

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	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.....	107
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	531
Besvarelser fra afdelingens patienter:	318
Afdelingens svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

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

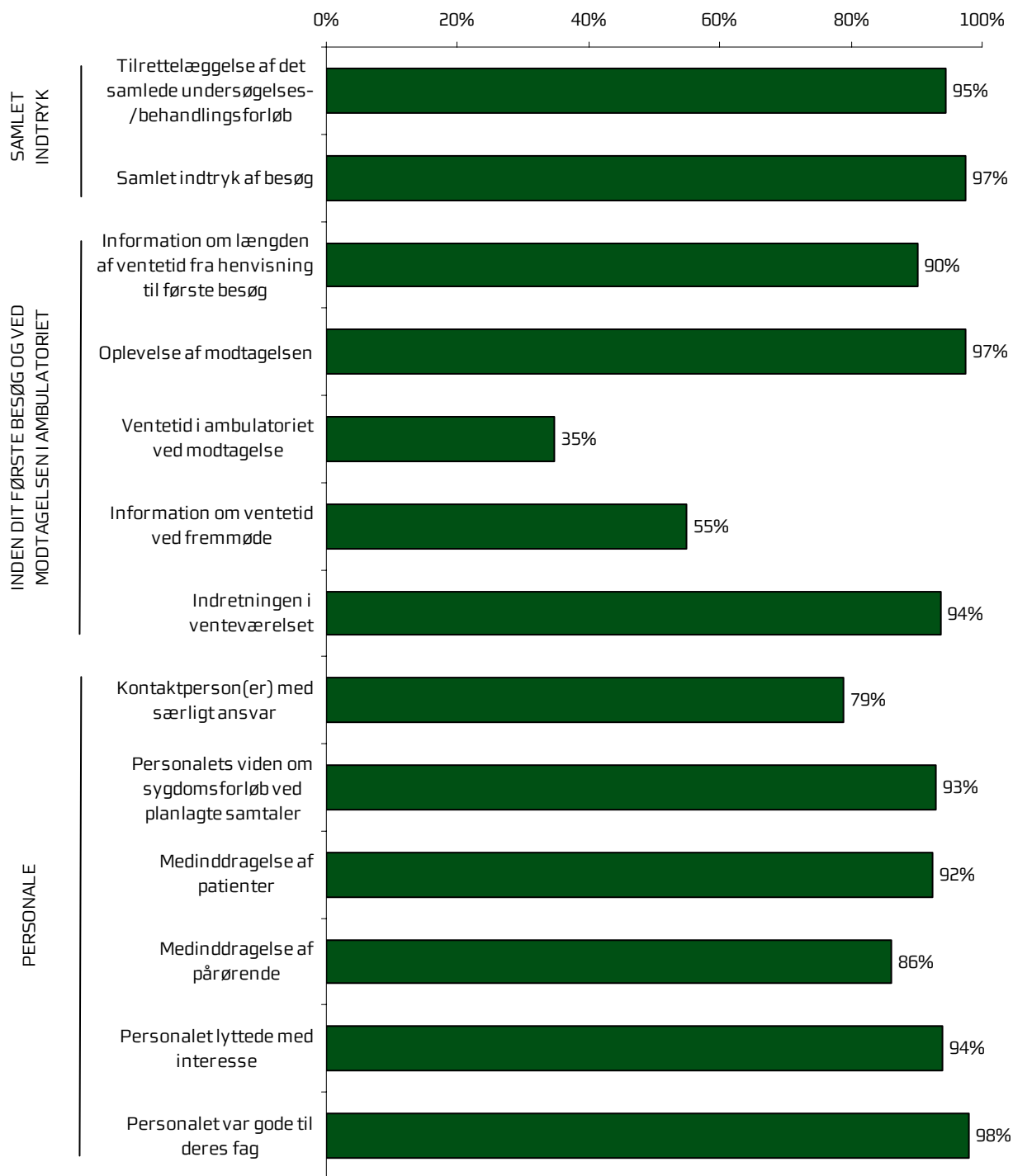
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

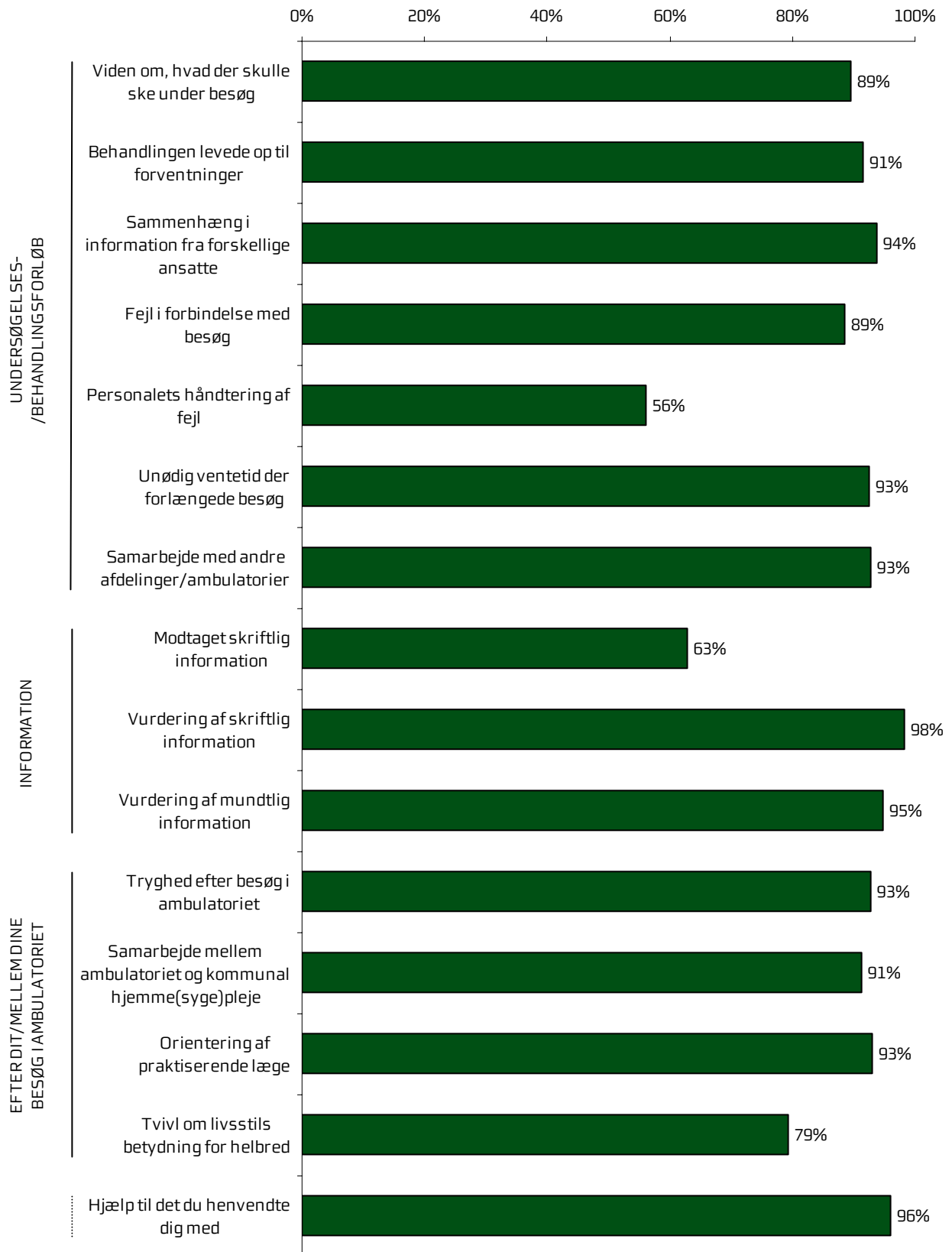
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

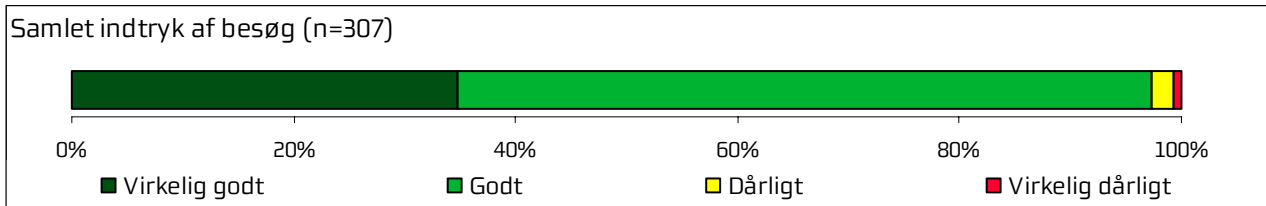
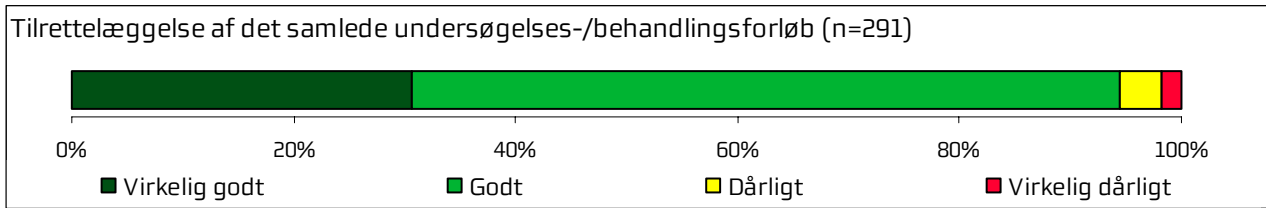
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, 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 signifikanstestene, beskrevet mere detaljeret.

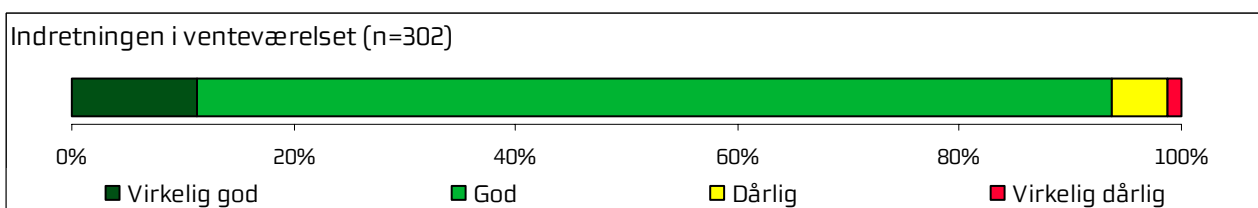
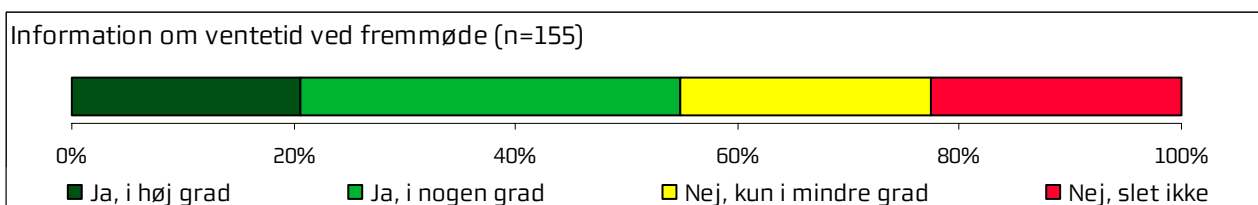
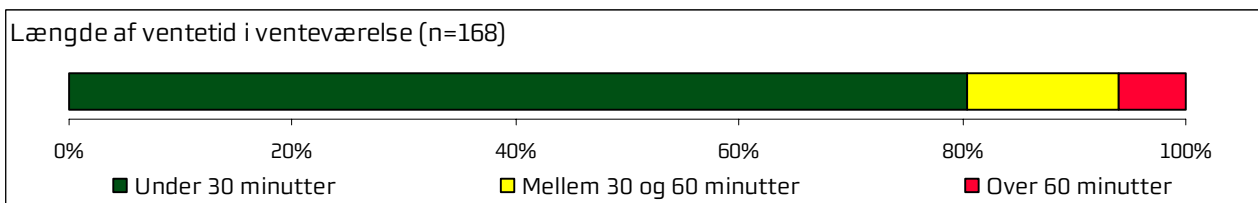
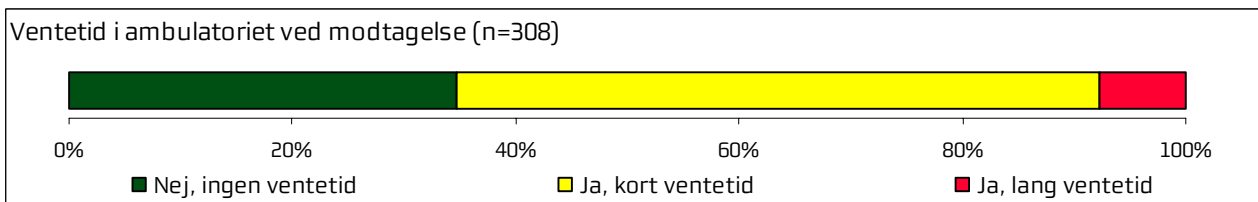
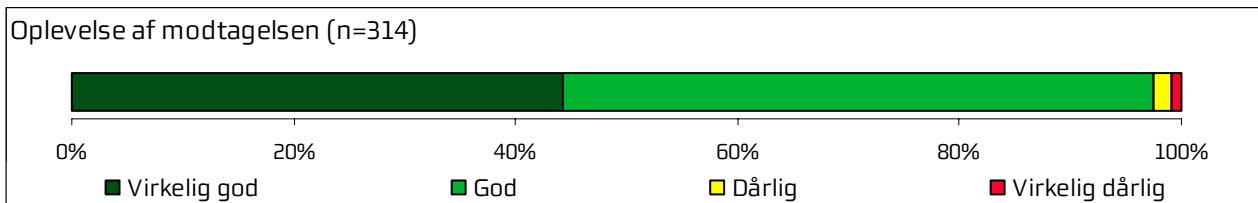
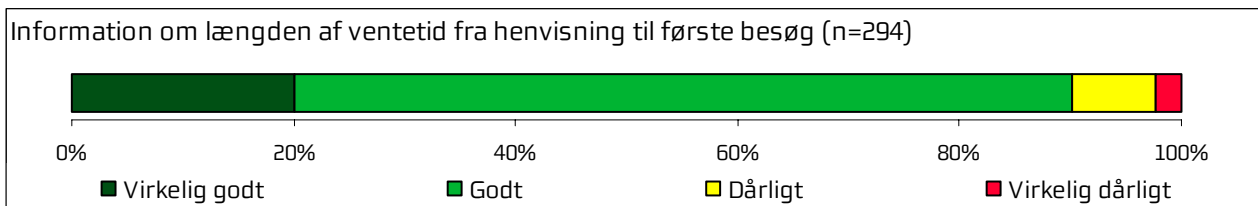
⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

4.1 Samlet indtryk



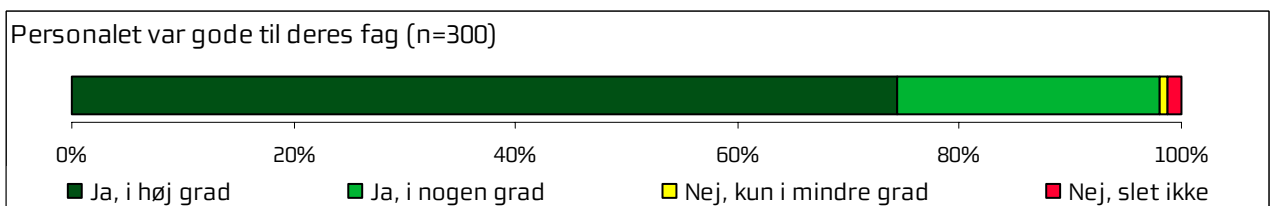
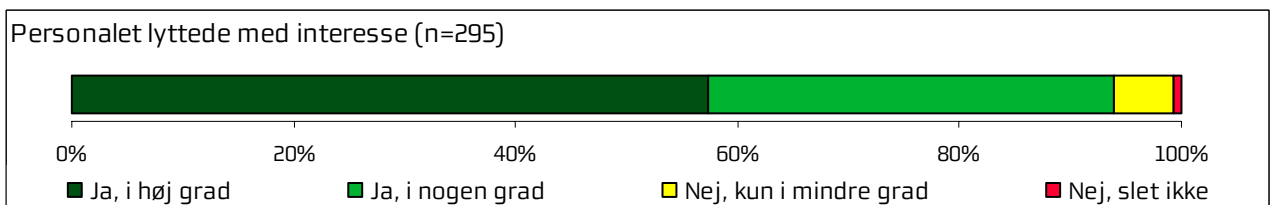
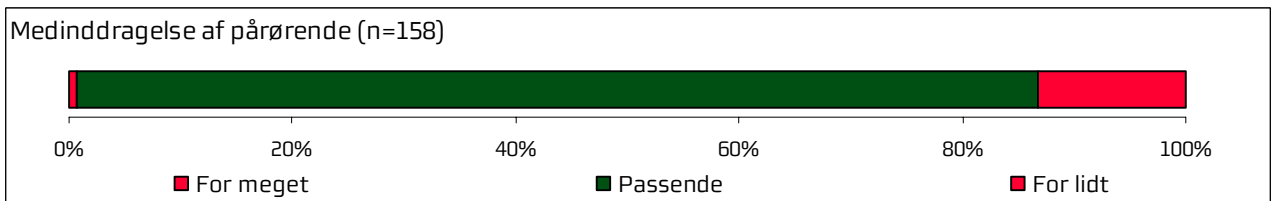
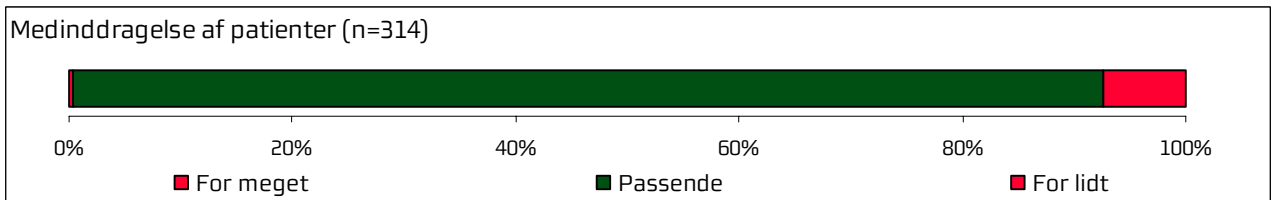
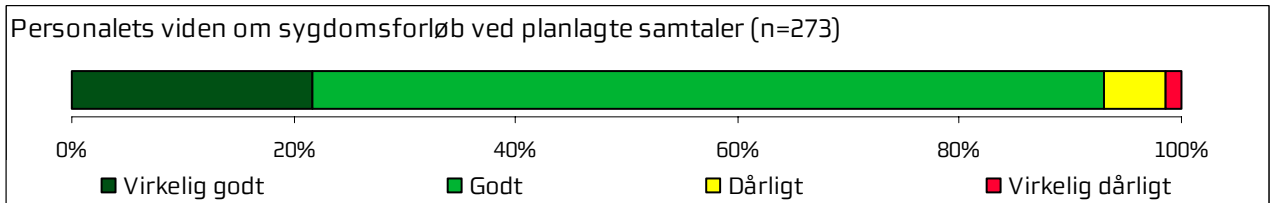
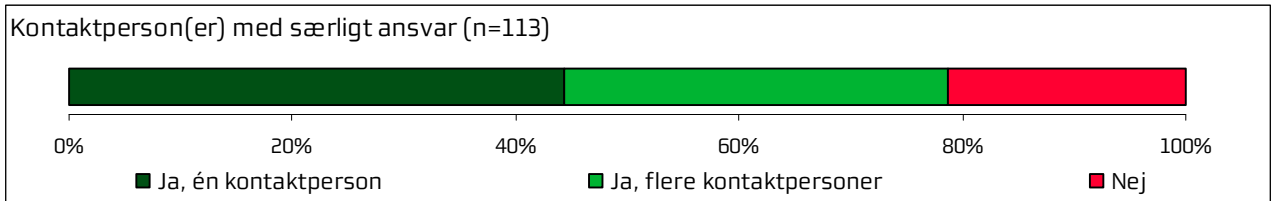
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	97%*	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	95%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



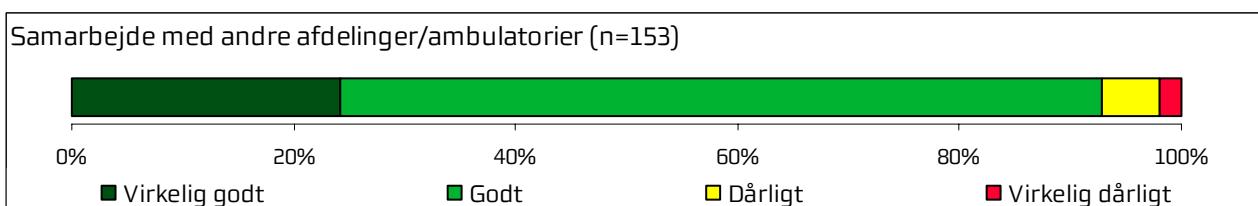
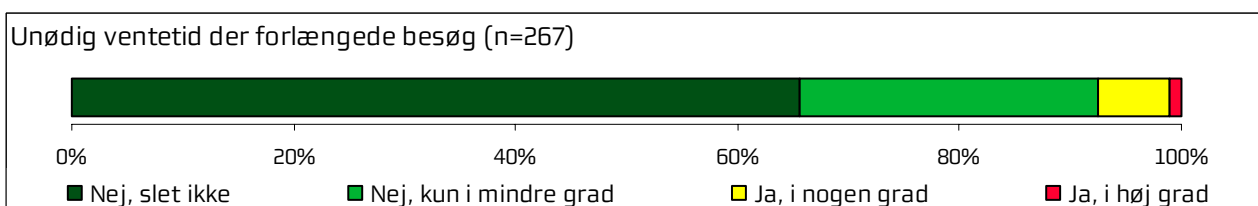
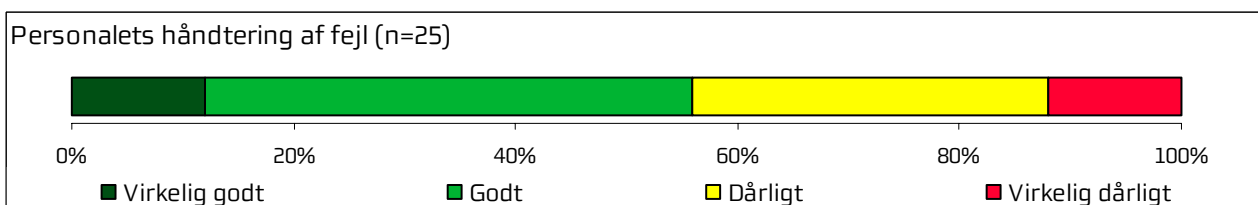
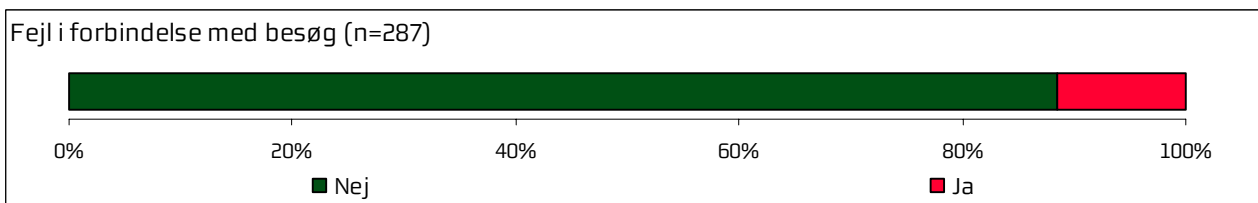
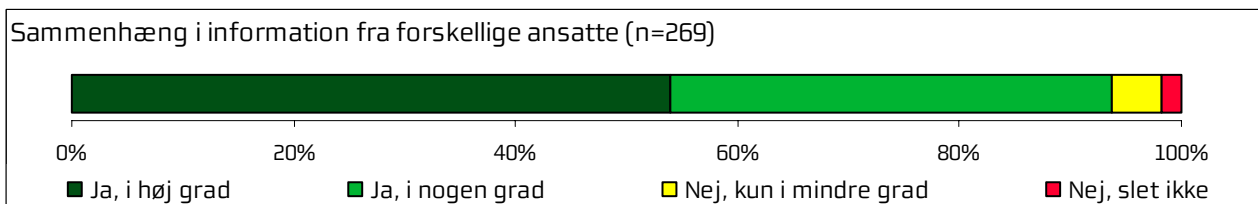
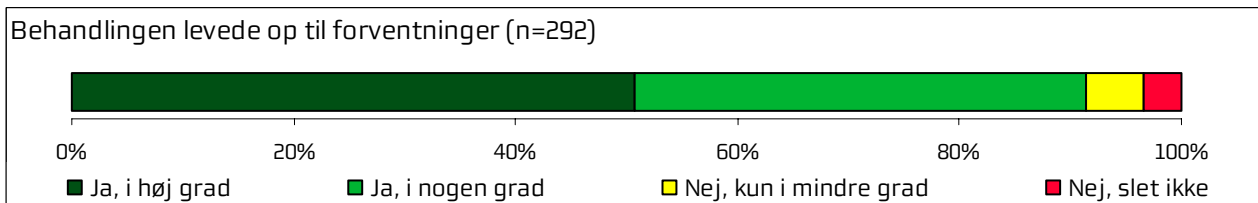
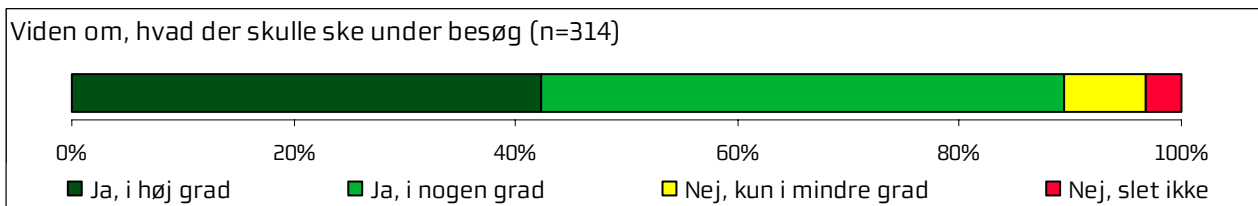
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	95%*	89%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	35%	-	-	52%*	28%*	36%
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?	55%	-	-	47%	35%*	41%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94%	-	-	95%	74%*	83%*

4.3 Personale



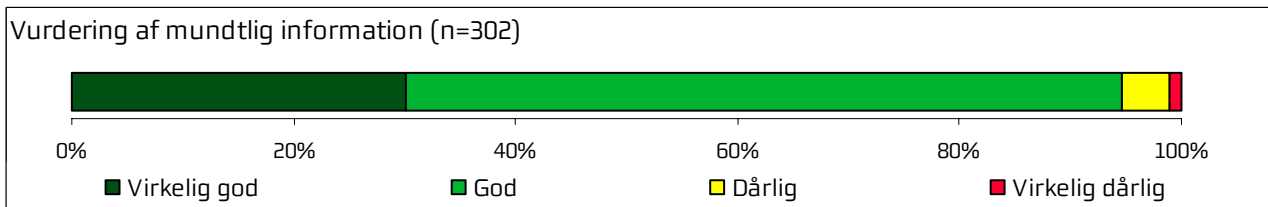
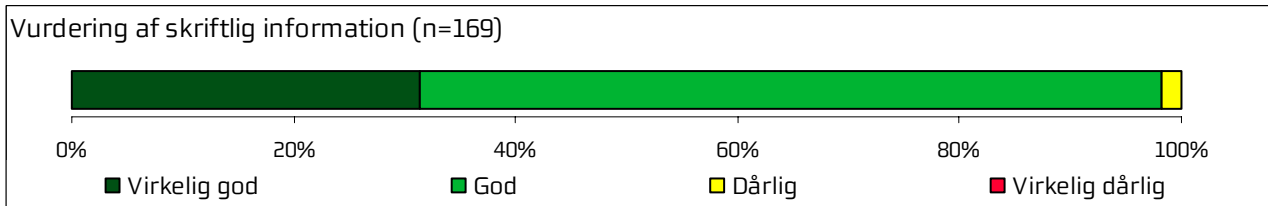
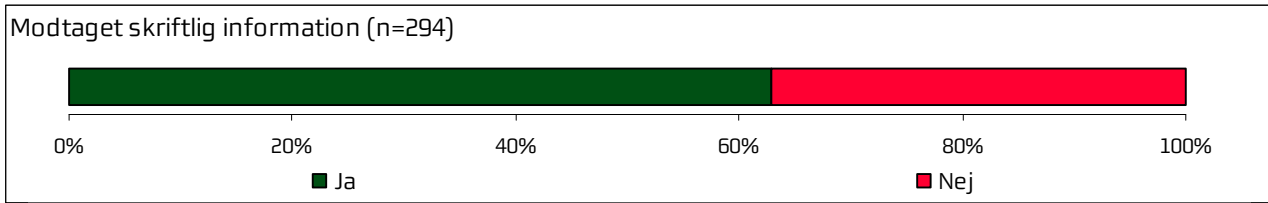
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	87%	71%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	97%*	88%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	96%	89%	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	96%*	78%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	97%	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	97%	98%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



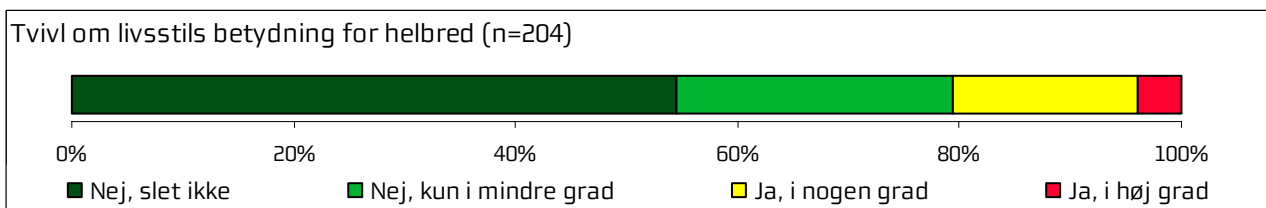
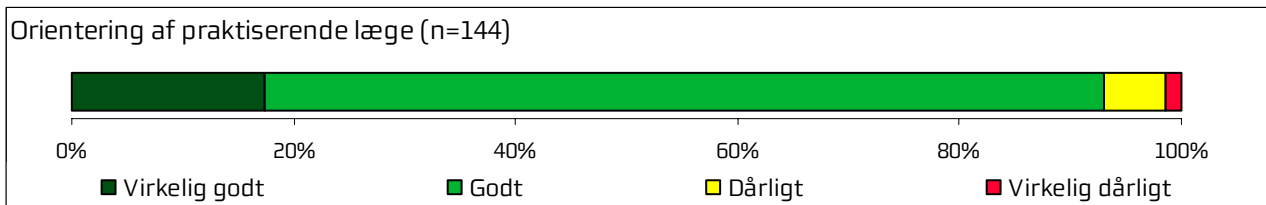
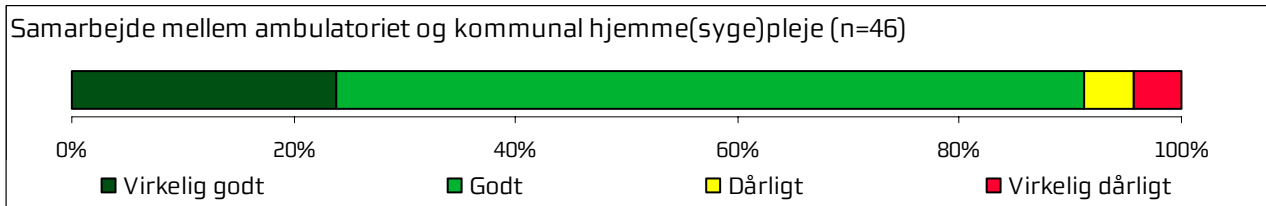
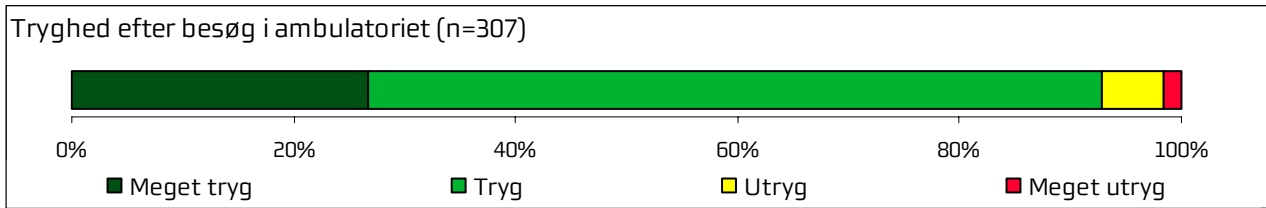
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	92%	81%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	96%*	88%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	93%	85%	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56%	-	-	87%*	62%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93%	-	-	95%	87%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	93%	86%*	90%

4.5 Information



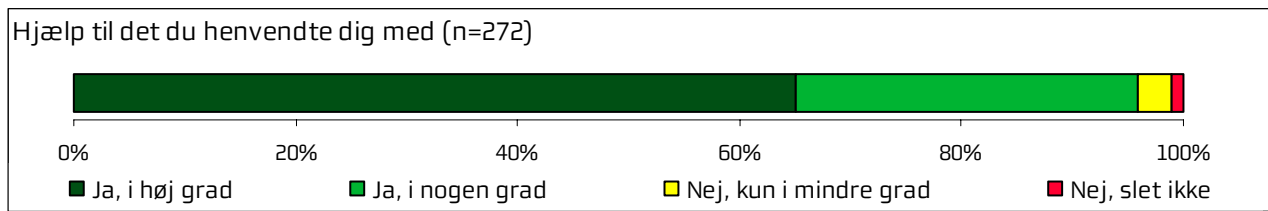
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	63%	-	-	71%*	39%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	94%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	94%	95%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%*	92%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	98%	84%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	91%	79%*	85%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79%	-	-	83%	65%*	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	98%	93%	95%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >>løbnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

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

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		318	531
Køn	Mand	64%	63%
	Kvinde	36%	37%
Alder	0-19 år	3%	8%
	20-39 år	5%	9%
	40-59 år	24%	25%
	60-79 år	58%	47%
	80 år eller derover	11%	12%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalear. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

"**Ja**" og "Nej"⁷

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

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁸

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		318	100
Alder	0-19	8	3%
	20-39	16	5%
	40-59	75	24%
	60-79	185	58%
	80-	34	11%
Køn	Mand	202	64%
	Kvinde	116	36%
Skema udfyldt af	Patienten	293	94%
	Pårørende	19	6%
Modersmål	Dansk	305	98%
	Ikke dansk	6	2%
Afsnit	Mamma-Centret	29	9%
	Organkirurgisk Ambulatorium	32	10%
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	51	16%
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	28	9%
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	15	5%
	Urologisk Ambulatorium	78	25%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	27%

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		31	64	4	2	291	17	
Alder	0-19	13	63	13	13	8	0	
	20-39	33	67	0	0	15	1	
	40-59	34	57	6	3	70	3	
	60-79	28	67	3	1	169	9	
	80-	38	59	3	0	29	4	
Køn	Mand	24	69	5	2	185	12	
	Kvinde	42	56	2	1	106	5	
Skema udfyldt af	Patienten	32	63	3	1	268	16	
	Pårørende	17	72	0	11	18	1	
Modersmål	Dansk	31	64	4	1	281	16	
	Ikke dansk	50	33	0	17	6	0	
Afsnit	Mamma-Centret	50	50	0	0	24	3	
	Organkirurgisk Ambulatorium	20	77	3	0	30	2	
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	31	56	10	2	48	1	
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	33	67	0	0	24	3	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	23	62	8	8	13	2	
	Urologisk Ambulatorium	31	65	3	1	72	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	66	3	3	80	3	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		35	63	2	1	307
Alder	0-19	25	63	0	13	8
	20-39	44	56	0	0	16
	40-59	37	58	5	0	73
	60-79	34	64	1	1	178
	80-	31	69	0	0	32
Køn	Mand	29	68	3	1	197
	Kvinde	45	54	1	1	110
Skema udfyldt af	Patienten	36	61	2	0	283
	Pårørende	21	74	0	5	19
Modersmål	Dansk	35	63	1	1	296
	Ikke dansk	50	50	0	0	6
Afsnit	Mamma-Centret	41	59	0	0	27
	Organkirurgisk Ambulatorium	25	72	3	0	32
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	43	57	0	0	47
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	32	68	0	0	28
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	20	60	13	7	15
	Urologisk Ambulatorium	35	61	3	1	75
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	63	1	0	83

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	70	7	2	294	16
Alder	0-19	13	75	13	0	8	0
	20-39	27	60	7	7	15	0
	40-59	13	72	10	6	72	3
	60-79	23	68	8	1	168	10
	80-	23	77	0	0	31	3
Køn	Mand	17	71	9	3	187	13
	Kvinde	26	68	5	1	107	3
Skema udfyldt af	Patienten	21	70	7	2	272	13
	Pårørende	12	82	0	6	17	2
Modersmål	Dansk	20	70	8	2	283	15
	Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnit	Mamma-Centret	23	73	4	0	26	0
	Organkirurgisk Ambulatorium	10	83	3	3	29	3
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	23	58	15	4	48	1
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	15	73	12	0	26	0
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	23	77	0	0	13	2
	Urologisk Ambulatorium	23	71	4	1	70	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	68	9	4	82	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		44	53	2	1	314	1	
Alder	0-19	63	25	0	13	8	0	
	20-39	44	50	6	0	16	0	
	40-59	40	56	3	1	75	0	
	60-79	44	54	1	1	181	1	
	80-	50	50	0	0	34	0	
Køn	Mand	37	62	2	1	200	1	
	Kvinde	58	39	2	2	114	0	
Skema udfyldt af	Patienten	44	54	2	1	290	0	
	Pårørende	53	42	0	5	19	0	
Modersmål	Dansk	44	53	2	1	303	0	
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	0	
Afsnit	Mamma-Centret	59	41	0	0	27	0	
	Organkirurgisk Ambulatorium	31	69	0	0	32	0	
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	63	33	4	0	51	0	
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	43	54	4	0	28	0	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	33	53	7	7	15	0	
	Urologisk Ambulatorium	32	65	0	3	77	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	52	1	0	84	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		35	57	8	308	2
Alder	0-19	38	63	0	8	0
	20-39	19	69	13	16	0
	40-59	31	55	15	75	0
	60-79	38	56	6	177	1
	80-	34	63	3	32	1
Køn	Mand	35	58	7	195	2
	Kvinde	35	57	9	113	0
Skema udfyldt af	Patienten	34	58	8	285	0
	Pårørende	39	56	6	18	1
Modersmål	Dansk	34	58	8	298	1
	Ikke dansk	60	40	0	5	0
Afsnit	Mamma-Centret	26	63	11	27	0
	Organkirurgisk Ambulatorium	39	55	6	31	0
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	31	55	14	51	0
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	30	56	15	27	0
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	53	47	0	15	0
	Urologisk Ambulatorium	36	61	3	74	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	58	7	83	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		80	14	6	168	3
Alder	0-19	100	0	0	5	0
	20-39	69	15	15	13	0
	40-59	69	21	10	48	0
	60-79	84	12	3	90	1
	80-	100	0	0	12	2
Køn	Mand	86	11	4	104	3
	Kvinde	72	19	9	64	0
Skema udfyldt af	Patienten	79	14	6	156	3
	Pårørende	90	10	0	10	0
Modersmål	Dansk	81	14	5	165	3
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Afsnit	Mamma-Centret	74	11	16	19	0
	Organkirurgisk Ambulatorium	83	11	6	18	0
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	77	16	6	31	0
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	65	18	18	17	0
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	83	17	0	6	0
	Urologisk Ambulatorium	87	13	0	38	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	13	3	39	2

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		21	34	23	23	155	9	
Alder	0-19	0	67	0	33	3	2	
	20-39	33	8	33	25	12	0	
	40-59	17	29	31	24	42	3	
	60-79	24	38	19	19	86	3	
	80-	0	42	17	42	12	1	
Køn	Mand	16	34	23	26	99	3	
	Kvinde	29	34	21	16	56	6	
Skema udfyldt af	Patienten	22	35	21	22	144	8	
	Pårørende	0	11	44	44	9	1	
Modersmål	Dansk	21	35	22	22	152	9	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Mamma-Centret	27	40	13	20	15	2	
	Organkirurgisk Ambulatorium	13	47	20	20	15	1	
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	29	50	14	7	28	2	
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	8	31	46	15	13	3	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	0	33	17	50	6	0	
	Urologisk Ambulatorium	17	25	25	33	36	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	26	24	24	42	0	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		11	82	5	1	302	13	
Alder	0-19	13	63	0	25	8	0	
	20-39	14	79	7	0	14	2	
	40-59	6	85	7	3	71	4	
	60-79	12	83	5	0	176	6	
	80-	18	82	0	0	33	1	
Køn	Mand	10	84	6	1	194	7	
	Kvinde	14	81	4	2	108	6	
Skema udfyldt af	Patienten	11	83	5	1	277	13	
	Pårørende	16	74	0	11	19	0	
Modersmål	Dansk	11	83	5	1	292	10	
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	1	
Afsnit	Mamma-Centret	21	75	0	4	28	0	
	Organkirurgisk Ambulatorium	10	84	6	0	31	1	
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	10	83	4	2	48	1	
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	4	80	16	0	25	3	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	8	75	0	17	12	3	
	Urologisk Ambulatorium	10	86	4	0	78	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	83	5	0	80	5	

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		44	35	21	113
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	-	-	-	4
	40-59	27	40	33	15
	60-79	49	34	17	82
	80-	50	25	25	12
Køn	Mand	48	34	19	80
	Kvinde	36	36	27	33
Skema udfyldt af	Patienten	46	33	21	102
	Pårørende	29	57	14	7
Modersmål	Dansk	45	34	20	108
	Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnit	Mamma-Centret	36	50	14	14
	Organkirurgisk Ambulatorium	33	17	50	6
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	30	60	10	10
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	-	-	-	1
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	0	60	40	5
	Urologisk Ambulatorium	49	30	21	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	27	17	30

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		22	71	5	1	273	38	
Alder	0-19	25	63	0	13	8	0	
	20-39	17	75	8	0	12	3	
	40-59	18	71	8	3	66	8	
	60-79	25	70	4	1	159	22	
	80-	14	79	7	0	28	5	
Køn	Mand	19	73	7	1	177	23	
	Kvinde	26	69	3	2	96	15	
Skema udfyldt af	Patienten	23	73	4	1	248	38	
	Pårørende	11	68	16	5	19	0	
Modersmål	Dansk	22	72	5	2	263	36	
	Ikke dansk	0	83	17	0	6	0	
Afsnit	Mamma-Centret	32	68	0	0	25	3	
	Organkirurgisk Ambulatorium	9	83	9	0	23	8	
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	22	71	7	0	45	6	
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	8	88	4	0	24	4	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	9	55	27	9	11	4	
	Urologisk Ambulatorium	25	68	4	3	73	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	4	1	72	9	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		0	92	7	314
Alder	0-19	0	63	38	8
	20-39	0	94	6	16
	40-59	1	88	11	74
	60-79	0	94	6	183
	80-	0	100	0	33
Køn	Mand	1	93	7	200
	Kvinde	0	92	8	114
Skema udfyldt af	Patienten	0	94	6	290
	Pårørende	0	79	21	19
Modersmål	Dansk	0	93	7	302
	Ikke dansk	17	67	17	6
Afsnit	Mamma-Centret	0	96	4	28
	Organkirurgisk Ambulatorium	0	94	6	32
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	0	88	12	50
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	0	100	0	27
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	0	87	13	15
	Urologisk Ambulatorium	1	91	8	78
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	84

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	86	13	158	153
Alder	0-19	0	63	38	8	0
	20-39	0	67	33	6	10
	40-59	4	78	19	27	48
	60-79	0	91	9	99	80
	80-	0	89	11	18	15
Køn	Mand	1	86	13	108	90
	Kvinde	0	86	14	50	63
Skema udfyldt af	Patienten	1	88	11	136	151
	Pårørende	0	78	22	18	1
Modersmål	Dansk	0	87	13	153	147
	Ikke dansk	33	33	33	3	3
Afsnit	Mamma-Centret	0	92	8	12	15
	Organkirurgisk Ambulatorium	0	92	8	13	19
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	0	64	36	22	27
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	0	89	11	9	18
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	0	83	17	6	9
	Urologisk Ambulatorium	2	91	7	46	31
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	12	50	34

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	37	5	1	295	17
Alder	0-19	50	33	0	17	6	1
	20-39	47	47	7	0	15	1
	40-59	58	33	7	1	72	3
	60-79	58	36	5	0	171	10
	80-	55	42	3	0	31	2
Køn	Mand	53	40	6	1	189	9
	Kvinde	64	30	5	1	106	8
Skema udfyldt af	Patienten	59	35	6	0	271	16
	Pårørende	50	39	0	11	18	1
Modersmål	Dansk	59	35	6	0	282	17
	Ikke dansk	33	50	0	17	6	0
Afsnit	Mamma-Centret	84	16	0	0	25	3
	Organkirurgisk Ambulatorium	50	43	7	0	30	2
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	52	42	6	0	48	2
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	52	40	8	0	25	2
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	31	46	15	8	13	2
	Urologisk Ambulatorium	58	39	3	0	74	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	33	6	1	80	3

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		74	24	1	1	300	16
Alder	0-19	88	0	0	13	8	0
	20-39	75	25	0	0	16	0
	40-59	73	25	1	0	71	3
	60-79	75	23	1	2	174	10
	80-	71	29	0	0	31	3
Køn	Mand	72	27	1	1	191	10
	Kvinde	79	18	1	2	109	6
Skema udfyldt af	Patienten	75	23	1	1	276	16
	Pårørende	72	22	0	6	18	0
Modersmål	Dansk	75	23	1	1	288	16
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnit	Mamma-Centret	88	8	4	0	26	2
	Organkirurgisk Ambulatorium	79	17	3	0	29	3
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	78	22	0	0	50	1
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	81	19	0	0	27	1
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	50	43	0	7	14	1
	Urologisk Ambulatorium	70	27	0	3	73	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	27	0	1	81	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		42	47	7	3	314	2
Alder	0-19	25	38	25	13	8	0
	20-39	38	50	6	6	16	0
	40-59	44	40	12	4	75	0
	60-79	42	51	5	2	182	1
	80-	45	45	6	3	33	1
Køn	Mand	38	51	8	4	200	2
	Kvinde	50	40	7	3	114	0
Skema udfyldt af	Patienten	45	46	7	2	289	2
	Pårørende	21	58	11	11	19	0
Modersmål	Dansk	43	47	8	3	301	2
	Ikke dansk	17	67	0	17	6	0
Afsnit	Mamma-Centret	33	59	7	0	27	0
	Organkirurgisk Ambulatorium	29	45	23	3	31	1
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	57	39	2	2	51	0
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	39	50	7	4	28	0
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	27	47	13	13	15	0
	Urologisk Ambulatorium	38	54	6	1	78	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	42	5	5	84	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		51	41	5	3	292	18
Alder	0-19	57	14	0	29	7	1
	20-39	54	38	0	8	13	3
	40-59	43	43	11	3	72	1
	60-79	53	41	4	2	170	9
	80-	53	43	0	3	30	4
Køn	Mand	45	46	5	4	185	13
	Kvinde	61	32	6	2	107	5
Skema udfyldt af	Patienten	52	40	5	3	268	17
	Pårørende	44	39	6	11	18	1
Modersmål	Dansk	52	41	5	3	281	17
	Ikke dansk	17	67	0	17	6	0
Afsnit	Mamma-Centret	69	27	4	0	26	2
	Organkirurgisk Ambulatorium	41	52	3	3	29	2
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	47	43	4	6	49	2
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	60	36	0	4	25	3
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	31	46	15	8	13	0
	Urologisk Ambulatorium	53	42	4	1	74	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	39	8	4	76	7

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		54	40	4	2	269	43
Alder	0-19	80	0	20	0	5	3
	20-39	50	44	6	0	16	0
	40-59	63	27	6	3	63	12
	60-79	50	45	3	2	158	21
	80-	52	44	4	0	27	7
Køn	Mand	49	44	5	3	177	23
	Kvinde	64	32	4	0	92	20
Skema udfyldt af	Patienten	56	38	4	2	247	40
	Pårørende	41	47	6	6	17	2
Modersmål	Dansk	55	39	5	2	258	41
	Ikke dansk	50	33	0	17	6	0
Afsnit	Mamma-Centret	63	37	0	0	19	8
	Organkirurgisk Ambulatorium	42	46	8	4	24	7
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	60	35	5	0	43	8
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	58	42	0	0	26	2
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	50	42	8	0	12	2
	Urologisk Ambulatorium	56	40	3	1	72	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	40	7	4	73	11

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	188	110
Alder	0-19	100	0	1	6
	20-39	100	0	8	7
	40-59	95	5	39	30
	60-79	100	0	118	58
	80-	95	5	22	9
Køn	Mand	98	2	131	62
	Kvinde	98	2	57	48
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	173	102
	Pårørende	100	0	10	8
Modersmål	Dansk	99	1	178	108
	Ikke dansk	100	0	4	2
Afsnit	Mamma-Centret	100	0	16	12
	Organkirurgisk Ambulatorium	95	5	19	12
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	100	0	28	16
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	100	0	10	17
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	83	17	6	8
	Urologisk Ambulatorium	100	0	50	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	59	22

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	282
Alder	0-19	85	14	7
	20-39	100	0	14
	40-59	99	1	69
	60-79	98	2	161
	80-	94	6	31
Køn	Mand	97	3	184
	Kvinde	98	2	98
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	258
	Pårørende	95	5	19
Modersmål	Dansk	97	3	269
	Ikke dansk	100	0	6
Afsnit	Mamma-Centret	96	4	26
	Organkirurgisk Ambulatorium	100	0	30
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	98	2	45
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	96	4	25
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	92	8	13
	Urologisk Ambulatorium	100	0	66
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	77

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	277
Alder	0-19	100	0	7
	20-39	93	7	14
	40-59	93	7	68
	60-79	98	2	160
	80-	96	4	28
Køn	Mand	97	3	179
	Kvinde	95	5	98
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	253
	Pårørende	100	0	19
Modersmål	Dansk	97	3	265
	Ikke dansk	100	0	6
Afsnit	Mamma-Centret	100	0	27
	Organkirurgisk Ambulatorium	100	0	30
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	95	5	41
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	92	8	24
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	85	15	13
	Urologisk Ambulatorium	98	2	66
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	76

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		88	12	130
Alder	0-19	100	0	6
	20-39	100	0	5
	40-59	83	17	42
	60-79	89	11	70
	80-	100	0	7
Køn	Mand	85	15	84
	Kvinde	96	4	46
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	117
	Pårørende	91	9	11
Modersmål	Dansk	89	11	123
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Mamma-Centret	92	8	12
	Organkirurgisk Ambulatorium	91	9	23
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	88	12	17
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	91	9	11
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	86	14	7
	Urologisk Ambulatorium	87	13	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	30

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		12	44	32	12	25	3
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	9	45	27	18	11	0
	60-79	9	45	45	0	11	1
	80-	-	-	-	-	1	2
Køn	Mand	11	56	28	6	18	2
	Kvinde	14	14	43	29	7	1
Skema udfyldt af	Patienten	14	45	32	9	22	3
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	14	48	24	14	21	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnit	Mamma-Centret	-	-	-	-	2	0
	Organkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	0
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	-	-	-	-	3	1
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	-	-	-	-	2	2
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	4	0
	Urologisk Ambulatorium	0	20	60	20	5	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	0	7	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	Det kan jeg ikke vurdere
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad		
		%	%	%	%	n	n
Alle		66	27	6	1	267	18
Alder	0-19	88	13	0	0	8	0
	20-39	71	29	0	0	14	2
	40-59	68	22	9	2	65	8
	60-79	63	30	6	1	155	7
	80-	64	28	8	0	25	1
Køn	Mand	60	32	7	2	179	11
	Kvinde	77	17	6	0	88	7
Skema udfyldt af	Patienten	65	27	7	1	245	17
	Pårørende	71	24	6	0	17	1
Modersmål	Dansk	65	27	6	1	255	18
	Ikke dansk	67	17	17	0	6	0
Afsnit	Mamma-Centret	79	11	11	0	19	3
	Organkirurgisk Ambulatorium	73	20	3	3	30	1
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	65	27	8	0	37	4
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	68	24	8	0	25	1
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	77	23	0	0	13	1
	Urologisk Ambulatorium	56	37	6	1	70	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	26	7	1	73	5

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		24	69	5	2	153	74	62
Alder	0-19	50	50	0	0	2	4	1
	20-39	50	33	17	0	6	3	7
	40-59	21	67	10	3	39	17	17
	60-79	23	72	3	2	96	40	27
	80-	30	70	0	0	10	10	10
Køn	Mand	19	72	7	2	103	52	36
	Kvinde	34	62	2	2	50	22	26
Skema udfyldt af	Patienten	24	69	5	2	141	66	59
	Pårørende	33	67	0	0	9	5	3
Modersmål	Dansk	25	69	5	1	145	71	60
	Ikke dansk	25	75	0	0	4	1	1
Afsnit	Mamma-Centret	36	64	0	0	14	4	6
	Organkirurgisk Ambulatorium	21	64	7	7	14	10	5
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	21	74	0	5	19	12	13
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	18	82	0	0	11	7	9
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	33	67	0	0	6	5	3
	Urologisk Ambulatorium	16	74	9	0	43	16	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	61	7	2	46	20	12

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		63	37	294
Alder	0-19	25	75	8
	20-39	63	38	16
	40-59	68	32	74
	60-79	66	34	169
	80-	41	59	27
Køn	Mand	64	36	189
	Kvinde	61	39	105
Skema udfyldt af	Patienten	64	36	272
	Pårørende	44	56	18
Modersmål	Dansk	63	37	283
	Ikke dansk	83	17	6
Afsnit	Mamma-Centret	52	48	23
	Organkirurgisk Ambulatorium	48	52	31
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	80	20	50
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	72	28	25
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	33	67	15
	Urologisk Ambulatorium	66	34	71
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	39	79

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		31	67	2	0	169	0	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	25	75	0	0	8	0	
	40-59	30	66	4	0	50	0	
	60-79	33	66	1	0	100	0	
	80-	33	67	0	0	9	0	
Køn	Mand	28	71	1	0	111	0	
	Kvinde	38	59	3	0	58	0	
Skema udfyldt af	Patienten	33	66	2	0	160	0	
	Pårørende	14	86	0	0	7	0	
Modersmål	Dansk	31	67	2	0	163	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Mamma-Centret	80	20	0	0	10	0	
	Organkirurgisk Ambulatorium	33	67	0	0	15	0	
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	37	63	0	0	38	0	
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	20	73	7	0	15	0	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	0	100	0	0	5	0	
	Urologisk Ambulatorium	23	73	5	0	40	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	46	0	

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		30	65	4	1	302
Alder	0-19	13	50	25	13	8
	20-39	47	53	0	0	15
	40-59	28	64	7	1	72
	60-79	31	65	3	1	175
	80-	25	75	0	0	32
Køn	Mand	27	67	6	1	197
	Kvinde	36	60	2	2	105
Skema udfyldt af	Patienten	32	64	4	0	277
	Pårørende	11	74	5	11	19
Modersmål	Dansk	30	65	4	1	290
	Ikke dansk	40	40	0	20	5
Afsnit	Mamma-Centret	35	61	4	0	23
	Organkirurgisk Ambulatorium	29	65	3	3	31
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	33	63	4	0	49
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	16	80	4	0	25
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	13	73	7	7	15
	Urologisk Ambulatorium	27	68	5	0	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	57	4	1	82

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	
Alle		27	66	6	2	307
Alder	0-19	13	63	13	13	8
	20-39	56	44	0	0	16
	40-59	35	49	13	3	75
	60-79	23	73	3	1	177
	80-	16	81	3	0	31
Køn	Mand	23	69	7	2	194
	Kvinde	34	61	4	2	113
Skema udfyldt af	Patienten	28	66	5	1	282
	Pårørende	11	74	5	11	19
Modersmål	Dansk	27	67	5	1	296
	Ikke dansk	20	40	20	20	5
Afsnit	Mamma-Centret	32	68	0	0	28
	Organkirurgisk Ambulatorium	16	77	6	0	31
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	26	68	6	0	50
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	32	64	4	0	28
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	40	40	13	7	15
	Urologisk Ambulatorium	23	67	7	4	75
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	65	5	1	80

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		24	67	4	4	46	27	227
Alder	0-19	0	100	0	0	2	0	5
	20-39	33	33	0	33	3	0	13
	40-59	33	67	0	0	6	4	63
	60-79	23	69	4	4	26	18	128
	80-	22	67	11	0	9	5	18
Køn	Mand	23	68	6	3	31	23	138
	Kvinde	27	67	0	7	15	4	89
Skema udfyldt af	Patienten	22	70	3	5	37	26	214
	Pårørende	50	25	25	0	4	1	12
Modersmål	Dansk	21	69	5	5	42	25	220
	Ikke dansk	50	50	0	0	2	0	4
Afsnit	Mamma-Centret	33	67	0	0	3	0	22
	Organkirurgisk Ambulatorium	33	67	0	0	3	4	23
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	0	100	0	0	8	4	37
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	0	100	0	0	2	1	24
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	25	50	0	25	4	1	10
	Urologisk Ambulatorium	33	53	7	7	15	8	50
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11	9	61

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		17	76	6	1	144	161	
Alder	0-19	0	67	0	33	3	4	
	20-39	13	75	0	13	8	8	
	40-59	23	69	8	0	26	49	
	60-79	13	81	6	0	84	91	
	80-	30	65	4	0	23	9	
Køn	Mand	15	79	5	0	91	107	
	Kvinde	21	70	6	4	53	54	
Skema udfyldt af	Patienten	18	76	5	1	126	155	
	Pårørende	7	79	7	7	14	4	
Modersmål	Dansk	17	76	6	1	136	156	
	Ikke dansk	25	75	0	0	4	2	
Afsnit	Mamma-Centret	30	70	0	0	10	15	
	Organkirurgisk Ambulatorium	10	90	0	0	10	21	
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	22	70	9	0	23	26	
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	0	100	0	0	10	17	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	0	50	17	33	6	9	
	Urologisk Ambulatorium	24	71	5	0	42	33	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	79	7	0	43	40	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		54	25	17	4	204	106
Alder	0-19	75	0	25	0	4	4
	20-39	64	27	9	0	11	5
	40-59	58	25	17	0	52	22
	60-79	50	26	18	6	118	60
	80-	63	21	11	5	19	15
Køn	Mand	47	31	17	5	129	68
	Kvinde	67	15	16	3	75	38
Skema udfyldt af	Patienten	55	25	17	4	187	98
	Pårørende	58	33	0	8	12	7
Modersmål	Dansk	54	25	17	4	194	103
	Ikke dansk	80	0	20	0	5	1
Afsnit	Mamma-Centret	71	7	14	7	14	13
	Organkirurgisk Ambulatorium	57	19	24	0	21	11
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	48	35	16	0	31	18
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	72	17	11	0	18	10
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	50	25	25	0	8	7
	Urologisk Ambulatorium	52	26	18	4	50	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	27	15	8	62	22

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		65	31	3	1	272	31
Alder	0-19	63	25	0	13	8	0
	20-39	56	31	13	0	16	0
	40-59	68	29	3	0	63	9
	60-79	68	29	3	1	160	18
	80-	48	52	0	0	25	4
Køn	Mand	60	37	2	1	172	23
	Kvinde	74	21	4	1	100	8
Skema udfyldt af	Patienten	66	30	3	1	249	30
	Pårørende	67	28	0	6	18	1
Modersmål	Dansk	66	31	2	1	260	31
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Afsnit	Mamma-Centret	83	17	0	0	24	2
	Organkirurgisk Ambulatorium	64	36	0	0	28	4
	Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	71	24	5	0	41	7
	Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup	58	38	4	0	24	3
	Plastikkirurgisk Ambulatorium	46	31	15	8	13	1
	Urologisk Ambulatorium	67	27	3	3	66	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	38	1	0	76	7








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.





Mamma-Centret

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




	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	En MEGET fin behandling.	Virkelig godt
	2	Jeg synes, ambulatoriet fungerer godt, og man får fyldestgørende besked, bortset fra lidt ventetid, er det O.K.	Godt
	3	Altid utroligt søde og hjælpsomme. Jeg har kun godt at sige om alle.	Virkelig godt
	5	Kan blot gentage, hvad jeg skrev tidligere. Jeg synes, jeg fik en venlig og smilende modtagelse. Hende der hilste velkommen sørgede for, at jeg kom tidligere ind til undersøgelse, da jeg var kommet meget tidligere. Det var jo herligt.	Godt
	6	Jeg har været meget tilfreds med forløbet, både før, under og efter operationen.	Intet svar
	10	Jeg er imponeret over - og lykkelig for - den venlighed, den gode fremlægning, den ro og tryghed, jeg har mødt. Læge og sygeplejerske har forklaret og sikret sig, at jeg forstod forklaringen. Det skriftlige materiale er tilstrækkeligt og let forståeligt. Alt i alt: Fremragende!	Virkelig godt
	11	Jeg har fået en utrolig god og faglig behandling. Alle har gjort alt for at informere mig på bedste måde, samtidig med, at jeg fik skriftlig materiale. Stor ros.	Godt

Mamma-Centret

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




	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Ventetiden er lang, når man skal møde fastende.	Intet svar
	5	Jeg fik en rigtig god, venlig, smilende modtagelse. Venteværelset var dejlig varmt :-) Kom for tidligt og kom tidligere ind. Herligt.	Godt
	8	Har besøgt ambulatorium mange gange og erfaret, at både venteværelse og personalets behandling og omsorg er forbedret meget gennem årene. En personlig kontakt der giver tryghed.	Virkelig godt
	9	Et helt unikt personale. De dejligste mennesker jeg har mødt. Tusind tak alle sammen.	Virkelig godt

Mamma-Centret**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Læger og sygehuspersonale har behandlet mig godt, og jeg er taknemmelig for, at de er der!	Godt
	9	Super godt.	Virkelig godt
	11	Ved operation fandt man ud af, at epiglottis var væsentligt forstørret og derved opstod følgen, at jeg lå i respirator, da jeg vågnede, men det kunne personalet (læger) jo ikke forudse.	Godt


Organkirurgisk 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	Det er selvfølgelig godt med specialer men ikke altid, når man som jeg var i tvivl om det var brystet eller maven, der fik hjertet til at gå amok. Hvis jeg bragte det på banen, virkede man uinteresseret, da det nu var den prøve, de stod for, det drejede sig om, og ikke andet der var skaden. Desuden kunne man godt informere om, hvor smertefuld en kikkertundersøgelse via endetarmen er, og hvorfor den er det. Dette var virkelig et chok.	Godt
	4	Måske tage patienten mere seriøst.	Dårligt
	5	Jeg ville gerne have en mere nøjagtig tidsangivelse for operationen og ikke blot "engang til efteråret". Jeg har bedt om skriftligt svar på tidshorisonten, men ikke fået den, så jeg ved knap nok, om jeg står på ventelisten.	Godt


Organkirurgisk Ambulatorium

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





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg synes, at tiden, fra man bliver henvist af sin læge, til man skal møde til undersøgelse, er alt for lang.	Godt

Organkirurgisk 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
	4	Personalet kaldte mig ved det forkerte navn 3-4 gange. Blev ikke behandlet for det, jeg var blevet indkaldt til. Udeblev derefter, følte at det var spild af tid.	Dårligt

Organkirurgisk Ambulatorium**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 1 Efter et sygdomsforløb på et andet sygehus, blev jeg efter en kikkertoperation på regionshospitalet i Viborg smertefri. Tak for det.	Virkelig godt
	3 Tiden, fra man har været til undersøgelse, til man kan komme til samtale om undersøgelsen, er alt for lang - to måneder er lang tid at vente på svar.	Godt
	4 Havde en problem, der var for stort til at blive opereret første gang, jeg var på skadestuen. Blev en måned senere indkaldt til ambulatoriet, hvor man ville operere mig - havde i den forbindelse fået familien til at køre mig frem og tilbage til og fra Viborg. Men her skete der ingenting bortset fra, at jeg fik en creme, jeg skulle smøre mig med tre gange om dagen med bivirkningen ekstrem hovedpine, tak for det! Ved besøget kaldte man mig det forkerte navn 3-4 gange, selvom jeg rettede på lægen hellere overhørt end slet ikke. Siden da har jeg ignoreret de breve, jeg har fået fra Region Midtjylland, for det kan da vist nok være det samme. Med venlig hilsen en utilfreds patient. Har i øvrigt boet i udlandet, og her blev man altid behandlet med respekt.	Dårligt
	6 VENTETID ca. 6 mdr. fra henvisning til operation.	Godt









Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg

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	Får en meget fin, omsorgsfuld modtagelse, bliver hygget om patienterne i venteværelset, hvilket betyder meget.	Godt
	12	Personalet er venligt og imødekommende og tager sig godt af en, er meget behjælpeligt, det kan ikke være bedre.	Virkelig godt
	13	Ambulatoriet skal ikke gøre noget bedre. De skal have nogle flere flok, så der ikke skal gå et 1/2 år, inden man kan blive tilset, simpelthen svineri... Og stakkels personale.	Godt
	17	Ambulatoriet har udvist god service, så selve besøgene har været gode. Behandlingsforløbet ved jeg ikke om de er direkte involveret i. Hvis de er, så kræver det forbedring - planlægning.	Godt






Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
	6 Jeg skulle have skiftet sondeslanger, men da jeg var klar på operationsbordet, var det de forkerte slanger, og jeg blev sendt hjem.	Intet svar
	8 Første besøg ved egen læge, gik der cirka to måneder inden, jeg fik en dato for undersøgelsen. Cirka tre-fire måneders ventetid.	Godt
	9	Virkelig godt
	11 Jeg blev informeret klart, at det skyldes uforudsete hændelser, at ventetiden blev over en time.	Virkelig godt
	15 Jeg blev spurgt højtlydt, hvad jeg skulle undersøges for medens andre patienter og evt. pårørende sad i lytteafstand, hvilket ikke vedkommer dem. Hyggelig udsmykning med gode stole. Uhyggelige malerier på væggene, prøv at find noget mere livsbekræftende.	Godt
	17 Har gentagne gange været til undersøgelse med samme problem, virker som spild af tid både for mig og jer. Har oplevet de ekstra besøg var grundet manglende indsigt i journal fra lægens side samt utilstrækkelig undersøgelse første gang.	Godt
	18 Sødt og imødekomende personale.	Virkelig godt

Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg

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	Mistet medicinkort.	Godt
	7	Manglende journal mellem to sygehuse (Viborg og Silkeborg). Som patient kan ikke jeg bedømme, om det er det rigtige medicin, kender jo ikke noget til det :-)	Godt
	8	Fejl ved skærm.	Godt
	10	Nyreknusning 4 gange uden resultat.	Godt
	16	Ikke indkaldt.	Virkelig godt

Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen var meget lidt nærværende og meget distanceret - svarede ikke på konkrete spørgsmål og personalet skulle påminde ham om at journalføre undersøgelsesresultat.	Godt
3	Jeg skulle ringe til egen læge med henvisning til en anden undersøgelse, som var bedre, hvis det var blevet ordnet på sygehuset, nu jeg var der. Men det kræver, at man er tålmodig. Jeg har mange smerter i min højre side, men løsningen finder man måske.	Intet svar
5	LANG ventetid for svar, inden min læge fik svar.	Godt
6	Da jeg kom anden gang for at få skiftet, lå jeg og ventede på en læge i ca. en halv time.	Intet svar
7	Som ny patient, eller første gang i systemet, synes jeg, at det er lidt svært at svare på disse spørgsmål. Men hvis jeg skulle sige noget, synes jeg, at ventetiden, fra man er henvist fra egen læge og til undersøgelse, er lidt lang. Især når man ikke ved, hvad man fejler, og tror at det kan være det værste, man fejler. Og ventetiden mellem undersøgelser på sygehuset på over en måned, synes jeg er lidt lang. Ellers synes jeg, at alle har været flinke og enkelte af dem, jeg har mødt, har vel ikke haft indflydelse på noget om tidsforløbet.	Godt
13	Fik at vide, at undersøgelsen var fin, men hvorfor gør det så ondt når jeg tisser? Det har jeg aldrig fået at vide...	Godt
14	Der var lang ventetid en fredag eftermiddag. Der blev åbnet en stue mere, og lægen, der skulle undersøge mig, virkede irriteret og stresset. Jeg blev meget ked af det og fik ikke spurgt om det, jeg gerne ville. Ellers super behandling altid efter kræftoperation i tyktarm for nogle år siden. Tusinde tak.	Virkelig godt
17	Nogen burde sætte sig ordentligt ind i journal, således der ikke skal bruges flere besøg på afdelingen end højst nødvendigt.	Godt

Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg

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






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Var henvist til et andet hospital og der ca. to måneders "tavshed". Er nu indkaldt til det andet hospital m.h.p. et behandlingsforløb.	Godt
5	For lang tid inden min læge fik svar, og derfor gav mig en anden tid, altså unødigt indkaldelse til et andet hospital.	Godt
13	Der er stress på. Jeg tror lægerne/plejepersonalet gør, hvad de kan.	Godt
14	Super god.	Virkelig godt
17	Tjek journalen så den rigtige behandling kan iværksættes hurtigere.	Godt

Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup






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	Jeg fik fjernet et ar. En lille smule af arret er kommet igen.	Virkelig godt
3	Det var dejligt med beroligende musik under indgrebet, og personalets samtale indbyrdes var så lav, at jeg ikke blev generet.	Virkelig godt
5	Informere om ca. ventetid, samt at man må spise noget fra køkkenet, hvis man har behov for det. Min ventetid blev meget længere, end jeg havde forventet, og endte derfor med at gå uden mad fra morgen til om eftermiddagen.	Godt
6	Kjellerup er et hyggeligt sygehus, med en afslappet og behagelig atmosfære. Hvis der opstår behov senere i mit liv, vil jeg vælge Kjellerup igen! - Også selvom det ligger et stykke tid fra min bopæl. Stor ros!	Virkelig godt
9	Min datter blev opereret. Da jeg var blevet godt informeret om, hvad der skulle ske under forløbet, var det nemt for mig at give informationerne videre til min datter. Derfor var hun helt tryk ved situationen og klarede det hele SÅ flot. Det kan vi takke personalet og den skriftlige information, vi fik før indlæggelsen, for. Jeg vil i øvrigt sige mange tak for en god behandling på Kjellerup Sygehus for god service og den enorme venlighed, vi mødte denne dag. Tak.	Godt
10	Dagkirurgisk afsnit på Kjellerup sygehus yder et yderst kompetent behandlingsforløb. Det sygeplejefaglige personale er meget opmærksomme og omsorgsgivende. Man føler sig som patient set og hørt. Lægeekspertisen er stor. Man bliver godt informeret, og lægen får én til at føle sig tryk.	Godt

Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**



		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 1 Sygeplejersken MEGET venlig og smilende og viste tilrette. Læge: høflig, information OK, viste ikke stort engagement, men OK.	Godt
	5 Jeg blev hurtigt kaldt ind, men ventede så i 2½ time i næste venteværelse. Jeg synes man burde få at vide, hvor lang tid man skal regne med at vente, efter man er kaldt ind. Jeg havde forventet at komme til, da jeg blev kaldt ind, men ventede altså i 2½ time. Ville ikke tage noget at spise, for vidste ikke, hvornår jeg ville komme ind.	Godt
	6 Dejligt med kaffe, dagens avis og tv.	Virkelig godt
	7 Lang ventetid på grund af strejke.	Virkelig godt
	10 Venlig, imødekommende sygeplejerske, der holdte i hånd under en ubehagelig undersøgelse. Dygtig tillidsvækkende læge, der grundigt fortalte om forskellige behandlingsmuligheder. Mit ønske om at samme læge skulle forestå operationen blev imødekommet. Følte mig i høj grad inkluderet.	Godt

Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
	1 Det ville være ønskeligt, om der i forbindelse med undersøgelse i tarmen bliver udleveret et håndklæde, der kan nå HELT rundt om kroppen på én, så man ikke skal føle sig blottet, når man skal til/fra toilettet (Viborg). Behandling/operation i Kjellerup: Meget varm og positiv modtagelse. Rigtig god information og omsorg under hele forløbet fra alle involverede sygeplejersker. Interesse, nærvær, engagement også fra pågældende læges side. Stor ros til alle.	Godt
	8	Godt
	11 Blev glemt i omklædningsrum ½ time.	Godt
	12 Da jeg kom, stod der i journalen, at jeg skulle opereres i højre side. Men det VAR i VENSTRE side, at jeg havde et problem.	Godt

Organkirurgisk Dagafsnit, Kjellerup

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







	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Andet besøg i ambulatoriet var postoperativt. Kontrol blev afsluttet, havde visse problemer, der vurderedes fra lægeside at være midlertidige. Opfølgning hos egen læge bliver herefter aktuel.	Godt
	4	Læge og sygepleje ikke enig om, hvor tidligt jeg må løfte og hvor meget (brokoperation).	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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Sygeplejerskerne er fremragende - de to læger må være landets dygtigste - har fået en fremragende behandling.	Virkelig godt
4	Forløbet inden er langt bedre end efter ift., hvad hospitalet gør. Månedlige kontrolbesøg på 2-5 minutter, når man stadig er, hvor man var for tre år siden efter 4-5 operationer, kunne godt indeholde mere end et kontroltjek og en besked om, at komme igen om en måned, for så ser det nok bedre ud.	Godt
6	En pjece som kan fortælle, hvad der kan ske efter prøven. Jeg havde ikke gjort det, hvis jeg skulle have det så dårligt bagefter. Selv nu ondt i ryggen og dårlig vandladning.	Intet svar
7	Jeg har kun positivt at sige, de er meget dygtige.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at ambulatoriet fungerede fint - det var venlige mennesker, der gjorde det, de kunne og skulle. Problemet er, at det, der skal ske bagefter, kan de overhovedet ikke tage stilling til - det er nogle andres ansvar. Sådan skal det sikkert være, men det er ikke godt for patienterne - de kan bare gå hjem og vente, vente og vente på, at der måske sker noget.	Godt
10	Personalet, der tager imod, er utrolig venlige og informerende. Jeg er meget tilfreds med ambulatoriet på Viborg Sygehus. Jeg har blot haft en uheldig oplevelse anden gang, jeg fik knust nyresten. Det var en udenlandsk læge, og jeg følte ikke, han havde styr på det.	Virkelig godt
13		Godt
14	Synes, at personalet - læger, sygeplejersker osv. - var rigtig imødekommende og venlige.	Godt
16	For lang ventetid på skadestuen.	Godt
19	Da man meget sjældent sidder over for den samme læge fra gang til gang, får man det indtryk, at man bliver oplyst om resultaterne fra de sidst tagne blodprøver, altså tre måneder gamle prøver, og hvad kan man bruge dem til? Når man er blevet rigtig gammel, kan der hurtigt ske ændringer!	Godt
20	De folk der informerede mig om operationen, gjorde, at min nervøsitet næsten forsvandt, og den var ellers stor. Tak for det.	Virkelig godt
22	Jeg synes, de var utrolig søde, det var dejligt at få en kop kaffe og et stykke brød, når man havde fastet. Har også fået en god behandling ved lægerne. Har været tre gange hos jer, to gange til kikkertundersøgelse, og der er kun godt at sige om alt. TAK.	Virkelig godt
24	Jeg har kun godt at sige.	Virkelig godt
26	Venlighed, en dejlig modtagelse.	Godt

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 1 Der var rod i indkaldelsen. Blev først sat til at møde på en helligdag, og da jeg ringede for at tjekke blev det ændret to dage frem. Så ringede afdelingen afbud. Senere ringede afdelingen så, at det godt kunne blive tirsdag. Dejligt, for min lidelse er pinefuld.	Virkelig godt
	7 Hele teamet er fantastiske, jeg mærkede, de var der og ydede, hvad de kunne for mig. En positiv oplevelse selvom sygdom aldrig er noget, man ønsker. Der bliver virkelig taget hånd om patienterne. Stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
	9 Det er da helt urimeligt, at der skal gå mere end to måneder, før man bliver behandlet for noget så enkelt. Indkaldelsen fik man også meget længe efter, at det var besluttet, der skulle ske noget. Se da at få processen speedet op.	Godt
	12 Jeg har problemer med ryggen og finder ikke, at der noget sted i venteværelset var mulighed for at hvile. Derfor måtte jeg gå og stå i de ca. 25 minutter, jeg ventede.	Dårligt
	17 Jeg har intet at klage over.	Virkelig godt
	18 Meget behagelig og informativ telefonisk kontakt til lægesekretær efter første ambulatoriebesøg.	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")






	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	11	Ændret mødetidspunkt.	Godt
	12	Læge NN mødte ikke op. Der gik nogen tid med at finde en bagvagt. Det fremgik af samtalen, at det ikke var første gang denne læge var udeblevet, dog uden at hun ville sige det direkte.	Dårligt
	15	Har oplevet bortkomne papirer andet sted på hos [pitalet?].	Virkelig godt
	27	Glemte blodprøve.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 3	Godt tilfreds.	Godt
 4	Det, at min behandling ikke levede op til mine forventninger, var ikke en hospitalsfejl.	Godt
 5	Efter omklædning var det et lidt træls venteværelse at sidde i og vente på operationen.	Godt
 6	Lægen virkede meget uprofessionel. Føler noget er blevet ødelagt. Manglende information.	Intet svar
 8	Jeg har i det hele taget været meget tilfreds med behandlingsforløbet - helt fra den lokale læge og til behandling - og efterfølgende kontrol.	Virkelig godt
 9	Det ser overhovedet ikke ud til, at der er nogen som helst sammenhæng mellem den afdeling, der henviser, dem der udfører, og dem der følger op. Det kan ikke passe, at der skal gå seks uger, fra der er svar på en behandling, som i øvrigt ikke virkede, og så skal der gå endnu seks uger, før der igen sker noget. Efter et halvt år er sagen status quo - det er virkelig godt gået.	Godt
 10	Glemte at indkalde mig til kontrol. Ved nyrestensknusning, havde jeg følelse af, at lægen ikke havde styr på det. Det var langvarigt og smertefyldt (har tidligere fået det gjort på Skejby uden væsentlige problemer).	Virkelig godt
 20	Måtte ringe flere gange for at få besked om operation blev til noget, da posten mellem sygehusene blev væk.	Virkelig godt
 23	Kom HURTIGT videre i systemet.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Kost er blevet gennemgået (men alle ved, hvad der er sundt og ikke sundt). Kunne godt have brugt forslag/vejledning i former for motion, jeg kunne bruge i henhold til min behandling, da den bl.a. betød, at jeg skulle være liggende i en periode (motion er selvfølgelig efter liggeperioden).	Godt
	9	Det er helt urimeligt, at der skal gå fem uger, fra man er behandlet til en eller anden ligegyldig læge NN skriver, at behandlingen ikke havde effekt, og det er en god indikation for at tilbyde endnu en behandling. Bevar mig vel.	Godt
	11	Min behandling blev aflyst på grund af sygdom blandt personalet, uden at jeg fik en ny tid.	Godt
	21	Der er for mange forskellige læger. Det er rart, når det er de samme læger.	Godt
	25	Måtte selv ringe til ambulatoriet, der var gået to uger uden indkaldelse til næste undersøgelse.	Godt

Plastikkirurgisk 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
	1	Generelt fik jeg en fin behandling. Der var dog lige et par svipsere, hvor de ikke havde modtaget resultatet vedrørende nogle prøver ved konsultationen. Dette kunne eventuelt have været fulgt op på gangen før.	Godt
	2	Der var klar og kontant tale/forklaring omkring alting. Ingen tvivl at mærke hos personalet.	Virkelig godt
	4	Prøve at behandle folk ordentligt. Det vil da være en god start. Det er jo ikke for sjov skyld, at man er der.	Virkelig dårligt
	5	Synes, lægen virkede meget omhyggelig og gav en grundig information om det videre forløb. En afslappet og USTRESSET atmosfære. Tak.	Virkelig godt
	6	Det skulle gerne være muligt for patienten at have muligheden til at kontakte lægen i tilfælde af bivirkninger eller andre relaterede problemer.	Dårligt

Plastikkirurgisk Ambulatorium

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




	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Nåede aldrig at se venteværelset.	Virkelig godt
	5	Virkelig tiltalende læge, der informerede godt om indgrebet og eventuelle komplikationer.	Virkelig godt

Plastikkirurgisk 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
	1	Manglende resultat fra prøve.	Godt

Plastikkirurgisk Ambulatorium**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Undersøgelsen var meget overfladisk, og røntgenbillederne fra et andet sygehus var ikke blevet sendt til Viborg Sygehus. Den scanning, som den praktiserende læge henviste til, mente sygehuslægen ikke var nødvendig, så de ti min. undersøgelsen tog var meget uprofessionel. Jeg tog derfra utryg og forvirret.	Dårligt
	4	Ja, det har jeg i høj grad. Jeg er aldrig i mit liv før blevet så sjofelt behandlet, som af den læge, som skulle undersøge vores barn. Han talte så nedladende til os og gad ikke engang at høre på, hvad vi havde at sige. Samtidig stod han og svinede min mand til medens vores barn hørte på. Så vi tog vores barn og henvendte os til et privathospital, hvor vi fik en super god behandling. Vores barn er nu opereret, og resultatet er perfekt. Det er jo ikke nogen særlig god reklame for jer, men vi har ikke noget positivt at sige.	Virkelig dårligt
	6	Kan være bedre! Jeg havde bivirkninger, men fik ikke lov til at tale med lægen/sygeplejersken, selvom jeg bad om det.	Dårligt

Plastikkirurgisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Jeg kan ikke tale med lægen eller sygeplejersker om bivirkninger af medicin, selvom jeg ringede til sundhedspersonale og spurgte efter dem. Systemet skulle gerne give patienten den mulighed, da en behandling kan udvikle bivirkninger, der kan have en alvorlig konsekvens.	Dårligt







Urologisk 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	Så vidt muligt samme læger og sygeplejersker så ofte som muligt.	Dårligt
3	Sygeplejersker uhyre hjælpsomme og professionelle. Vældig informative. Lægerne uhyre overlegne og lidt informative. Hvis de kunne være mere professionelle bl.a. ved at give en god forklaring vedrørende behandlingen og muligheder. Samtidig have en forståelse for, at de er til for os og ikke omvendt, så ville meget være opnået.	Dårligt
4	Samlet set er jeg tilfreds med behandlinger og samtaler under hele forløbet. Mit eneste ønske er at tale med samme læge/behandler hver gang.	Virkelig godt
7	Selve undersøgelsen foretaget ved første besøg forløb tilfredsstillende. Der har FULDSTÆNDIG MANGLET INFORMATION OM PAKKEFORLØB vedrørende kræft. Hverken læger eller sygeplejersker har en eneste gang oplyst om dette. Information fra læge om bivirkninger/gener efter operation har været ok. Men aftaler er ikke overholdt, og specielt ventetider på svar fra undersøgelser har været under al kritik. Tidsforløbet fra henvisning - til samtale med læge, hvor der træffes beslutning om operation har været MERE END DOBBELT SÅ LANG, som pakkeforløb for prostatakræft beskriver.	Virkelig dårligt
9	Selve undersøgelsesværelset er forfærdelig. Det er et langt, smalt, hvidt rum uden vinduer. Der er koldt. Sygeplejersken, der hentede en ind, må godt blive i rummet i stedet for at lade patienten sidde alene tilbage. Man har mest lyst til at løbe sin vej. Hvis scanningen er i orden, kunne man jo også skrive til folk, at alt er okay, så slap man for at møde i ambulatoriet.	Intet svar
11	Der har kun været det manglende svar fra scanningen.	Godt
15	Inden løsning på min inkontinens og irriterende, højrrød "pung". Dårlig: Ingen afklaring. God: Viborg Sygehus.	Virkelig godt
16	Jeg synes bare, at jeg har fået en fin behandling på Viborg Sygehus.	Virkelig godt






Urologisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg fik en meget fin modtagelse, selvom jeg vidste nok, hvorfor jeg var der. Fint humør.	Virkelig godt
	5	Det ville være rart, om der var noget friskt læsestof i stedet for de lasede eksemplarer, der er der nu. Et par aviser ville også være gode at have i en venteposition.	Godt
	8	Følte, at personalet gjorde sit bedste for, at jeg skulle føle mig tryk og velkommen.	Virkelig godt
	9	Efter CT-scanning gik der en måned før kontrolsamtale. Man kunne godt informere bedre om at få afpasset tiderne. Det er meget hårdt psykisk med tiden fra scanning til samtale.	Intet svar
	14	Generelt er venteværelser kedelige og med dårlig lyd. Opstilling af flytbare lydabsorberende vægge med dekoration af gode billeder (plakater med reklamer der ikke) kan afhjælpe dette.	Godt
	15	Jeg ventede 1 år, men kom så til Viborg, hvor der var 2 dage. Ingen samarbejde mellem regionerne. Næsten ingen vejskilte til sygehuset.	Virkelig godt

Urologisk 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
	2	Lægen var dårligt orienteret om, hvad der stod i journalen.	Dårligt
	11	Manglende svar på en vigtig scanning.	Godt
	12	Usikker læge.	Godt
	15	Inkontinens. To gange tidligere undersøgt.	Virkelig godt
	17	Manglende indkaldelse.	Godt

Urologisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg kan kun sige, at jeg fik en meget fin behandling både før og efter operationen. Jeg havde en samtale med lægen, som skulle operere mig, aftenen før, så jeg vidste godt hvad jeg skulle igennem. Omsorgen var så fin, at jeg kunne tage hjem igen efter to dage på sygehuset, alt i alt en god oplevelse. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
3	Al for lang ventetid. Der er gået ca. et år fra første besøg, til hvor jeg er i dag - lige før en operation. Ikke tilfredsstillende. Har en følelse af, at lægernes kompetence er på et lavt niveau.	Dårligt
7	Jeg var indkaldt pga. henvisning med mistanke om mulig prostatakraft. Jeg fik ikke oplysninger om, at jeg af den årsag kunne forvente et vist forløb med bl.a. begrænsede ventetider m.m. Dette har jeg selv fundet frem til efterfølgende. Jeg mener, at den information er så væsentlig, at den burde meldes ud til personer, der naturligt frygter enhver kræftsygdom, og at den er væsentlig, så man som patient selv kan følge med i, om man får tilbud, der svarer nogenlunde til det, de enkelte pakkeforløb beskriver.	Virkelig dårligt
8	Venlig og interesseret.	Virkelig godt
9	Jeg går til kontrol hvert 1/2 år. Jeg har endnu ikke mødt det samme personale to gange. Så hver gang, man er til samtale, er det en ny læge og sygeplejerske.	Intet svar
11	Jeg har været meget utilfreds med det manglende svar på scanningen. Jeg ringede tre gange for at rykke for det, og hver gang lovede man, at jeg fik besked. Pludselig kom der brev om strålebehandling, og det var jo lidt af et chok jeg fik, da jeg ikke havde hørt resultatet fra scanningen.	Godt
12	Jeg fik at vide, det var normalt, men henvises alligevel til scanning - selvom jeg protesterede. Jeg aflyste selv scanningen.	Godt
13	Er altid blevet godt behandlet på sygehusene.	Godt
14	Jeg synes, jeg har fået en særdeles fin behandling.	Godt
15	Samarbejdet mellem Viborg, Ålborg, Hobro: ikke eksisterende:?	Virkelig godt

Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der er meget fin humør, når jeg er til kontrol, jeg lægger meget vægt på humør, selvom det er en alvorlig sag, når man er på sygehus.	Virkelig godt
2	Lægerne har siden sygdommen bredte sig helt og aldeles kørt deres eget løb, uden at ville lytte til andre. Forespørgsel om ting jeg havde læst om, blev klart afvist. Det var næsten hver gang forskellige læger, man mødte i ambulatoriet. Jeg forespurgte flere gange om muligheden for i det mindste færre læger. Prøvede også i receptionen at få en bestemt læge, når jeg fik tid til næste gang, men fik hver gang en anden læge. Jeg har ofte følt stor usikkerhed om, hvor godt lægerne havde sat sig ind i, hvad der stod i journalen. Det er mig meget magtpåliggende at fremhæve sygeplejerskernes store hjælpsomhed. De var trøstende og gode til at snakke med en, når man havde behov. Deres store faglige dygtighed ikke mindst. Mine dårlige markeringer er kun møntet på lægerne.	Dårligt
3	Som tidligere anført - al for lang tid er gået i forløbet. Kunne ønske mig en mere uddybende forklaring på de muligheder, som findes for den type lidelse, jeg har. Jeg har fået fortalt, at operation er nødvendig, men er der en medicinsk mulighed???	Dårligt
6	Jeg var i Viborg to gange, men blev opereret i Holstebro og har kun godt at sige om forløbet.	Godt
7	Ved første undersøgelse fik jeg oplyst, at jeg kunne forvente at blive indkaldt til samtale i løbet af ca. 8 dage. Jeg modtog efterfølgende brev om møde tre uger efter undersøgelse. Ringede til sygehuset og beklagede mig, men kunne ikke få anden tid. Først da jeg stillede krav om at få kopi af min journal, og dermed undersøgelsesresultatet, fik jeg besked om, at jeg så kunne komme til at tale med en læge, når jeg hentede kopi af journal. Kontorpersonalet/sekretær har heller ikke tilstrækkelig viden om regler vedrørende lov om offentlighed i forvaltningen/partsindsigt. Ved samtalen med lægen lovede han uopfordret at ville ringe tilbage, når resultatet af røntgen og knoglescintografi forelå. Det skete IKKE, og jeg rykkede flere gange for et svar. Dette kom skriftligt efter længere tids venten. Kravene opstillet i pakkeforløb var langt fra over-[...]].	Virkelig dårligt
9	Det ville være godt, hvis ambulatoriet sørgede for at bestille tid til scanning og afpassede det med den næste tid til kontrolsamtale. Som det er i dag, skal man ringe og ændre tider flere steder for at få det til at passe med otte dages interval.	Intet svar
10	Min "gamle" læge orienterede mig altid. Min nye læge omtaler aldrig mine besøg på hospitalet.	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.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

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

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