alt gik galt. Ikke bestået. Virkelig dårligt
-  53 Sygeplejersken prøvede at råde bod på lægens måde at være på. Dårligt
-  59 Jeg vil gerne rose læge NN for hans omsorg for hans patienter. Godt
-  60 Pga. ventetid til operation blev vi skrevet op til afbud og endte med at få tilbudt en hurtigere operation. Det havde personalet ikke behøvet at gøre. God service!! Vi er godt tilfredse, og vores søn har haft en god oplevelse med hele forløbet. Virkelig godt
-  61 Udredning af kræftdiagnose urimelig lang og ikke i overensstemmelse med det aftalte pakkeforløb. Visitation i henhold til den praktiserende læges indstilling fejlagtig. Ventetid fra besøg hos praktiserende læge til afslutning af forløbet uacceptabelt lang (6-7 gange så lang som eksemplet i pakkeforløb). Selve det operative indgreb og efterbehandling rosværdig. Dårligt
-  63 De (læs: en speciel læge) skal betragte patienterne, som det de er, nemlig syge, bange, utrygge mennesker, som man ikke skal tale nedladende til eller begynde at fortælle om sine egne frustrationer vedrørende "systemet" - jeg fik gentagne gange at vide, at jeg ikke var "et særligt spændende tilfælde" - så jeg skulle bare vente, til det passede ind i hedens tidsplan (stadig en mulig kræftdiagnose!). En pårørende deltog i mine besøg i ambulatoriet og var rystet over den måde, jeg blev tiltalt! Dårligt
-  65 Venlighed overalt, hvor jeg kom. Virkelig godt
-  66 Super sødt personale der gjorde eventuel angst til skamme. Dog klapper man vel aldrig i hænderne under en sådan undersøgelse. Godt
-  67 Jeg har oplevet at ambulatoriet flere gange har ringet, hvordan jeg havde det. Det synes jeg er fantastisk, når jeg ved, hvor travlt lægen og sygeplejersken har. Virkelig godt
-  71 Super professionelt. Både læger og sygeplejersker. Jeg kan dog bedst lide venlige sygeplejersker, der klapper en på kinden end to meter høje kirurger med hår på armene:) Virkelig godt
-  72 Få en sekretær der kan svare på spørgsmål, eller som er villig til at sende videre til nogle, der kan. I forbindelse med indlæggelse og koloskopi er det ikke nok med et brev med dato for indlæggelse. Der bør også orienteres om undersøgelsestidspunkt, så man ved, hvornår udrensningen skal påbegyndes. Godt

## Kirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der skal være bedre skiltning.	Godt
3	Venteværelset var alt for lille i forhold til antallet af patienter.	Godt
4	Er kommet i ambulatoriet igennem mange år, og har altid haft en positiv oplevelse.	Godt
10	Da jeg endelig blev kaldt ind, gav sygeplejersken en undskyldning for ventetiden. Efter klargøring til undersøgelse atter lang ventetid på lægens ankomst.	Godt
11	Min diagnose er heldigvis ikke alvorlig. Hvis den havde været det, ville ventetiden til første besøg have været lang.	Godt
13	Der var heldigvis kun få dage, fra jeg fik brevet, til jeg skulle til første besøg.	Dårligt
14	Der gik mere en 14 dage, før jeg fik besked om, hvornår jeg skulle møde.	Virkelig godt
15	Ventetid maks. 10 minutter. Behagelig og venlig modtagelse.	Virkelig godt
19	Jeg spurgte selv.	Godt
22	Jeg synes generelt, det er lang tid at vente til overhovedet at komme til f.eks. scanning eller operation.	Godt
26	Da der ikke var lang ventetid på indkaldelsen, var der heller ikke lang tid at være nervøs i. Både læge og sygeplejerske var menneskeligt varme. Dette gælder møder før og efter operationen.	Virkelig godt
27	Er dybt imponeret over, at der ikke er ventetid nogle steder. Jeg er positiv over HELE forløbet: Ventetid, samtaler med lægen, de er inde i mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
36	Jeg blev ikke informeret om noget, fra jeg blev henvist, og til jeg mødte op i ambulatoriet.	Virkelig godt
39	Med hensyn til venteværelset på Randers Sygehus, kirurgisk ambulatorium, er det så lille, at alle kan høre, når man har uddybende spørgsmål angående ens sygdom osv.	Dårligt
40	Stor kritik om information om alt.	Godt
47	Vi blev henvist under strejken. Der gik 8-9 måneder fra henvisning til første undersøgelse. Vi blev henvist til operation, som siden blev aflyst/annuleret. Fejlvurdering fra ambulatoriet. Personalet var venlige/imødekomende og kompenserede således for en noget langsommelig proces.	Godt
48	Det var positivt, god information.	Virkelig godt



-  50 Besøgt afdelingen to gange - anden gang "virkelig god". Godt
-  51 Sad alene i venteværelse. Lægen, som skulle have mig, gik forbi uden at se eller hilse. Ved modtagelsen sagde en: du har ikke ventet så længe. Som om en ½ time ikke er meget. Hun havde vænnet sig til ventetid i sit liv. Virkelig dårligt
-  54 Læsestof ved ventepladserne. Der er ikke noget venteværelse, men stole på gangen. Er virkelig elendigt, gamle dameblade, Se og Hør, lignende SKIDT. Virkelig godt
-  56 For lille rum og dårlig udluftning. Godt
-  57 Jeg syntes, at ventetid på tre måneder mellem besøg er for lang. Vil kunne komme en gang i måneden. Virkelig godt
-  59 Jeg måtte selv spørge om ventetiden. Godt
-  60 Vi ventede ikke så længe, at det var nødvendigt at få information fra personalet. Virkelig godt
-  62 Der gik et år, fra jeg blev henvist, til jeg kom til undersøgelsen. Først var det pga. strejken (det var ok). Men så fik jeg brev om at skulle møde op dagen efter, jeg fik brevet. Det var umuligt pga. planlægning. Derefter aflyste sygehuset nogle gange. Jeg ringede også og fortalte, at det var en forkert undersøgelse, jeg havde fået brev om, men jeg fik besked på, at computeren ikke kunne lave fejl. Da jeg så møder op var det en fejl. Gik derefter hjem med en ny tid fra en læge til den rigtige undersøgelse. Den blev der også lavet om på, da en sekretær ringede og sagde, at læger ikke kunne give tider ud. Fik derefter en ny tid og den ændrede sygehuset også to gange. Hele dette forløb har jeg været MEGET utilfreds med. Jeg har en kronisk tarmsygdom og det er meget vigtigt, at jeg hele tiden får den rigtige medicin, for at min hverdag kan fungere, og det var en tarmundersøgelse, jeg ventede på. Da det var vigtigt for mig at vide, om der var aktivitet i min sygdom, da jeg havde symptomer. Derfor mener jeg ikke der må gå et år fra henvisning til undersøgelse. Godt
-  65 Venlighed overalt. Virkelig godt
-  68 Glad og stolt og også positiv overrasket over, hvor godt hospitalssystemet også virker. Efter tre henvisninger/undersøgelser hos min læge blev der ringet til lægesekretæren på mave-tarm afdelingen i Randers, og jeg kom til undersøgelse dagen efter på hospitalet (selvfølgelig grundet kræft-risikoen). Ingen ventetid. Godt system der virker. Virkelig godt
-  71 Jeg har fået en supergod behandling. En uge efter lægens henvisning blev jeg ringet op på min mobil på arbejde. Det var en sekretær (tror jeg). Der var blevet en plads! Hun havde ikke haft mit mobilnummer, men var gået på nettet og havde fundet mig!! Jeg kom til fra morgenstunden dagen efter. Hvad siger I så! Virkelig godt
-  72 Meget dårlig telefonbetjening med stor mangel på forståelse af stillede spørgsmål. Sad tilbage med fornemmelsen af, at man var mest til besvær. Samtaler med NN og NN yderst tilfredsstillende. Godt
-  73 Har haft en god oplevelse under hele forløbet. Godt

## Kirurgisk Ambulatorium

### 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	Lægeskøn.	Godt
10	Ved første ambulatoriebesøg ingen beroligende/smertestillende medicin, selvom drop var ilagt på forhånd, og jeg har anden lidelse. Lægen særdeles kølig og afvisende. Ved sidste besøg på ambulatoriet: absolut korrekt og forstående behandling fra både sygeplejerske og læge.	Godt
13	Komplikation efter operation.	Dårligt
17	Prøverne ikke færdige.	Godt
24	Fejlbeslutning vedrørende operation.	Virkelig godt
27	Genindkaldelse.	Virkelig godt
30	Blev ikke kaldt ind.	Godt
39	Meget svært at fange modtagelsespersonalets (kirurgisk ambulatorium Randers) opmærksomhed ved spørgsmål, I virkede afvisende, og man fik klart fornemmelsen af at være til besvær, hvis man havde spørgsmål udover at oplyse navn og cpr-nummer. Ved telefonisk henvendelse angående forkert tilsigelse blev blot sagt, at det kendte pågældende ikke noget til - at fejlen var lavet af en kollega (?). Ville i det hele taget være rart, hvis det blev kotume, at man udover at sige kirurgisk ambulatorium også sagde, hvem man var, da det i modsat fald er utroligt svært for os som patienter at henvise til tidligere samtale angående fejl.	Dårligt
47	Brokoperation aflyst. Fejlvurdering af behandlingsbehov.	Godt
51	Fik tabletter fra sidste indlæggelse.	Virkelig dårligt
56	Ændring af tidspunkt.	Godt
63	Man kunne ikke træffe et valg om den videre behandling, hvilket betød, at jeg startede forfra efter nogle ugers ventetid - det var meget utilfredsstillende, da det drejede sig om en evt. kræftdiagnose!	Dårligt
74	Besked om medicin skulle hentes på apoteket, men der var ingen medicin på apoteket. Apoteket kontaktede afdelingen, og der skulle alligevel ikke udleveres medicin. Denne besked var ikke nået til mig.	Godt

## Kirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Veltilrettelagt forløb for brystkræft - godt samarbejde med fysioterapeuten.	Godt
6	Jeg kan kun tale for mig selv, men jeg synes, kommunikationen læge-patient i nogle tilfælde kunne være bedre. I og med at jeg (set i bakspejlet) manglede nogle præmisser for at kunne forstå, hvorfor jeg skulle have foretaget biopsi/operation. Det var nødvendigt for mig at få aktindsigt og tale med min egen læge - det var med til at trække processen i langdrag. Rent fagligt har jeg kun det bedste indtryk.	Godt
7	Jeg har en times kørsel hver vej til Randers. Mængden af besøg før og især efter indgrebet var mange og efter min mening ikke nødvendige. Mange informationer kunne være klaret via telefon.	Godt
8	Man burde have et kræftcenter for brystkræft, hvor man kan komme til halv års tjeck, og det var de samme ansatte hver gang. Havde man problemer, ringede man bare.	Godt
9	Formål: "Kolostomi". Venlig sygeplejerske modtog mig (kontaktperson). Læge ville først have en blodprøve. Blodprøve i blodbanken. Venter 1½ time - sygeplejerske fortæller et par gange, at de ikke havde hørt noget fra blodbanken. Sygeplejerske tager initiativ efter knap to timer: "Vi starter nu, vi har ikke hørt noget, men...". En anden læge foretager undersøgelsen, mens den tidligere læge ser til. Alt var ok.	Godt
11	Mht. samarbejdet med andre afdelinger virkede det som om, at det var de andre afdelinger (røntgen), der ikke fik sendt informationerne videre?	Godt
12	Startede ud i Silkeborg, som sendte mig videre til Randers, men hvis Randers alligevel ikke kunne lave operationen, kunne jeg ikke forstå, hvorfor jeg ikke blev overført direkte til Århus med det samme, så jeg ikke skulle besøge tre ambulatorier med forundersøgelse og undersøgelse hver gang. Måske Silkeborgs fejl, ikke Randers (operationen var allerede på tale i Silkeborg).	Godt
13	Jeg fik komplikationer efter operationen, og det synes jeg ikke blev taget alvorligt. Der blev først taget hånd om mine komplikationer, da jeg kom til egen læge. Administrativ fejl: Efter operation mundtlig besked om en knude på ½ cm. Efter mikroskopering var knuden 1½ cm.	Dårligt
15	Sygeplejersker og læge fantastisk omsorgsfulde, behagelige og skønne og dygtige. Stor kompliment for god behandling fra først til sidst.	Virkelig godt
19	Går til kontrol efter brystkræftoperation. Undrer mig over, at det er sygeplejerske og ikke læge, der foretager kontroller. Læge kan dog tilkaldes, hvis nødvendigt.	Godt
24	Individuel beslutning om brystbevarende operation. Beslutning blev lavet om umiddelbart før injektionen af kontrast til SN undersøgelse. Chokerende men efterfølgende en god beslutning at foretage mastektomi. Gav dog en træls ventetid i en uge.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  26 Alt overvejende har jeg ikke noget at klage over. Virkelig godt
-  27 Da jeg fandt "noget nyt" 1 år efter første undersøgelse, sagde min praktiserende læge, at jeg skulle have været til tjek 3 måneder efter 1. undersøgelse, men det fik min mor og jeg ikke besked om! Jeg oplever, at jeg får for mange valg, f.eks. om jeg vil have fjernet knuden (ikke kræft). Virkelig godt
-  31 Angående operation: Pga. sygeplejerske NNs sygdom, blev min operation udsat. Virkelig godt
-  34 Der var kun 1 læge som virkelig lyttede til mig og tog mig alvorligt. Han tilbød at jeg kunne henvende mig direkte til ham hvis jeg fik problemer, og var den der sørgede for at jeg fik den scanning jeg bad om (tidligere forgæves), så korrekt diagnose blev mulig. Dårligt
-  35 De kunne ikke finde mig (os). Godt
-  39 Kunne være et væsentligt bedre samarbejde og kommunikation mellem afdelinger/ambulatorier i forbindelse med behandling. Må også være tidsbesparende. Når jeg f.eks. blev indkaldt til røntgen og scanning og så spurgte til et modtaget brev om, at jeg skulle til samtale om røntgen, og om resultatet af scanningen ikke også blev meddelt ved samme lejlighed, fik jeg blot at vide, at det skulle jeg tale med kirurgisk ambulatorium om. Havde forventet, at personalet i modtagelsen på røntgenafdelingen ville have taget telefonen og forespurgt personalet i kirurgisk ambulatorium - men desværre, jeg måtte selv tage derhen og forespørge, hvilket under henvisning til tidligere bemærkning om "at komme til ulejlighed" faktisk er ret "træls". Generelt virker det som om, sygehusets forskellige afdelinger absolut ikke ønsker at kommunikere med hinanden. Er også i forløbet og under indlæggelsen løbet panden mod en mur, når jeg havde spørgsmål til min sygdom og behandlingsforløb/forkerte oplysninger etc. Dårligt
-  40 Blev ikke nok informeret om forløbet, og efter det mindre indgreb i endetarmen, fik jeg det mindre ildebefindende, det blev jeg ikke informeret om, at der kunne komme sådan en bivirkning. Personalet reagerede overhovedet ikke på min reaktion. Godt
-  42 Svært at sidde og vente så længe, når man ved, at man skal ind og have et meget alvorligt svar/besked. Kunne være rart at have en fornemmelse af hvor lang tid, ventetiden vil være hen ad vejen. Er der f.eks. et kvarter endnu eller en halv time, er man glemt? Godt
-  44 Jeg fik en knude på halsen for et år siden, var hos lægevagten nogle dage efter. Var hos egen læge og halslæge næste dag, og den skulle undersøges på sygehuset. Fik en tid i foråret. Den tid var for lang, da jeg havde det dårligt. Min læge sendte to gange til Randers Sygehus, at jeg skulle undersøges, men den afdeling var lukket, så jeg tog til Skørping Privathospital og blev scannet. De sendte besked til Randers, og derefter blev jeg undersøgt på medicinsk afdeling, og først på året blev det besluttet, at knuden skulle fjernes. Fik besked fra kirurgisk afdeling med en ny tid måneden efter. Virkelig dårligt
-  46 Var til to kikkertundersøgelser i løbet af ti dage. Havde håbet, at den samme sygeplejerske tog sig af mig begge gange, men det var ikke tilfældet. Trods det, fik jeg begge gange en rigtig god behandling og blev den ene af gangene bedøvet efter eget ønske, selvom det ikke var planlagt oprindeligt. Dejligt med denne lydhørhed. Godt
-  48 Det gik hurtigt og var en positiv oplevelse. Virkelig godt
-  51 Sendt fra afdeling til anden afdeling og tilbage til første afdeling. Virkelig dårligt

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 52 På hjerteklinikken fungerede det godt. Kirurgisk ambulatorium.   | Godt          |
| ✎ | 53 Er aldrig blevet behandlet så dårligt og nedladende. Lægen var arrogant og hørte ikke, hvad jeg sagde. Påstod direkte, jeg løj. Sagde, det jeg havde fejlet en gang ikke kunne komme igen, på trods af den næste læge, jeg talte med, sagde, at jeg havde fået diagnosen igen. | Dårligt       |
| ✎ | 55 Alt foregik efter planen, som blev udleveret ved mit første besøg. Jeg har kun ros til de personer, som jeg var i kontakt med.   | Virkelig godt |
| ✎ | 58 For lang ventetid fra lægens henvendelse (bestilling af tid) - 10 måneder - til datoen for undersøgelsen i ambulatoriet.   | Godt          |
| ✎ | 61 Uacceptabel ventetid før indkaldelse til ambulatoriet (4½ måned). Tillige for lang ventetid før udredning af kræftdiagnosen. Jeg vil fremtidigt undgå Regionssygehuset i Randers, hvis frit sygehusvalg er gældende.   | Dårligt       |
| ✎ | 63 Jeg skulle til en undersøgelse i Århus, men materiellet var i stykker - det måtte jeg selv finde ud af samt presse på for en anden løsning.  | Dårligt       |
| ✎ | 64 Da ventetiden har været meget lang, kan man ikke huske meget af det. Jeg var også blevet glemt, så jeg selv måtte ringe, for at få det sat i gang.   | Intet svar    |
| ✎ | 65 Var meget godt tilfreds.   | Virkelig godt |
| ✎ | 67 Jeg har fået en rigtig god behandling på Region Randers. Alle er venlige og søde. Jeg har ikke noget at klage over. Jeg har kun én klage. Jeg har nu tre gange bedt om en kopi af journal.   | Virkelig godt |
| ✎ | 69 Ambulatoriets samarbejde med andre afdelinger oplevede jeg som dårligt, på grund af for lang ventetid (3 ½ måned) - var lovet kort tid. Blev henvist til et andet ambulatorium.  | Godt          |
| ✎ | 70 At jeg beskriver det positivt, skyldes måske, at jeg indgik i et forløb, man tilbyder patienter med kræftisiko, og alt var koordineret via en sygeplejerske.   | Virkelig godt |

## Kirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
10	Jeg finder hospitalets vurdering af kontrolhyppighed ganske betryggende.	Godt
11	Havde kun et besøg i ambulatoriet. Jeg kan ikke huske, hvad jeg egentlig modtog af skriftligt materiale.	Godt
13	Utrygheden skyldtes nok mest de komplikationer, som kom efter operationen.	Dårligt
16	Jeg har haft det godt.	Godt
18	Kommunikationen mellem ambulatoriet og "behandlingssted" virkede ikke optimalt.	Intet svar
20	Læge og sygeplejersker er søde og smilende.	Virkelig godt
21	Jeg forstår ikke, man ikke efter et besøg på ambulatoriet skal have et besøg ved egen læge - så man sikrer, at eventuelle spørgsmål/tvivel/oplysning kan blive snakket igennem der.	Godt
34	Ambulatoriet har ikke været særligt hjælpsomme m.h.t. behandlingsmuligheder. Jeg måtte selv finde frem til noget medicin, som virkeligt har hjulpet, så jeg nu fortsat går normalt. Min læge har henvist til fysioterapi.	Dårligt
43	Jeg har været til kikkertundersøgelse med endetarmen. Det gjorde skrækkelig ondt, så en gang senere blev jeg bedøvet.	Godt
46	Ved første undersøgelse fik jeg efterfølgende en negativ besked, således at jeg var utryk, da jeg tog hjem. Ved anden undersøgelse fik jeg en beroligende snak med lægen bagefter.	Godt
48	Den ordinerede medicin virker efter hensigten.	Virkelig godt
53	Jeg var i den situation på det tidspunkt, at min far var alvorlig syg og jeg passede ham. Derfor klagede jeg ikke. Havde ikke overskuddet. Men det har jeg fortrudt mange gange.	Dårligt
63	Alt for mange besøg - uden at der blev truffet en beslutning.	Dårligt






## Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa

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
4	Der var god opsyn efter og betjent med mad og drikke.	Godt
5	Utrolig venlige og omsorgsfulde.	Virkelig godt
7	Dejligt positivt personale.	Virkelig godt
11	Alle, som jeg havde kontakt med, var meget flinke og hjælpsomme. Det er dejligt, når man selv er lidt usikker ved operationen for lidelsen. Jeg blev orienteret grundigt om risiko ved operationen, og at der kunne komme smerter. Alt forløb perfekt, og jeg har ikke haft nogen gener efterfølgende. Hvordan kan jeg bedst sige tak til Grenå Sygehus for den perfekte behandling og til Randers Sygehus, hvor jeg for nogle år siden blev behandlet og til Århus Sygehus, hvor jeg en måned senere fik behandling. Selv om jeg føler mig rask og sundere end de fleste, så er det kun ved hospitalets hjælp, at det lykkedes, og det er jeg dybt taknemmelig for.	Virkelig godt
14	Rigtig god info. Dygtig læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
15	Hurtig, kompetent, venlig, afslappet. God oplevelse. Har siden anbefalet stedet til min praktiserende læge til den type indgreb.	Virkelig godt
17	Ventetid i ambulatoriet var ALT FOR LANGT - uden begrundelse. Jeg savnede mere faglighed gennem undersøgelsen - samtalen.	Intet svar
18	Jeg synes, at alle var så venlige og hjertelige imod mig lige fra modtagelse og under operation og sidst, men ikke mindst opvågningen. På en skala fra 1-10 (10). Tusind tak til alle i Grenå!	Virkelig godt
19	Venligt, kompetent personale. Det er min oplevelse, at det var min helbredssituation, der var i centrum. God vejledning og det var mig, der tog beslutninger, hvor det var muligt og realistisk.	Virkelig godt
21	Det ville være godt at komme til forundersøgelse på det ambulatorium, hvor operationen skal foregå. Super god og effektiv sygeplejerske i Grenå, som hjalp, og som var god til at informere os løbende under forundersøgelsen. Takket være hende blev det ikke en totalt negativ oplevelse.	Godt
22	Jeg er blevet behandlet særdeles godt og det ville være katastrofalt, hvis man lukkede Grenå sygehus. De gør et fantastisk stykke arbejde, og jeg har aldrig oplevet ventetid længere end 3-4 uger. Tak.	Virkelig godt
23	Bedre redegørelse angående udgiften til transport til og fra sygehus.	Godt
24	Alt i alt ingen ventetid, god info og venlige personer. Et flot stykke arbejde.	Virkelig godt

## Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa



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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Der var god information og venlig tone hele tiden. Det var en tilfreds behandlingsform.	Godt
	10	Henviſning til korrekte afsnit var for ringe. Blev skiltet til anden sal for at finde et nyt skilt, der henviſte mig til første sal.	Godt
	18	Alle har været så smilende og søde mod mig. Og professionelle.	Virkelig godt
	19	Venligt og imødekommende, informativt personale.	Virkelig godt
	20	Ankom i god tid og kom til før aftalte tid. Fin behandling og god service!	Virkelig godt



**Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Noget udstyr på operationsstuen virkede ikke optimalt.	Godt
	21	Operation skulle foretages på Randers.	Godt

## Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	3 1/2 måned efter indgrebet ved jeg endnu ikke, om det er lykkedes.	Godt
3	De personer jeg henvendte mig til, gav mig de svar, jeg havde brug for. Så deres faglige evner var til UG.	Virkelig godt
7	Der var divergerende meninger, om jeg skulle i helbedøvelse eller lokalbedøvelse.	Virkelig godt
8	22 måneders ventetid. Jeg blev opereret på privathospital.	Godt
9	Lang ventetid før operation.	Virkelig godt
11	Det var fint, jeg blev godt modtaget og godt orienteret til forundersøgelsen. En ventetid på mere end en måned fra min egen læge bestilte tid til forundersøgelse er absolut ok, når jeg har gået i flere år med lidelsen.	Virkelig godt
12	Alle sygehuse/læger i Danmark samme EDB.	Godt
13	Jeg er temmelig utryk ved, at der er en ventetid på otte mdr. for at blive scannet for en evt. brok konstateret af min praktiserende læge. Fra Grenå Sygehus blev jeg henvist til scanning på Regionshospitalet i Randers.	Godt
14	God uddybende forklaring mht. indgrebet.	Virkelig godt
18	Jeg følte mig så godt behandlet, at jeg var lige ved at tro, at det kun var mig, det drejede sig om, men jeg er sikker på, at alle andre har fået lige så god behandling som mig.	Virkelig godt
21	Vi blev sendt til forundersøgelse på Grenå og talte også med en læge NN, men fik så at vide, at operationen skulle foregå i Randers. Personalet virkede også overrasket over, at vi kom til forundersøgelse i Grenå. Jeg skulle selv gøre opmærksom på, at min søn skulle have præventiv pencilin-behandling, selvom det stod i papirerne.	Godt





**Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 Professionelt og effektivt.	Virkelig godt
✎	6 I mit brev stod der, at jeg skulle have tarmene undersøgt, men den unge læge trykkede mig blot på maven. Det kalder jeg IKKE en tarmundersøgelse.	Virkelig dårligt
✎	11 Jeg har ikke talt med min læge efter operationen, da jeg ikke skulle have fjernet sting. Derfor ved jeg ikke, hvorledes hun er orienteret fra hospitalet, men som jeg har oplevet tidligere, så er det formodentlig ok. Jeg ringede med et spørgsmål ca. en uge efter operationen, jeg kom hurtigt igennem og fik et godt og kompetent svar.	Virkelig godt
✎	16 Jeg blev cirka 9 måneder tidligere behandlet på Sygehus NN for en tilsvarende lidelse i modsatte side. Sygehus NN levede fuldt ud op til den også gode standard på Privatklinikken NN.	Virkelig godt
✎	17 Jeg har ikke fået, stadigvæk mangler oplysninger om mit problem (sygdom). Har ikke fået noget mere konkret hverken fra ambulatoriet eller min læge.	Intet svar
✎	18 Jeg følte mig meget tryk, da jeg tog hjem. Det var første gang, jeg var på et hospital, hvor det var mig, det drejede sig om. (Stor tak til alle.)	Virkelig godt
✎	21 Vi er rigtig godt tilfreds med den behandling, vi fik på Randers Sygehus. Rigtig dygtige sygeplejersker.	Godt
✎	22 Efter operation gik det galt, da lægen ikke fik syet mig ordentligt samme, så måske en løftet pegefinger der til lægerne. Min sygemelding skulle var 1-2 uger, den tog næsten et halvt år, pga. såret sprang op.	Virkelig godt


### Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Var enormt venlige, da jeg kom! Kæmpe plus.	Virkelig godt
	4	Rigtig søde mennesker og meget flinke. En skam kirurgen som opererede mig ikke var... Hvad skal jeg sige? Helt i form??	Godt
	5	Alle var super, også lægen Det var veludført snit, jeg fik med hjem. Tusind tak.	Virkelig godt
	6	Man følte, at personalet var meget mere smilende end på Randers Sygehus.	Godt

## Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Jeg synes, det er dårligt, at når man bor ved et stort sygehus, at man så skal køre til Grenå.	Godt



### Kirurgisk Dagkirugi, Grenaa

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Refusion kørepenge.	Virkelig godt
	3	Lammelse af ben.	Virkelig godt


## Kirurgisk Dagkirurgi, Grenaa

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Der opstod komplikationer under operationen, så jeg bagefter måtte indlægges igen. Havde mange smerter og var meget hævet i ca. tre uger efter pga. det. Og min journal blev væk eller "forlagt" lige inden operation. Derfor ekstra ventetid og usikkerhed.	Godt
	5 Måske skulle man undlade at lade personale øve sig på at sætte drop i armen på patienter. Jeg var en del nervøs, og det blev ikke bedre af det fumlende og deres diskussion om, hvordan man gjorde det bedst, og da personen så stak forkert. Jeg forstår godt, at øvelse gør mester, men måske kunne man øve på dem, der ikke er en kylling som mig, hvilket jeg havde oplyst om. Det skal dog siges, at sygeplejersken tog hurtigt over og klarede det fint. Fik mig beroliget igen. Tusind tak til hende.	Virkelig godt

## Kirurgisk Dagkirurgi, Grenaa






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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Tusind tak for en god oplevelse, når det nu skulle være sådan. Det var første gang for mig, og jeg var hunde angst. Alle var søde, venlige og meget informative. Alle lige fra receptionens NN til lægen. En stor tak til sygeplejersken/lægen. Hun var fantastisk til at få tingene til at glide på trods af min angst og det drop skidt.	Virkelig godt







**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**



	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Godt med kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt
	3	Altid venlig og imødekommende. Prøver at finde den bedste løsning for patienten.	Virkelig godt
	4	Jeg synes helt klart, at selve "konsultationen" er for kort. Oplever tit, at man kan mærke, at der er andre patienter, der venter. Så I skal have noget mere personale. :-)	Godt
	5	Det betyder meget at blive kontrolleret af den samme læge.	Godt
	7	Der er ikke noget at sætte en finger på. De har været virkelig søde og forstående lige meget hvor- når vi kontaktede dem, var der altid hjælp at hente.	Virkelig godt

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

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> 3 <b>Kommentar</b> Venteværelse lidt mere luft, sidder tæt, måske forstyrrer det sekretæren. Altid imødekommande personale. Meget glad for den service der udvises, når jeg er til kontrol på kirurgisk ambulatorium.	Virkelig godt
	5 Venteværelset er altid godt fyldt op.	Godt
	7 Det var nervepirrende at sidde i skjorte mellem andre. Der var så koldt, vi måtte bede om tæpper. Jeg sad fra om morgenen til operationen ved middagstid. Det var lidt langt. Man ellers var alt ok. Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
	8 Jeg henvendte mig selv i kirurgisk ambulatorium. Hende, jeg talte med, var hurtig. Jeg fik en tid en uge efter. Da sygeplejersken undersøgte mig, sagde hun, det var brok, det kunne der ikke gøres noget ved. Hun hentede en læge, han sagde det samme uden at undersøge mig. Svarede ikke på det, jeg spurgte om. Blande Kræftens Bekæmpelse ind i det. Det gjorde mig utryg, da jeg kom hjem - også i flere dage. Jeg ringede til en læge og fortalte om mig og mit besøg. Han kiggede på en scanning, som jeg oplyste, og fortalte jeg skulle opereres. Han sørgede for, jeg havde bestilt inden otte dage til undersøgelse.	Godt



**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")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Forløb lovet noget hurtigere.	Godt
	2	Der var aftalt operationslæge, men der kom en anden, da det ikke var skrevet ned.	Virkelig godt

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	De hører på en i telefon - kommer til, hvis der opstår problem. Jeg har kun godt at sige om Randers Sygehus, Organkirurgisk amb.	Virkelig godt
	6	Det var bare ok, de kunne orientere, lytte til en og var bare så flinke alle sammen.	Virkelig godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.<sup>9</sup> 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.

---

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