

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	550
Besvarelser fra afdelingens patienter:	357
Afdelingens svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

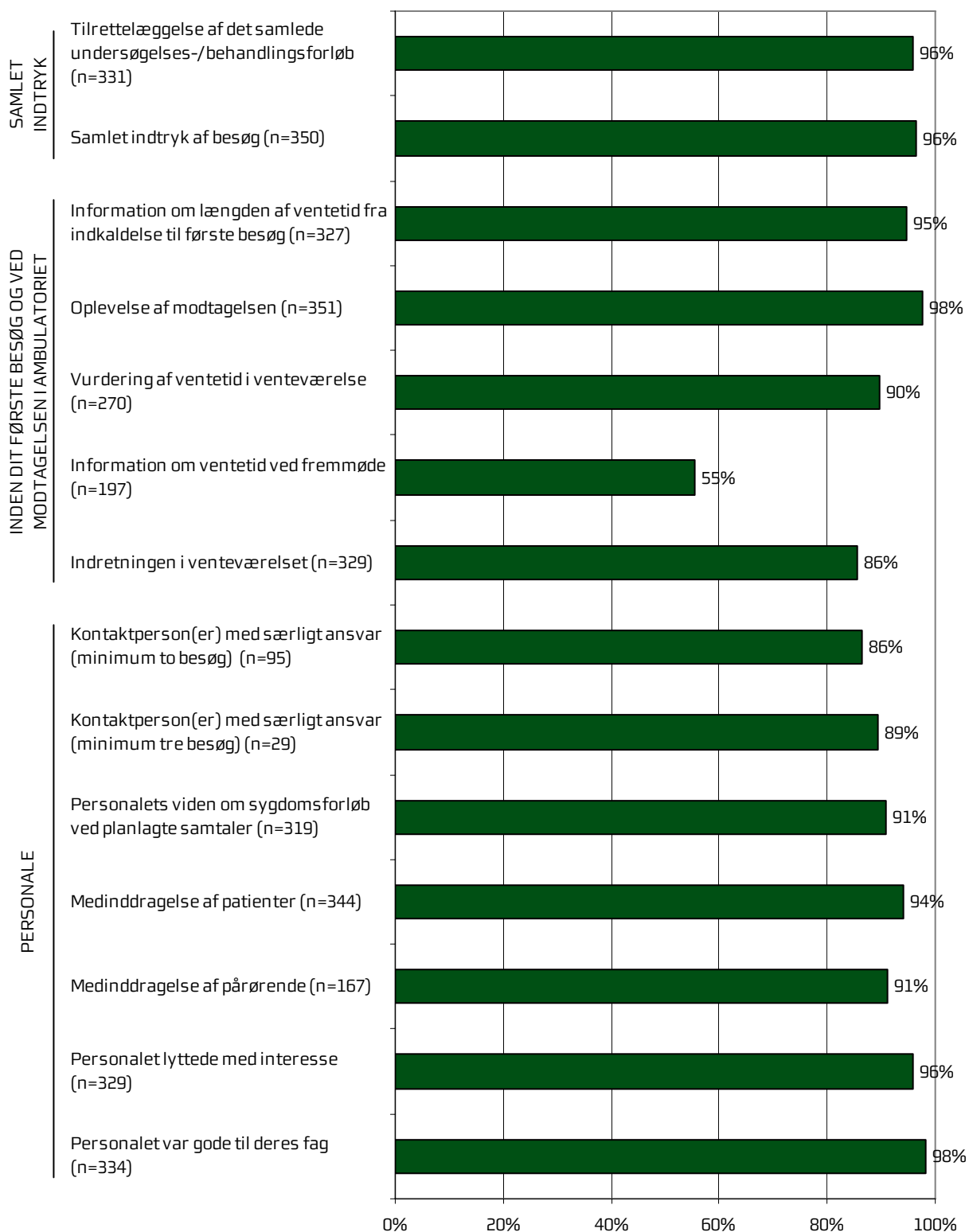
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

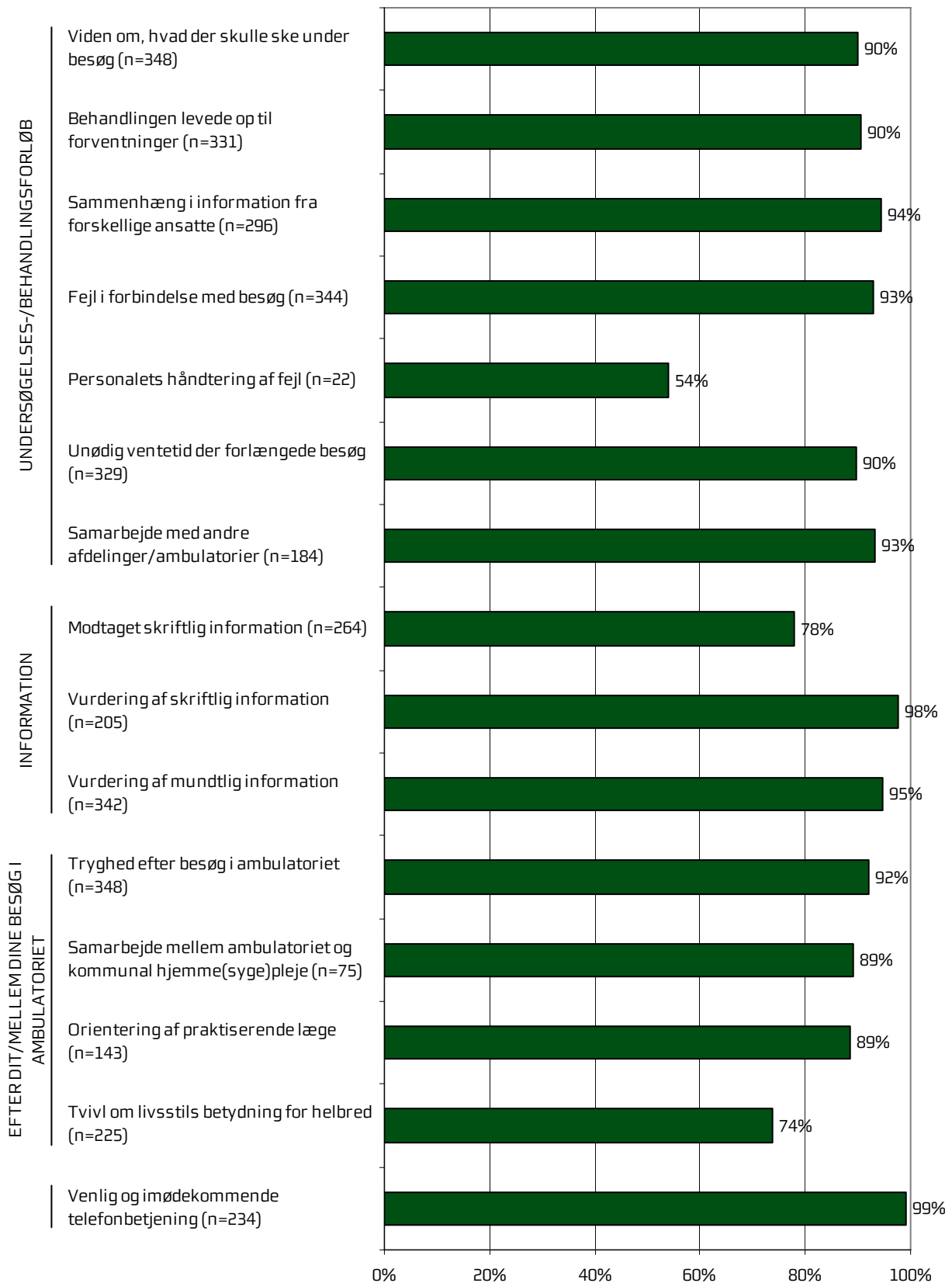
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kirurgisk Afdeling K

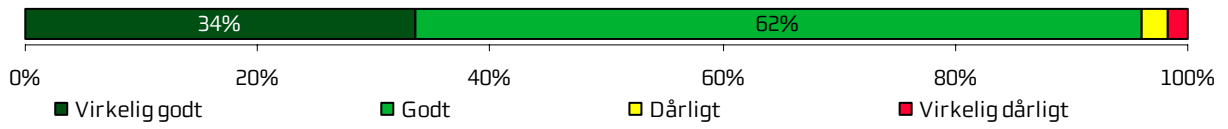
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

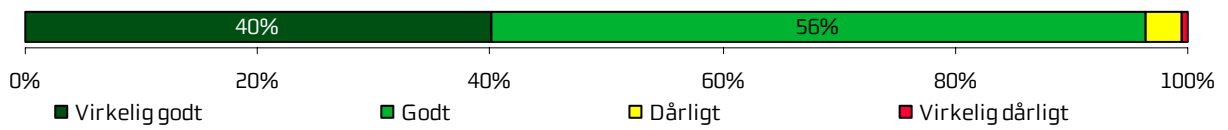
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=331)



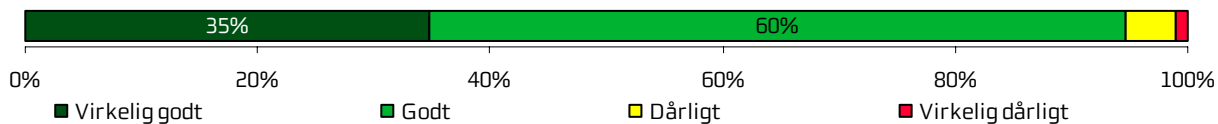
Samlet indtryk af besøg (n=350)



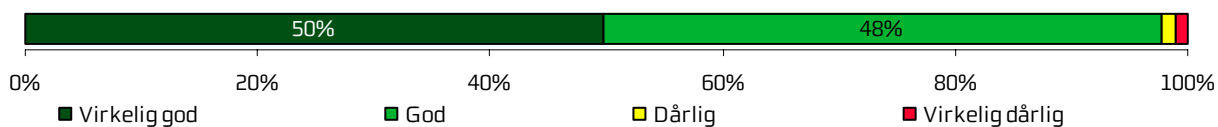
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	94 %	99 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

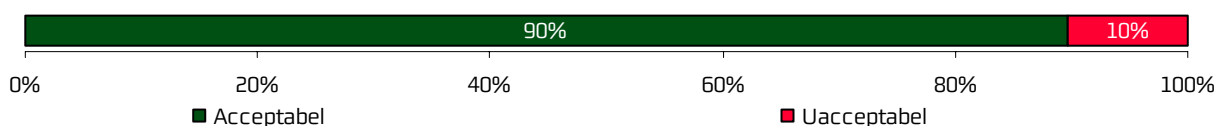
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=327)



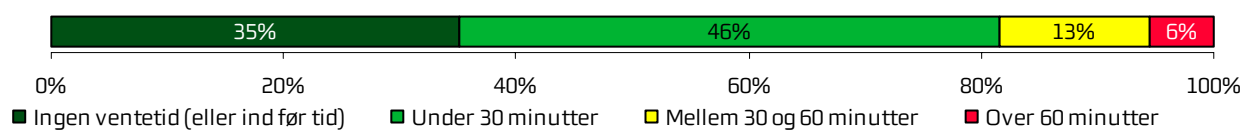
Oplevelse af modtagelsen (n=351)



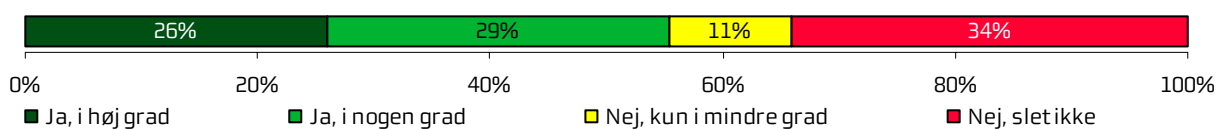
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=270)



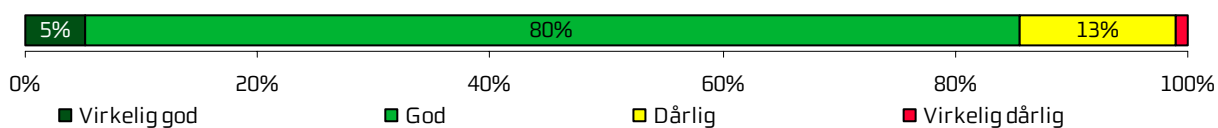
Længde af ventetid i venteværelse (n=343)



Information om ventetid ved fremmøde (n=197)



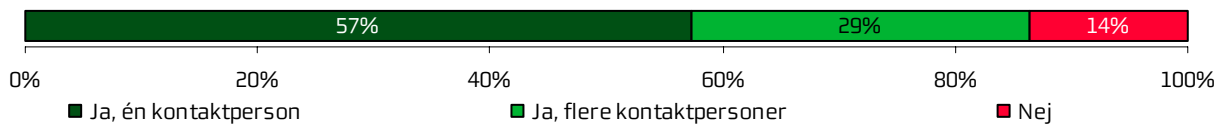
Indretningen i venteværelset (n=329)



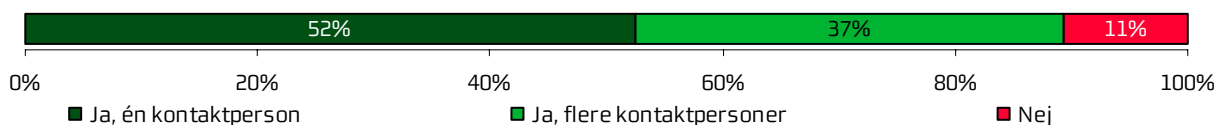
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	95 % *	87 %	92 %
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 %	38 %	68 % *	38 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	79 %	92 % *	78 %	87 %

Personale

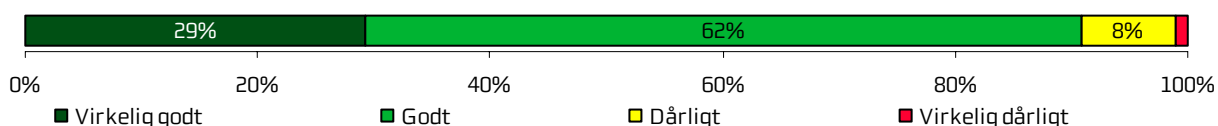
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=95)



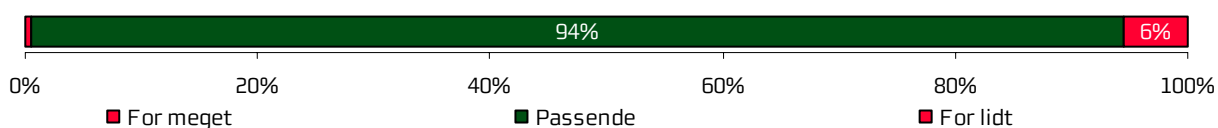
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=29)



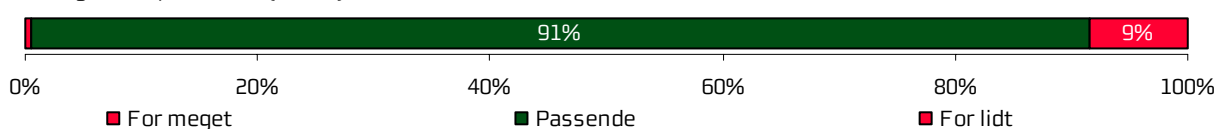
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=319)



Medinddragelse af patienter (n=344)



Medinddragelse af pårørende (n=167)



Personalet lyttede med interesse (n=329)



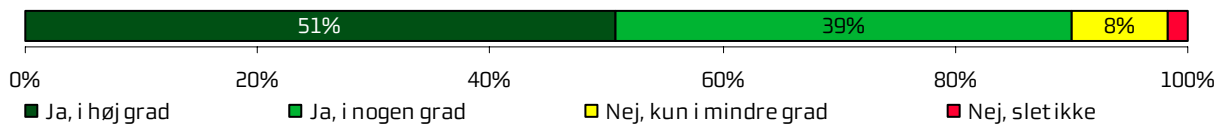
Personalet var gode til deres fag (n=334)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		86 %	80 %	91 %	71 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		89 %	-	90 %	68 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	93 %	97 % *	91 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	91 %	97 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	87 %	98 % *	89 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	95 %	99 %	96 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	99 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

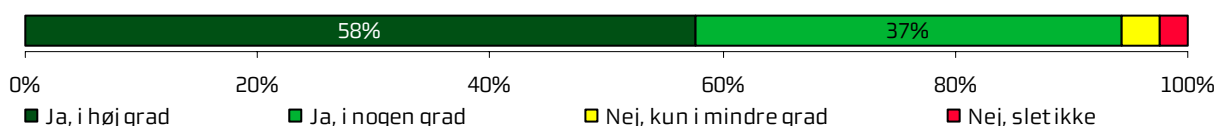
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=348)



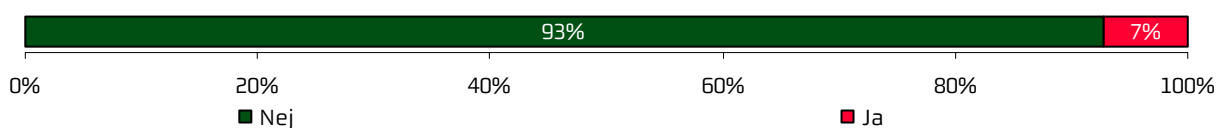
Behandlingen levede op til forventninger (n=331)



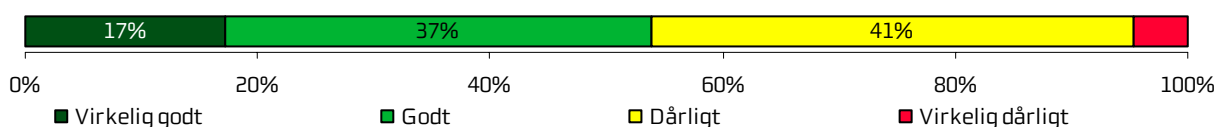
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=296)



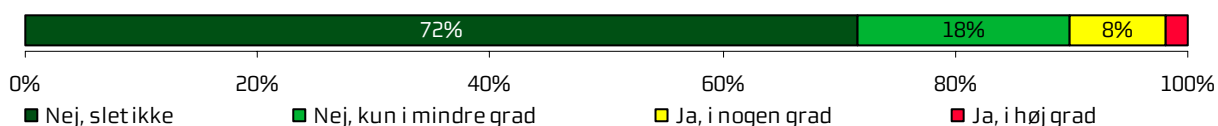
Fejl i forbindelse med besøg (n=344)



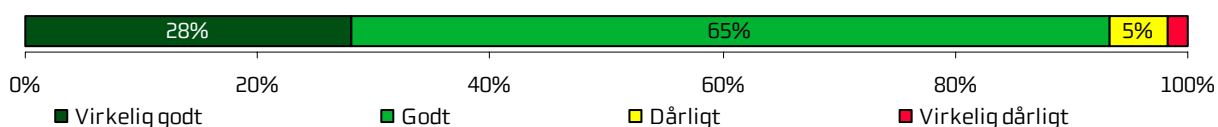
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=329)



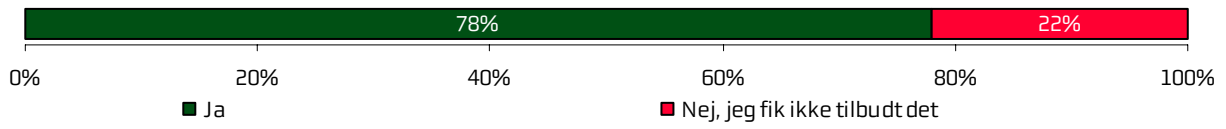
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=184)



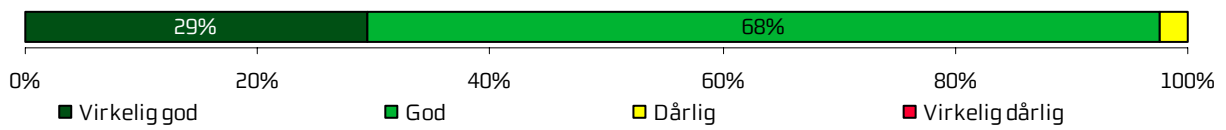
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	94 % *	93 %	81 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	93 %	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	93 %	97 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	95 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		54 %	-	86 % *	44 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	88 %	96 % *	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	87 %	96 %	87 %	93 %

Information

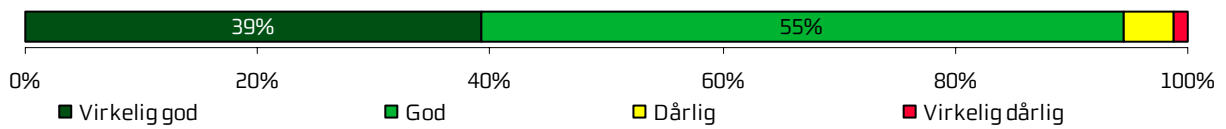
Modtaget skriftlig information (n=264)



Vurdering af skriftlig information (n=205)



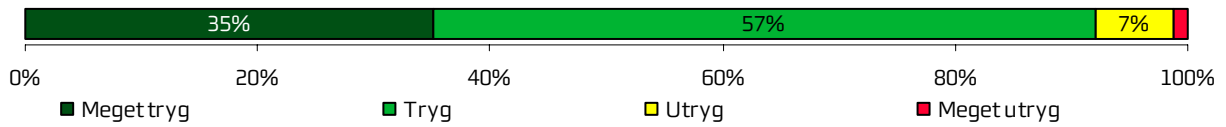
Vurdering af mundtlig information (n=342)



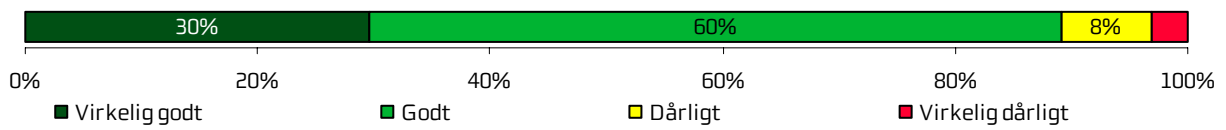
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		78 %	-	80 %	63 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	94 %	98 % *	94 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

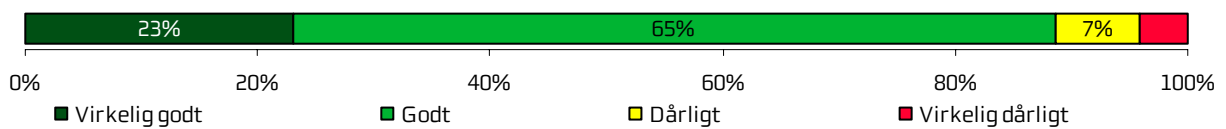
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=348)



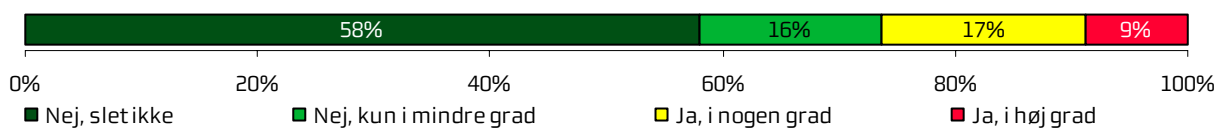
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=75)



Orientering af praktiserende læge (n=143)



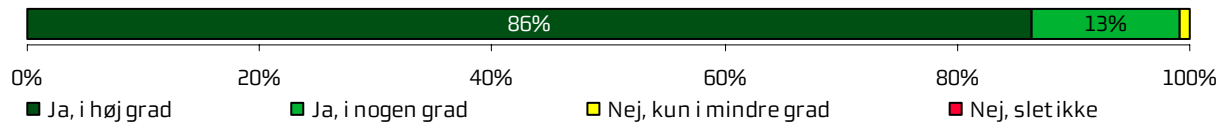
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=225)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	91 %	96 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	89 %	98 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	90 %	92 %	82 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	78 %	85 % *	70 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=234)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	96 %	100 %	98 %	99 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
7. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>	
8. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
9. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

10. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
11. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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"/>
15. 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

16. 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"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 22

21. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
22. 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"/>	
23. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 65 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	65%	100%
Køn		
Mand	49%	51%
Kvinde	51%	49%
Aldersgruppe		
0-19 år	4%	6%
20-39 år	9%	12%
40-59 år	31%	36%
60-79 år	48%	39%
80- år	9%	7%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		357		100%
Køn				
Mand		174		49%
Kvinde		183		51%
Aldersgruppe				
0-19 år		14		4%
20-39 år		31		9%
40-59 år		110		31%
60-79 år		170		48%
80- år		32		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		328		95%
Pårørende		16		5%
Modersmål				
Dansk		330		95%
Ikke dansk		18		5%
Afsnitsnavn				
Dagkirurgisk		6		2%
Kirurgisk Ambulatorium		232		65%
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa		87		24%
Mammaklinikken		27		8%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		5		1%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	62	2	2	331	17
Køn						
Mand	37	59	3	1	163	8
Kvinde	31	65	2	2	168	9
Aldersgruppe						
0-19 år	25	66	8	0	13	0
20-39 år	27	66	7	0	29	1
40-59 år	34	59	2	4	105	4
60-79 år	35	63	2	1	155	10
80- år	34	66	0	0	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	33	63	2	2	307	17
Pårørende	26	67	7	0	15	0
Modersmål						
Dansk	33	63	2	2	312	14
Ikke dansk	29	64	7	0	14	3
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	33	67	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	29	67	3	2	213	12
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	40	57	2	0	84	2
Mammaklinikken	52	44	0	4	25	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	3	1	350
Køn					
Mand	43	54	2	0	172
Kvinde	37	58	3	1	178
Aldersgruppe					
0-19 år	39	53	8	0	14
20-39 år	35	62	4	0	29
40-59 år	39	55	5	1	109
60-79 år	41	57	2	1	166
80- år	43	57	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	3	1	325
Pårørende	31	62	7	0	16
Modersmål					
Dansk	41	56	3	1	328
Ikke dansk	24	70	6	0	17
Afsnitsnavn					
Dagkirurgisk	50	50	0	0	6
Kirurgisk Ambulatorium	37	58	4	1	226
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	46	53	1	0	87
Mammaklinikken	46	50	4	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	60	4	1	327	18
Køn						
Mand	34	61	4	1	160	10
Kvinde	35	59	5	1	167	8
Aldersgruppe						
0-19 år	35	58	7	0	12	2
20-39 år	18	80	3	0	27	4
40-59 år	28	63	5	3	101	6
60-79 år	41	54	5	0	157	4
80- år	40	60	0	0	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	4	0	305	14
Pårørende	15	60	15	9	12	4
Modersmål						
Dansk	36	59	5	0	307	15
Ikke dansk	17	76	0	6	16	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	50	50	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	32	62	4	1	212	11
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	39	56	5	0	79	6
Mammaklinikken	40	56	4	0	25	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	48	1	1	351
Køn					
Mand	54	44	1	1	172
Kvinde	46	51	2	2	179
Aldersgruppe					
0-19 år	45	49	0	6	14
20-39 år	45	51	0	3	31
40-59 år	46	49	3	2	108
60-79 år	50	49	1	0	166
80- år	65	35	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	50	48	1	1	327
Pårørende	47	53	0	0	15
Modersmål					
Dansk	50	48	1	1	329
Ikke dansk	39	49	11	0	18
Afsnitsnavn					
Dagkirurgisk	67	33	0	0	6
Kirurgisk Ambulatorium	45	52	2	1	228
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	60	38	0	1	86
Mammaklinikken	58	42	0	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	90	10	270	79
Køn				
Mand	91	9	137	35
Kvinde	89	11	133	44
Aldersgruppe				
0-19 år	91	9	13	1
20-39 år	91	9	23	8
40-59 år	86	14	86	22
60-79 år	90	10	121	43
80- år	96	4	27	5
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	249	75
Pårørende	77	23	14	2
Modersmål				
Dansk	89	11	252	74
Ikke dansk	94	6	16	2
Afsnitsnavn				
Dagkirurgisk	-	-	4	2
Kirurgisk Ambulatorium	88	12	177	49
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	94	6	67	19
Mammaklinikken	94	6	18	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	46	13	6	343	2
Køn						
Mand	34	47	14	5	171	0
Kvinde	36	46	12	6	172	2
Aldersgruppe						
0-19 år	31	34	35	0	13	0
20-39 år	31	40	25	4	30	0
40-59 år	29	47	13	10	107	1
60-79 år	41	46	9	4	162	0
80- år	31	55	11	3	31	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	45	13	6	319	2
Pårørende	28	53	12	7	15	0
Modersmål						
Dansk	35	48	13	5	320	2
Ikke dansk	32	34	17	17	18	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	50	50	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	32	47	14	6	222	2
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	38	46	12	4	84	0
Mammaklinikken	46	42	8	4	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	20	20	5	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	29	11	34	197	26
Køn						
Mand	25	35	8	32	100	11
Kvinde	27	25	13	36	97	15
Aldersgruppe						
0-19 år	12	0	29	58	7	3
20-39 år	19	28	13	40	17	3
40-59 år	29	29	15	27	72	4
60-79 år	21	33	7	39	85	11
80- år	50	27	0	23	16	5
Skema udfyldt af						
Patienten	26	31	10	33	183	22
Pårørende	33	12	21	33	9	3
Modersmål						
Dansk	26	29	9	35	187	23
Ikke dansk	22	33	33	11	9	3
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	-	-	-	-	2	1
Kirurgisk Ambulatorium	25	31	11	34	134	16
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	30	26	7	37	46	6
Mammaklinikken	18	27	18	36	11	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	80	13	1	329	15
Køn						
Mand	3	84	12	1	167	3
Kvinde	7	77	15	1	162	12
Aldersgruppe						
0-19 år	8	71	21	0	13	0
20-39 år	5	77	14	4	28	3
40-59 år	1	81	17	1	100	5
60-79 år	7	80	12	1	158	6
80- år	9	88	3	0	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	5	81	13	1	307	13
Pårørende	12	62	26	0	15	0
Modersmål						
Dansk	5	81	13	1	307	15
Ikke dansk	7	69	24	0	17	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	0	100	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	5	77	16	1	213	11
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	5	87	8	0	79	4
Mammaklinikken	8	85	8	0	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	57	29	14	95
Køn				
Mand	59	24	17	48
Kvinde	56	33	11	47
Aldersgruppe				
0-19 år	40	20	40	5
20-39 år	40	32	28	7
40-59 år	63	21	16	28
60-79 år	61	31	8	46
80- år	41	47	11	9
Skema udfyldt af				
Patienten	56	30	14	85
Pårørende	65	17	17	6
Modersmål				
Dansk	58	31	11	87
Ikke dansk	33	17	50	6
Afsnitsnavn				
Dagkirurgisk	-	-	-	0
Kirurgisk Ambulatorium	53	32	16	57
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	68	20	12	25
Mammaklinikken	62	31	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	37	11	29
Køn				
Mand	35	52	13	8
Kvinde	58	32	10	21
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	22	54	24	9
60-79 år	76	18	6	16
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	52	37	11	29
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	53	40	8	27
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Dagkirurgisk	-	-	-	0
Kirurgisk Ambulatorium	47	42	11	19
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	-	-	-	2
Mammaklinikken	63	25	13	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	62	8	1	319	29
Køn						
Mand	26	66	7	0	163	9
Kvinde	32	58	9	2	156	20
Aldersgruppe						
0-19 år	16	68	16	0	14	0
20-39 år	38	38	24	0	25	6
40-59 år	25	65	7	2	100	9
60-79 år	29	63	7	1	150	13
80- år	39	61	0	0	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	63	8	1	298	25
Pårørende	33	53	14	0	15	1
Modersmål						
Dansk	30	62	7	1	297	28
Ikke dansk	19	57	24	0	17	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	50	50	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	25	63	10	1	201	23
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	26	70	5	0	82	5
Mammaklinikken	52	48	0	0	25	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	344
Køn				
Mand	1	97	2	169
Kvinde	0	92	8	175
Aldersgruppe				
0-19 år	0	88	12	14
20-39 år	0	90	10	31
40-59 år	1	92	7	109
60-79 år	0	96	4	161
80- år	3	97	0	29
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	6	320
Pårørende	0	95	5	15
Modersmål				
Dansk	0	95	5	321
Ikke dansk	0	83	17	18
Afsnitsnavn				
Dagkirurgisk	0	100	0	6
Kirurgisk Ambulatorium	0	94	6	220
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	2	95	2	87
Mammaklinikken	0	88	12	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	91	9	167	178
Køn					
Mand	1	94	5	84	84
Kvinde	0	88	12	83	94
Aldersgruppe					
0-19 år	7	84	9	12	2
20-39 år	0	90	10	10	20
40-59 år	0	87	13	46	62
60-79 år	0	93	7	84	79
80- år	0	95	5	15	15
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	10	148	172
Pårørende	0	100	0	13	3
Modersmål					
Dansk	0	91	8	151	171
Ikke dansk	0	85	15	14	4
Afsnitsnavn					
Dagkirurgisk	-	-	-	3	3
Kirurgisk Ambulatorium	0	90	10	115	108
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	3	93	3	29	56
Mammaklinikken	0	100	0	18	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	3	1	329	18
Køn						
Mand	66	32	2	0	167	4
Kvinde	65	29	4	2	162	14
Aldersgruppe						
0-19 år	53	41	6	0	14	0
20-39 år	69	27	4	0	29	2
40-59 år	64	33	2	1	102	6
60-79 år	66	29	4	1	157	6
80- år	74	26	0	0	27	4
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	3	1	307	15
Pårørende	81	14	5	0	15	1
Modersmål						
Dansk	66	30	3	1	307	17
Ikke dansk	47	41	12	0	17	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	83	17	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	59	35	4	1	212	11
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	78	21	1	0	81	6
Mammaklinikken	80	20	0	0	25	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	26	1	1	334	14
Køn						
Mand	75	24	1	0	165	6
Kvinde	70	27	1	1	169	8
Aldersgruppe						
0-19 år	57	43	0	0	14	0
20-39 år	65	35	0	0	31	0
40-59 år	75	22	2	1	103	5
60-79 år	72	26	1	1	156	8
80- år	81	19	0	0	30	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	1	1	312	11
Pårørende	61	39	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	74	24	1	1	312	13
Ikke dansk	49	45	6	0	18	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	100	0	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	69	28	1	1	216	8
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	76	23	1	0	83	4
Mammaklinikken	80	20	0	0	25	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	39	8	2	348	3
Køn						
Mand	51	40	9	0	172	1
Kvinde	51	38	8	3	176	2
Aldersgruppe						
0-19 år	49	51	0	0	14	0
20-39 år	42	48	10	0	31	0
40-59 år	56	34	7	3	108	1
60-79 år	51	40	6	2	164	2
80- år	39	36	24	0	31	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	38	9	2	323	3
Pårørende	43	57	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	51	40	8	2	325	3
Ikke dansk	56	21	23	0	18	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	83	17	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	50	41	7	2	224	3
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	51	39	9	1	87	0
Mammaklinikken	46	35	15	4	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	34	6	3	331	16
Køn						
Mand	56	38	3	2	171	1
Kvinde	57	30	9	4	160	15
Aldersgruppe						
0-19 år	35	51	6	8	14	0
20-39 år	46	33	14	7	30	1
40-59 år	55	35	7	2	106	3
60-79 år	59	33	5	3	152	10
80- år	66	32	0	3	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	56	34	6	3	307	15
Pårørende	49	39	5	7	16	0
Modersmål						
Dansk	58	33	6	3	309	15
Ikke dansk	30	46	6	18	17	1
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	83	17	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	55	36	5	5	211	13
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	56	36	6	1	85	2
Mammaklinikken	63	21	17	0	24	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	3	2	296	45
Køn						
Mand	57	37	3	2	152	16
Kvinde	58	36	3	2	144	29
Aldersgruppe						
0-19 år	67	23	0	9	12	2
20-39 år	47	42	7	4	26	5
40-59 år	61	33	5	1	91	15
60-79 år	58	36	3	3	142	18
80- år	48	52	0	0	25	5
Skema udfyldt af						
Patienten	58	37	4	2	275	41
Pårørende	60	33	0	7	15	1
Modersmål						
Dansk	60	35	3	2	279	40
Ikke dansk	22	49	15	15	14	3
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	100	0	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	52	41	4	3	186	32
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	64	34	1	0	76	11
Mammaklinikken	70	30	0	0	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	0	20	20	5	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	344
Køn			
Mand	95	5	171
Kvinde	91	9	173
Aldersgruppe			
0-19 år	92	8	14
20-39 år	86	14	31
40-59 år	92	8	108
60-79 år	93	7	160
80- år	100	0	31
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	319
Pårørende	87	13	16
Modersmål			
Dansk	94	6	321
Ikke dansk	72	28	18
Afsnitsnavn			
Dagkirurgisk	100	0	6
Kirurgisk Ambulatorium	90	10	221
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	98	2	87
Mammaklinikken	96	4	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	37	41	5	22	0
Køn						
Mand	23	37	27	13	8	0
Kvinde	14	37	49	0	14	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	26	45	30	0	7	0
60-79 år	20	30	40	10	10	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	40	36	5	20	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	22	36	36	6	17	0
Ikke dansk	0	40	60	0	5	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	-	-	-	-	0	0
Kirurgisk Ambulatorium	16	32	47	5	19	0
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	-	-	-	-	2	0
Mammaklinikken	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	18	8	2	329	16
Køn						
Mand	72	19	8	2	164	6
Kvinde	72	18	9	2	165	10
Aldersgruppe						
0-19 år	55	14	24	8	14	0
20-39 år	72	15	10	4	29	1
40-59 år	75	12	10	2	103	5
60-79 år	71	22	6	1	154	9
80- år	69	23	7	0	29	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	18	9	2	304	16
Pårørende	74	20	0	7	16	0
Modersmål						
Dansk	71	18	9	2	308	14
Ikke dansk	70	24	6	0	16	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	100	0	0	0	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	67	22	9	2	206	15
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	80	10	8	1	86	1
Mammaklinikken	81	12	4	4	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	65	5	2	184	92
Køn						
Mand	26	66	7	1	93	43
Kvinde	30	65	3	2	91	49
Aldersgruppe						
0-19 år	30	52	17	0	6	3
20-39 år	42	50	8	0	13	11
40-59 år	23	70	6	2	55	39
60-79 år	30	63	4	2	93	35
80- år	22	78	0	0	17	4
Skema udfyldt af						
Patienten	28	65	5	2	170	89
Pårørende	14	76	10	0	11	2
Modersmål						
Dansk	29	66	4	2	169	90
Ikke dansk	19	56	25	0	12	2
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	-	-	-	-	4	1
Kirurgisk Ambulatorium	16	75	7	2	122	60
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	46	54	0	0	39	28
Mammaklinikken	65	35	0	0	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	78	22	264	69
Køn				
Mand	80	20	132	37
Kvinde	76	24	132	32
Aldersgruppe				
0-19 år	51	49	12	1
20-39 år	71	29	25	6
40-59 år	87	13	86	23
60-79 år	77	23	124	29
80- år	70	30	17	10
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	243	66
Pårørende	74	26	14	2
Modersmål				
Dansk	80	20	245	66
Ikke dansk	64	36	15	2
Afsnitsnavn				
Dagkirurgisk	67	33	6	0
Kirurgisk Ambulatorium	77	23	169	44
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	84	16	67	19
Mammaklinikken	79	21	19	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	68	2	0	205	1
Køn						
Mand	26	72	2	0	106	1
Kvinde	32	65	3	0	99	0
Aldersgruppe						
0-19 år	32	68	0	0	6	0
20-39 år	34	60	6	0	18	0
40-59 år	23	72	5	0	75	0
60-79 år	33	67	0	0	94	1
80- år	33	67	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	3	0	191	0
Pårørende	18	82	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	31	66	3	0	194	1
Ikke dansk	0	100	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	-	-	-	-	4	0
Kirurgisk Ambulatorium	27	70	3	0	129	0
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	27	71	2	0	55	1
Mammaklinikken	33	67	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	55	4	1	342
Køn					
Mand	33	63	3	0	169
Kvinde	44	48	5	2	173
Aldersgruppe					
0-19 år	32	59	9	0	13
20-39 år	47	44	7	3	31
40-59 år	38	52	8	2	108
60-79 år	38	59	2	1	160
80- år	44	56	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	40	54	4	1	318
Pårørende	18	75	7	0	16
Modersmål					
Dansk	41	55	3	1	319
Ikke dansk	24	53	23	0	18
Afsnitsnavn					
Dagkirurgisk	50	50	0	0	6
Kirurgisk Ambulatorium	36	57	5	1	221
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	40	58	1	1	85
Mammaklinikken	56	40	4	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	57	7	1	348
Køn					
Mand	35	60	4	1	171
Kvinde	36	54	9	2	177
Aldersgruppe					
0-19 år	43	49	0	8	14
20-39 år	54	27	16	3	31
40-59 år	37	55	7	1	108
60-79 år	31	62	6	1	164
80- år	28	68	3	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	35	57	7	1	323
Pårørende	36	51	7	7	16
Modersmål					
Dansk	36	56	6	1	325
Ikke dansk	13	65	23	0	18
Afsnitsnavn					
Dagkirurgisk	67	33	0	0	6
Kirurgisk Ambulatorium	31	60	8	1	225
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	43	55	1	1	86
Mammaklinikken	42	50	8	0	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	40	0	5

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	60	8	3	75	16	242
Køn							
Mand	28	63	9	0	45	11	109
Kvinde	32	54	7	7	30	5	133
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	9
20-39 år	61	39	0	0	9	0	22
40-59 år	27	66	0	6	16	4	89
60-79 år	30	60	7	3	40	9	106
80- år	0	52	48	0	6	3	16
Skema udfyldt af							
Patienten	33	58	7	2	65	13	231
Pårørende	0	82	18	0	6	2	7
Modersmål							
Dansk	30	58	9	3	67	15	228
Ikke dansk	18	82	0	0	7	1	10
Afsnitsnavn							
Dagkirurgisk	-	-	-	-	3	0	3
Kirurgisk Ambulatorium	27	61	10	2	51	12	152
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	20	73	7	0	15	3	64
Mammaklinikken	40	40	0	20	5	1	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	65	7	4	143	197
Køn						
Mand	19	69	7	4	71	96
Kvinde	27	62	7	4	72	101
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	10
20-39 år	33	40	17	10	11	20
40-59 år	14	74	3	9	34	74
60-79 år	28	62	8	2	81	79
80- år	13	80	7	0	14	14
Skema udfyldt af						
Patienten	22	66	8	4	135	180
Pårørende	16	84	0	0	5	11
Modersmål						
Dansk	23	65	7	4	133	184
Ikke dansk	14	75	11	0	9	9
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	-	-	-	-	3	3
Kirurgisk Ambulatorium	20	69	6	5	103	116
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	22	65	9	4	23	61
Mammaklinikken	45	45	9	0	11	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	16	17	9	225	117
Køn						
Mand	57	12	20	11	117	51
Kvinde	59	19	15	7	108	66
Aldersgruppe						
0-19 år	64	26	10	0	9	5
20-39 år	61	9	25	5	21	10
40-59 år	58	18	18	6	62	47
60-79 år	59	13	16	12	112	49
80- år	50	26	19	5	21	6
Skema udfyldt af						
Patienten	56	16	18	9	210	108
Pårørende	89	0	11	0	10	5
Modersmål						
Dansk	59	17	16	9	209	111
Ikke dansk	45	0	41	14	14	4
Afsnitsnavn						
Dagkirurgisk	40	0	40	20	5	1
Kirurgisk Ambulatorium	56	17	17	10	144	76
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	67	15	13	4	52	33
Mammaklinikken	64	14	18	5	22	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	86	13	1	0	234	91	18
Køn							
Mand	87	13	0	0	115	47	4
Kvinde	86	13	2	0	119	44	14
Aldersgruppe							
0-19 år	72	28	0	0	7	4	3
20-39 år	75	20	5	0	19	10	2
40-59 år	87	13	0	0	71	30	8
60-79 år	87	12	1	0	115	40	5
80- år	95	5	0	0	22	7	0
Skema udfyldt af							
Patienten	86	13	1	0	220	81	16
Pårørende	89	11	0	0	9	5	2
Modersmål							
Dansk	89	10	1	0	220	82	18
Ikke dansk	53	47	0	0	11	7	0
Afsnitsnavn							
Dagkirurgisk	100	0	0	0	6	0	0
Kirurgisk Ambulatorium	84	15	1	0	154	58	12
Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	87	13	0	0	52	25	5
Mammaklinikken	100	0	0	0	17	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0	0

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.
















Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa




















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

ID	Kommentarer - Dagkirurgisk	Samlet indtryk
1	Stor ros til personalet i ambulatoriet. De var alle meget venlige, opmærksomme og hjælpsomme. Var rigtig gode til at informere på en sådan måde, at man kunne forstå det. Havde følelsen af, at være i trygge hænder.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Ingen toiletforhold i undersøgelsesrummet.	Godt
2	Rigtig godt personale. Jeg skulle have [lavet et indgreb] og fik brochurer om [indgrebet], hvilket jeg ikke kunne bruge til noget.	Godt
5	Et fantastisk forløb, ingen ventetid, heller ikke mellem de forskellige undersøgelser. Alt klappede og gik som planlagt. Stor ros til alle som var involverede i mit forløb, som bestod af [[forskellige undersøgelser og scanninger].	Virkelig godt
6	Jeg synes, det fungerede godt. Ikke andre bemærkninger.	Godt
7	Jeg mener, at personalet har arbejdet til min fulde tilfredshed. Dygtigt og professionelt!	Virkelig godt
8	Der blev lovet skriftligt svar efter ti dage. Svaret kom først efter fem uger.	Godt
11	Den venlige tone og følelsen af omsorg gør, at man føler sig tryk. Fortsæt endelig med det :-)	Godt
12	Besøget var en virkelig god oplevelse. Stor ros til et virkelig godt og venligt og forstående personale, der var meget omsorgsfulde, for at vi fik et meget positivt indtryk af ambulatoriet.	Virkelig godt
13	De kunne høre på patienten lidt mere.	Dårligt
14	Jeg ønsker at blive hørt. De var gode til at fortælle, men "glemte" at lytte til mig og høre mine behov og ønsker. Det skal de være MEGET bedre til.	Godt
15	Da jeg langt om længe blev indlagt til operation [tidligt] om morgenen, gik det bare hurtigt. Mit samlede indtryk af denne dag var bare så god, både på opvågning og senere på afdelingen/stuen. Jeg er dybt taknemmelig for det gode resultat.	Godt
19	Jeg blev opereret for flere år siden for kræft i tarmen, men har aldrig været indkaldt til eftersyn om det. I [efteråret] fik jeg konstateret [en ny kræfttype], og først nu er jeg kommet i behandling. Det er jeg lidt uforstående over for, så lang tid. Det viste sig at stamme fra tarmen.	Godt
20	Var smadder søde.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at der også kunne laves et spørgeskema ved at være indlagt på sygehuset, for det var i	Godt












Bilag 5

den grad frustrerende denne gang. Der gik meget lang tid, når man havde brug for hjælp.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 24 | Dejligt at møde en kompetent læge, og venligt personale/pleje. | Godt |
|  | 28 | Informér hvis der er lang ventetid og hvorfor, for så er man nok mere forstående. Ellers har jeg intet at udsætte på Randers Sygehus. Super behandling. | Godt |
|  | 29 | Syntes det virkede som om, at det bare skulle gå stærkt, så de kunne komme videre til det næste. Virkede som om, at lægen var træet af, at jeg var der. Syntes ikke jeg ville spørge om mere, da lægen virkede sur og stresset. | Virkelig dårligt |
|  | 33 | Min undersøgelse gjorde ret ondt, så gerne lidt bedøvelse, hvis det kan ske uden risiko. | Virkelig godt |
|  | 34 | De andre gange jeg har været i ambulatoriet har alle været i kategorien "virkeligt gode" - med pil op! | Virkelig godt |
|  | 37 | Første gang talte jeg med en sygeplejerske NN. Det var rart, så vidste jeg, hvad der videre skulle ske og hvornår. | Godt |
|  | 38 | Et venligt og omsorgsfuldt personale, som hos mig efterlod et godt indtryk. | Godt |
|  | 39 | Jeg må erkende, at der er stor forskel på at komme fra [det ene sygehus] til [det andet sygehus]! [På det første sygehus] er der mere koldt og upersonligt, man føler sig som én blandt mange andre! [På det andet sygehus] var der med det samme en helt anden personlig og varm/hjemlig atmosfære eller stemning. Dette er af stor betydning for, om man føler sig tryk og i gode hænder, jeg følte mig set og hørt - taget alvorligt. Alle, jeg mødte fra start til slut, var utroligt søde, NÆRVÆRENDE og professionelle i deres måde at møde mig på. Jeg er glad for at have valgt [det andet sygehus], det blev en fin og tryk oplevelse og jeg vil til hver en tid vælge det sygehus igen!!! STOR ROS OG TAK. | Virkelig godt |
|  | 40 | Har været tilfreds med behandlingen. Der er for langt at køre [fra hjem til sygehus]. | Godt |
|  | 41 | Godt. | Godt |
|  | 42 | Jeg var bare til en undersøgelse og fejlede heldigvis ikke noget. Jeg fik en god og omhyggelig behandling, men jeg mener sundhedsvæsenet kunne spare ved at undlade at sende ligegyldige evalueringsskemaer ud til folk. | Godt |
|  | 45 | Jeg synes, jeg har fået en utrolig god behandling på ambulatoriet, både læger, sygeplejersker og personale er utrolig flinke, så man føler sig tryk. | Virkelig godt |
|  | 47 | Jeg kan fortælle, at de mennesker, der var med ved min undersøgelse, var utroligt flinke, smilende og venlige. En stor tak til dem. | Intet svar |
|  | 48 | Kommunikation og information om de forventninger til forløbet. Sygeplejen var dog i top. Forskellige læger gjorde forvirring større. | Godt |
|  | 49 | Mit sidste besøg, jeg skulle have mit spiserør udvidet. Har fået det lavet før i Randers, men fik at vide, at de kunne komme til at perforere mit spiserør, og at jeg så skulle til et andet hospital. Jeg blev bange og fik det ikke lavet. Jeg vil prøve, om jeg kan få det lavet på det andet sygehus. Jeg er [ældre] og har ikke tid til at være indlagt. | Godt |

	51	Blev indkaldt to måneder før aftalt tid pga. et afbud! Virkelig godt!	Godt
	52	Hvis der var flere læger, både i ambulatoriet og i lægevagten, ville det være bedre.	Det kan jeg ikke vurdere
	53	Hjemmeplejen gjorde det virkelig godt.	Dårligt
	54	Jeg er generelt godt tilfreds med behandlingen på to forskellige sygehuse og de kontroller, jeg har været igennem de [par] år. Jeg kunne dog godt have ønsket, at problemerne med smerter omkring stomien (muligvis brok) og muligvis arvæv [] efter strålebehandling var blevet undersøgt bedre. Der er dags dato ikke tilbudt nogen undersøgelser eller behandlinger, og jeg er afsluttet behandlingsmæssigt.	Virkelig godt
	55	Forbedring - ventetiden halvanden time. Meget lang tid, når man i forvejen skal med patientbefordringen (fem timer i alt). Dårlig kommunikation/formidling. Manglende planlægning (minus - journal var væk!).	Virkelig dårligt
	56	Jeg synes, det er meget dårligt, at jeg selv skulle rykke for svar. Modtog svar fra ambulatoriet efter en måned. Sygeplejersken var utrolig rar og MEGET opmærksom på, hvordan jeg havde det.	Godt
	57	Venligt og kompetent personale. Søde, friske sygeplejersker.	Godt
	58	Dygtigt personale, som selv er frustreret over de lange vente tider. Patienterne skal vente fire-seks måneder på operation. Men 14 dage efter mit besøg på ambulatoriet, blev jeg indlagt akut og hasteopereret.	Godt
	59	Lytte efter, hvad patienten siger, og agere derudfra.	Godt
	63	Kan ikke svare - næsten blind. Men kan vist ikke være bedre. Alle gav mig fuld omsorg.	Virkelig godt
	64	Det kan, set ud fra det jeg skulle undersøges for, ikke gøres bedre. Med venlig hilsen til læge/sygeplejerske.	Godt
	67	De var rigtig gode :).	Virkelig godt
	68	Det er lidt lang ventetid, at man skal vente 25 dage på sug, men ellers var lægen og personalet meget gode og orienterende.	Virkelig godt
	71	Virkelig god modtagelse af sygeplejerske under og efter behandlingen. I har dér en virkelig god medarbejder.	Godt
	72	HUSK at sende svar så hurtigt som muligt.	Godt
	73	Smart, at man nu bliver informeret om (evt.) ventetidens længde.	Godt
	74	Information, information, information. Jeg kan leve med ventetider, bare jeg ved, hvad der sker.	Godt
	75	Jeg er positivt overrasket over hvor godt, "systemet" fungerer. Det har været rigtig godt.	Godt
	76	Jeg har været til kikkertundersøgelse, hvor der blev fjernet []. Efter otte/ti dage var jeg til samtale	Det kan jeg












Bilag 5



- med en læge, som tog fem minutter, og det skulle jeg så bruge fire timer på. Kan det ikke ændres [til] en anden måde? Ellers er der intet at klage over. Tak. ikke vurdere
-  77 Virkelig venligt og omsorgsfuldt personale. Betyder meget, når man kommer meget nervøs og skal til en ubehagelig undersøgelse. Under hele forløbet af undersøgelsen var sygeplejersken meget trøstende og omsorgsfuld. Godt
-  78 Jeg var glad for personalet. De var søde og flinke. Godt
-  80 Informationen, jeg havde fået på forhånd, samt sygeplejerskens modtagelse og behandling af mig, var helt i top. Til gengæld oplevede jeg lægen som overfladisk. Da han kom ind på stuen, vidste han ikke, hvad jeg skulle undersøges for. Så læste han journalen og udførte undersøgelsen. Han konstaterede, hvad jeg IKKE fejlede og gik så uden at fortælle noget om, hvad symptomerne, så kan skyldes. Så jeg tog hjem lidt "uforurettet". Godt
-  81 Jeg var nok mest tryk ved sygeplejerskerne, der var nænsomme og forklarende, hvor lægen var fåmælt og havde lidt travlt. Godt
-  82 Jeg har fået foretaget en stor operation. Jeg har nogle irriterende bivirkninger. Jeg har ingen samtalepartner. Min læge henviser til møderne i ambulatoriet, og her møder jeg et hjerteligt og kompetent personale. Lægen, jeg møder, er kun interesseret i [specifikt område], resten er uden for hans regi. Han læser min journal, mens jeg sidder og venter. Derefter meddeler han, at alt er fint. Jeg kan godt køre hjem igen. Den lange tur for et halvt minut. Jeg forsøger at lufte mine "plager", men de er helt uden interesse, lægen er ude af døren igen. Han har et speciale, og ude i enden af det hænger jeg som appendiks. Hvis der næste gang ikke er noget at bemærke, kunne jeg så ikke få det på en mail, så jeg sparer turen til Randers. Dårligt
-  83 Virkelig godt med en kontaktsygeplejerske. Vigtigt at fortælle, hvis der ventes på blodprøvesvar. Måske, at I opfordrer til at have pårørende med - 4 ører er bedre end 2 ører. Jeg har været meget glad for at have pårørende med i hele forløbet, da der er meget at skulle forstå og tage stilling til. Godt
-  84 Randers Sygehus er jeg meget skuffet over. Hver gang jeg fik en mammografi, sagde de, at der ikke var noget, men jeg kunne mærke, at der var noget, og jeg fik ret. Jeg fik mit bryst fjernet [for over et år siden], så ros får I ikke. Godt
-  85 Det var vores datter , som for første gang skulle på sygehuset og opereres. Alle personale var så søde ved hende og gode til at forklare hende hvad, der skulle ske. Og trygbamsen Thea var en hit. Vores datter var fuldt ud tryk, og det var vi (hendes forældre) også. Stor tak til personalet på ambulatoriet i Randers :-). Godt
-  87 Jeg er ganske tryk, når jeg møder op i Randers, både ambulans eller når jeg har været indlagt. Det er et dejligt personale. Tusind tak. Godt
-  88 Det kan gøres bedre med information efter undersøgelsen. Den bør ikke gives, når man rejser sig fra lejet og stadig er "omtumlet" efter eventuel beroligende medicin. Giv den i venteværelset eller samtalerum, når patienten har sundet sig. måske fra læge eller plejepersonale, som har medvirket ved undersøgelsen. Godt
-  89 Ambulatoriet gjorde ALT, hvad de kunne for at skaffe en læge, der kunne lave undersøgelsen. Jeg havde givet udtryk for, at jeg ikke behøvede en udrensning igen, da jeg havde det så dårligt under forløbet. Så ros til dem, at jeg ikke blev sendt hjem igen. Afdelingens/ambulatoriets samarbejde Godt

kniber nok! Oplevede, de kom på må og få fra afdelingen, så ambulatoriet kom unødigt bagefter. Ikke mit indtryk, det var "akut". Så hvis eksempelvis ambulatoriet har fra 10.00-13.00 til ambulans undersøgelse, kunne der være lukket fra afdelingen fra sygehuset, at de bare kan komme dumpende, som de synes.

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
1	Kunne ikke få bedre modtagelse.	Virkelig godt
2	Omhyggeligt, men vanskeligt at finde ud af, hvad der er galt.	Godt
4	Har fået en virkelig god behandling af personalet. Men desværre for lang ventetid på operationen.	Virkelig godt
5	Under første besøg fornemmede jeg, at alt skulle gå rimelig hurtigt for at indhente den tid, lægen var bagud. Lokalbedøvelsen blev injiceret meget hurtigt, og derfor gav det anledning til betydeligt ubehag. Under andet besøg var der mere tid, og jeg fornemmede slet ikke på samme ubehagelige måde, da jeg fik lokalbedøvelsen anlagt.	Godt
6	Ambulatoriet var IKKE skyld i, at der var gennemført fyringer SAMME dag, jeg var der. Det var helt tydeligt, at medarbejderne var frustrerede over dette, hvilket skulle være årsagen til meget ventetid, da jeg skulle tale med narkoselægen. Bør det være op til patienten, hvilken operationsmetode der skal anvendes til en [brok]? Det gjorde mig noget utryg. Ellers MEGET søde medarbejdere.	Godt
7	Patienten var under kniven igen, og det forløb lige som sidst meget professionelt - ingen efterveer - top arbejde.	Godt
8	Særligt godt.	Virkelig godt
10	Personalet er fagligt dygtige, søde, rare mennesker, der skaber tryghed. Mangel på information om ventetid. Venteværelset ser meget slidt og trist ud. Mangel på godt læsestof, så tankerne kan ledes lidt væk. Der er en trist stemning derinde.	Virkelig godt
12	Alt var ok.	Virkelig godt
14	Meget venligt personale.	Virkelig godt
15	Til ug.	Virkelig godt
16	Alle var meget venlige og smilende. Jeg følte mig meget velkommen og fik en god behandling.	Virkelig godt
17	Jeg blev opereret []. Dagen efter havde jeg arrangeret møder på arbejdet. Jeg spurgte sygeplejerskerne i opvågningen, om jeg kunne tage til [et arrangement fem dage senere], hvor vi skulle [være fysisk aktive]. De sagde, at jeg skulle se tiden an, og hvis jeg følte mig ok, kunne jeg gøre det. De efterfølgende fem dage kunne jeg imidlertid overhovedet ikke bevæge mig, og der gik vel en uge, inden jeg kunne gå uden de store smerter. INGEN havde oplyst mig om dette, altså om at jeg skulle forvente sygedage efter operationen, og at jeg ikke var mobil ca. en uge efter operationen. Det var jeg meget træt af, at jeg ikke var blevet informeret om, hverken i skrift eller i tale. Tværtimod havde jeg fået indtryk af, at jeg var frisk dagen efter!	Godt
20	Top-betjening.	Virkelig godt















Bilag 5

	22	Personalet var, efter min opfattelse, til gavn og nytte for patienterne. Rare og venlige personer, som man får tillid til. En god forklaring på hvad der skal ske. Behandlingen og tiden efter gik, som jeg havde fået forklaret det. SUPER GODT.	Virkelig godt
	23	Jeg syntes, de virkede meget professionelle og imødekommende, var meget glad for at kunne blive behandlet på Grenå Sygehus. Super.	Virkelig godt
	26	Det var meget positivt at blive behandlet i det offentlige sygehus. Jeg havde hørt så meget om langsommelig behandling, men det kørte bare derudad! Seks uger efter jeg henvendte mig til min læge, blev jeg opereret! I skal have meget ros over, at tingene fungerer, og alt går, som det skal! Det var første gang, jeg var på sygehus! Det blev en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
	29	Tæt på "virkelig godt". Kun få individuelle tilfælde var ikke optimale!	Godt
	30	Det er mit indtryk, at personalet har gjort hvad de skulle. Jeg er skuffet over at skulle bruge to timer og køre to gange 50 kilometer for blot at få at vide, at det videre forløb først kunne afklares, når jeg havde været til ultralydsscanning. Det er min vurdering, at vi kunne have sparet både min tid og kørsel og ambulatoriets tid, hvis jeg fra starten var sendt til en ultralydsscanning, når det videre forløb først kunne afklares herefter. Fremgangsmåden er misbrug af Regionens begrænsede midler til behandling. Jeg er skuffet over, at det ikke kunne have været gjort på en mere tids- og ressourcebesparende måde. Der bruges alt for meget tid på unødvendige undersøgelser, som er dyre for både Regionen og for den enkelte borger. Hvorfor må den praktiserende læge ikke fra starten henvise til ultralydsscanning, og når resultat heraf forelå, kunne der tages stilling til det videre forløb. Dette er ikke en kritik af det sundhedsfaglige personale, det er en kritik af systemet som er stift og ikke er villig til at ændre på arbejdsgangene. Jeg står gerne ved mine ord.	Godt
	32	Under operationen skete der det, at man ikke kunne finde det [], jeg skulle opereres for. Derfor blev jeg lagt i fuld narkose, men jeg fik kun meget lidt at vide af læge og sygeplejerske bagefter om indgrebet. Efterfølgende har jeg fået en hård bule ved operationssåret, som min læge først kan tilse [til vinter]. Desuden meget lidt information om smertestillende [medicin], som jeg blev meget syg af.	Godt
ID	Kommentarer - Mammaklinikken		Samlet indtryk
	4	Jeg oplevede en meget kompetent og hurtig behandling. Havde kun én kontaktperson, der fulgte mig under hele forløbet. Det føltes meget trygt.	Virkelig godt
	5	Jeg synes, jeg er blevet godt behandlet under mit sygeforløb - operationen gik fint. Fik efterfølgende en god snak med operationslægen. Fin behandling på patienthotellet. Kontrol/eftersyn - efter et halvt år. OK. Jeg kunne dog ønske, at det var en læge, der undersøgte mig og spurgte til mit helbred. Ellers OK.	Virkelig godt
	6	God telefonservice og nemt at bestille/få tid til undersøgelse hurtigt. For langt mellem venteværelse og undersøgelsesrum. Undersøgelsesrum er for små.	Virkelig godt
	7	Jeg fik god og uddybende forklaring, hvis jeg spurgte om noget, eller hvis jeg ikke havde forstået det hele.	Virkelig godt
	8	Bedre og mere uddybende forklaring.	Godt

-  10 Fantastisk sød og dygtig kontaktsygeplejerske. God til at hjælpe mig med at håndtere min angst for selve operationen. Super fin service i opvågningen og i hvilestuen efter operationen. Søde sekretærer i modtagelsen. Synd, de havde så travlt (mon de gider blive?!). Virkelig godt
-  11 Kæmpe stor ros til sygeplejersken, hun var noget så sød og et rigtig behageligt menneske. Alle var søde, men hun var noget helt specielt. Godt




Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgisk	Samlet indtryk
 2	God behandling.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 2	Da jeg var blevet henvist til operation, fik jeg besked fra ambulatoriet om at gå på dagkirurgisk, hvor en sygeplejerske ville snakke med mig om indgrebet mv. Da jeg kom over til dagkirurgisk, fortalte sekretæren mig på en ikke særligt indfølelse måde, at samtalerne var sparet væk, hun gav mig en tid og sendte mig hjem. Dette resulterede i, at jeg op til operationen blev mere og mere nervøs og usikker, hvorfor jeg selv ringede til afdelingen flere gange for at få svar på forskellige spørgsmål. Jeg oplevede sekretæren som meget uprofessionel og stresset, mens alt andet personale, jeg var i kontakt med var meget imødekommende og hjælpsomt.	Godt
 5	Jeg har intet at udsætte på forløbet. Jeg er meget tilfreds, og de skal have ros.	Virkelig godt
 9	Det er kritisabelt, at [min pårørende] flere gange fik forskellige oplysninger om, hvorvidt hun skulle have blodfortyndende indsprøjtninger i maven, når hun ikke måtte tage sine tabletter inden undersøgelse. Det må være muligt at lave retningslinjer for vejledning i en afdeling.	Godt
 11	Meget venlig og behagelig betjening.	Godt
 12	Bor på plejehjem. Personalet der havde kontakten. Fik tidspunktet at vide fra personalet. Der var ikke lang ventetid.	Virkelig godt
 14	Gik til læge, og allerede dagen efter ringede de om en tid to dage efter. Tilbød mig at ringe til dem, hvis jeg havde spørgsmål. Det var flot.	Godt
 18	God behandling.	Virkelig godt
 21	Havde en positiv samtale med en person angående kost inden undersøgelsen.	Virkelig godt
 24	Det var min anden aftale i ambulatoriet. Ved første kontakt blev dato og tid aftalt. Tiden blev flyttet skriftligt, og det var ok.	Godt
 38	Følte mig tryk.	Godt
 42	Jeg fik et brev med en dato, og andet var der ikke i det.	Godt
 48	Et sygehus glemte at sende mine papirer til andet sygehus, som resulterede i seks ugers længere ventetid.	Godt
 52	Der er for lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere



















✎	55 Lang ventetid [5 måneder].	Virkelig dårligt
✎	57 Jeg startede undersøgelserne (ultralyd) på det ene sygehus for at forkorte ventetiden. Fungerede fint! Da jeg mødte op på det andet sygehus første gang, måtte jeg selv informere dem om, at jeg havde været på det første sygehus.	Godt
✎	64 Alt var ok.	Godt
✎	68 Jeg fik brev om, at min undersøgelse var flyttet til en anden dag, hvorved jeg ikke kunne nå at faste. Fik derfor en anden tid til en anden dag, men det er dårligt, at man sender B-brev til det. Man kan evt. meddele det på mobiltelefon.	Virkelig godt
✎	69 Blev hasteindkaldt, så fik ingen forhåndsinformation.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	78 Det gik meget hurtigt.	Godt
✎	79 Positivt, trods ventetid (naturligt).	Godt
✎	83 Jeg blev ikke informeret om, at man ventede på blodprøvesvar, inden jeg kunne undersøges. Så jeg ventede i [flere] timer, inden jeg spurgte, om I havde glemt mig. Der fik jeg at vide, at I ventede på blodprøvesvar.	Godt
✎	84 Grenå Sygehus har jeg altid været glad for.	Godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa		Samlet indtryk
✎	8 Perfekt.	Virkelig godt
✎	10 Synes, det ville være fint at blive informeret om ekstra ventetid, hvilket man desværre ikke er så gode til, når man melder sin ankomst.	Virkelig godt
✎	14 Jeg kan jo først udtale mig, når jeg har været der. Jeg spillede golf umiddelbart før, men det er vel uinteressant.	Virkelig godt
✎	17 Jeg fik at vide, at i 10 % af tilfældene havde patienterne kroniske smerter efter operationen. Jeg fandt aldrig ud af, hvad jeg skulle bruge den oplysning til?	Godt
✎	19 Følte mig godt tilpas.	Virkelig godt
✎	22 Jeg fik en indkaldelse otte dage efter mit besøg hos egen læge.	Virkelig godt
✎	23 Fik en god snak og en god behandling.	Virkelig godt
✎	27 Indkaldelse skriftlig.	Virkelig godt
✎	30 Der var god vejledning til stedet, og hvor jeg skulle møde ind.	Godt

Bilag 5

















	ID	Kommentarer - Mammaklinikken	Samlet indtryk
	2	Jeg bakker ud, når jeg ser et skema; jeg tror, at personalet gør, hvad de kan.	Intet svar
	7	Jeg ringede og sagde, at jeg kunne komme i løbet af en halv time, hvis der var et afbud. Det resulterede i, at jeg kom til en uge tidligere. Dejligt!	Virkelig godt
	9	Jeg havde en meget dårlig oplevelse på Randers Sygehus, idet jeg allerede ET ÅR tidligere blev henvist til mammografi pga. en knude i brystet. Jeg fik lavet mammografi og UL-scanning, men IKKE biopsi. Det vil sige, at jeg gik ET HELT år med en kræftknude i mit bryst. Altså en sag som lige for tiden er meget oppe i pressen. Det sker også i det offentlige. Fik jo det svar i 2009, at det var en godartet knude. Det troede jeg jo på.	Godt

Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagkirurgisk	Samlet indtryk
 2	Flinke mennesker.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 3	Ikke rigtig. Det var søde og rare mennesker.	Godt
 4	Jeg fik ikke besked på, at jeg skulle have taget blodprøver, så jeg måtte vente over to timer.	Godt
 6	Det var ok.	Godt
 7	Meget venligt og hjælpsomt personale!	Virkelig godt
 10	Følg den gule streg. Så sætter man sig i en sofa og venter. Og venter. Og venter. I over halvanden time (!!), uden at nogen kommer og siger, at de forsinkede el. lign. Det er for ringe. Jeg har forståelse for, at man er forsinket pga. akutpatienter, meeen, det havde da været almindelig høflighed at informere om, hvornår man kunne forvente at komme ind.	Dårligt
 11	Blev meget venligt modtaget.	Godt
 12	Meget flink og venlig.	Virkelig godt
 14	Alt gik efter planen. Blev anvist, hvor jeg skulle gå hen og vente.	Godt
 17	Der var ingen i receptionen, ventetid på personalet var 15 min.	Virkelig godt
 24	Venlig og som jeg synes, det skal være.	Godt
 28	Der var virkelig lang ventetid, uden at jeg blev informeret om, der var en, der var kommet til skade, så derfor tog det lang tid. Hvis jeg havde vidst, at jeg skulle vente en time pga. det, så var jeg nok ikke blevet sur.	Godt
 31	De var virkelig søde og imødekommende.	Godt
 36	God og behagelig.	Godt
 37	Det var meget positivt.	Godt
 43	De var glad og smilende.	Godt
 46	Altid venlig.	Virkelig godt
 48	Der gik 45 minutter før der var nogen, der tog imod mig, selv om jeg kom til den aftalte tid.	Godt

Bilag 5














	54	Professionel og venlig.	Virkelig godt
	55	Stressede rundt, virkede ikke som om de havde tid. Dårlig kontakt til mig.	Virkelig dårligt
	66	Personalet var meget venligt.	Virkelig godt
	74	Jeg blev IKKE modtaget. Et skilt informerede om, at det var der, jeg skulle vente. Personale fra afdelingen ænsede ikke dem, der sad der.	Godt
	75	Venlig og informativ. Rigtig godt.	Godt
	79	Venlig og positiv.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa		Samlet indtryk
	1	En god modtagelse. En rar og afslappet atmosfære.	Virkelig godt
	10	Venligtsindet personale.	Virkelig godt
	12	Venlig - hurtig - effektiv.	Virkelig godt
	13	Meget behagelig - rolig.	Godt
	14	Meget venligt personale. Hjælpsomme.	Virkelig godt
	21	Damen ved skranken var ikke imødekommende og sur?	Godt
	22	Personalet var venligt og imødekommende.	Virkelig godt
	23	Folk var imødekommende.	Virkelig godt
	31	De var søde at følge mig videre til næste undersøgelse. De får et 13-tal.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Mammaklinikken		Samlet indtryk
	7	Alle var meget venlige.	Virkelig godt

Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
5	Ingen.	Intet svar
9	Ved den første undersøgelse, fik vi at vide, at der blot var en polyp i tarmen, og at denne ville have været fjernet, hvis ikke mor havde fået det dårligt under undersøgelsen. Vi fik ny møde tid i ugen efter og indtryk af, at mor skulle i fuld narkose for at undgå for mange smerter ved undersøgelsen/fjernelse af polyppen. Da vi kom igen 5 dage senere, spurgte mor om hun ikke skulle i fuld narkose, det var der ikke nogen, der vidste noget om - de viste ikke engang, at hun havde været der i ugen forinden! De troede blot, at det var en undersøgelse, de skulle i gang med. Sygeplejersken gik til computeren og kunne så se, at det var korrekt, at mor havde været der ugen forinden og at fjernelsen af polyppen var blevet udsat, fordi hun havde haft det dårligt. Den læge, som nu undersøgte mor, fik dog mistanke om, at polyppen var ondartet og ville derfor ikke fjerne denne. Herefter blev kræftbehandlingsprogrammet med scanninger og røntgen sat i gang. Det var en meget ubehagelig oplevelse, at komme og tro, at det blot var en polyp, der skulle fjernes, for efterfølgende at blive sendt hjem med et kræftbehandlingsprogram. Denne besked var vi forberedt på ved den første undersøgelse, og blev dermed noget chokerede over den forskel der kunne opstå i løbet af 5 dage. Synes, der er utilfredsstillende, at der var så stor forskel på de to lægers "opfattelse" af polyppen/knuden og at man ikke ved undersøgelse nr. to var klar over, at det handlede om en "opfølgning" fra ugen forinden.	Dårligt
13	Lægen havde slet ikke læst min journal.	Dårligt
14	De var gode til at sige, hvad der skulle ske. Da jeg sagde, hvad jeg ønskede (netop bedøvelse) overhørte de det, kom med andre råd, men de lyttede ikke til det, jeg spurgte om. En måned efter havde jeg to veninder deroppe. De blev hørt og lyttet til og fik en god oplevelse af behandlingen. Det kunne jeg godt have ØNSKET mig.	Dårligt
15	I forbindelse med min operation for [lidelse] var jeg på ambulatoriet 3-4 gange, før jeg fik endelig besked om operation. Jeg syntes ikke, de læger, der undersøgte mig, vidste, hvad jeg skulle behandles for.	Godt
16	Divergens mellem de forskellige læger og de diagnoser, som bliver stillet!	Dårligt
20	Ingen.	Intet svar
22	Ingen.	Intet svar
25	Jeg skulle først have været til undersøgelse et år senere.	Virkelig godt
27	At man ikke fik den undersøgelse, som man er blevet lovet hos egen læge. Undersøgelsen blev ikke behandlet som forventet. Det følte som om, at man bare skulle overstå det og ingen ordentlig forklaring for smerter.	Dårligt
29	Jeg har gået cirka en måned nu og har endnu ikke fået svar på de prøver, de har taget.	Dårligt

Bilag 5

-  30 DET KAN JEG DA GODT LYNHURTIGT FORTÆLLE JER. Jeg skulle sidst, jeg var inde hos jer, have en kikkertundersøgelse, men fik den ikke, fordi min egen læge ikke havde skrevet, jeg skulle i fuld bedøvelse. Men derfor kunne I godt have gjort det alligevel. Og jeg fik at vide af den læge, der skulle undersøge mig, at fordi jeg fik en kikkertundersøgelse sidste år, var det ikke nødvendigt, at jeg igen skulle have en mere. Og han mente, han havde helt styr på det, og så blev jeg sendt hjem. Jeg føler mig i høj grad sat ud af systemet. Dårligt
-  31 Blev sendt til forkert afdeling. Godt
-  34 Kirurgen var enerådige og ville ikke i dialog []. Endte med at vælge et privathospital. Intet svar
-  37 En læge lovede at ringe om svar på blodprøver og fæsesprøver. Det glemte han. Måtte selv spørge igen på ambulatoriet, da jeg havde været på sygehuset i andet ærinde. Sygeplejerske fandt en anden læge, som gav mig svar efter lang ventetid. Virkelig godt
-  52 Lægerne er forskellige. Jeg er tilfreds med [lægehuset]. Intet svar
-  55 Min journal var væk! Dårligt
-  57 Jeg kom til MR-scanning på afbud. Fint. Men det blev ikke registreret, at jeg havde været der, så jeg fik ikke tilbagemelding, før jeg selv henvendte mig. Da troede afdelingen stadig, jeg havde min oprindelige tid. Godt
-  59 Lægen havde ikke læst, hvad min egen læge havde skrevet, og den læge, der talte med mig, var ikke den samme, som opererede. Jeg blev syet sammen i såret, det sprang op, så jeg måtte på skadestuen dagen efter, og nu i dag er det ikke helt i orden. Virkelig dårligt
-  60 Skulle have [lavet et indgreb] og havde selvfølgelig foretaget en udrensning hjemmefra! Men der var to tomme glas med den behandling jeg skulle have, desværre. Virkelig godt
-  61 Vi kom for at få [patienten] opereret, fordi det var blevet vurderet af læge NN. Men på selve dagen for operationen bestemmer den opererende læge, at der ikke skal laves nogen operation. Manglede også papir fra læge NN. Dårligt
-  65 Ingen. Intet svar
-  70 En sur og vred læge, som ikke engang sagde sit navn. Kun sagde denne hej og sagde, jeg har 20 minutter til dig, så ikke nogen kommentarer. Det er der ikke tid til. Intet svar
-  82 Plejepersonale, administrative m.m. er fantastiske over hele linien, hvorimod mødet med læger er yderst diskutabelt Intet svar

ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa

Håndtering af fejl

-  25 Personalesygemelding gav ventetid. Virkelig godt


ID Kommentarer - Mammaklinikken

Håndtering af fejl

 3 Der blev taget en forkert blodprøve. Godt
















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Håndtering
af fejl**

 1 Jeg oplevede, at de brændte mig. Og indgrebet lever ikke op til, hvad de lovede, da jeg har samme problem igen. Intet svar

Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	6	Alt fungerede perfekt.	Godt
	12	Fik en virkelig god og kompetent behandling af et rart og venligt personale, både læge og sygeplejersker.	Virkelig godt
	14	Undersøgelsen tog længere tid, da der var en under uddannelse, der skulle SE med, men de skal jo også lære. Men det var "træls".	Godt
	23	Jeg manglede, at den læge der undersøgte mig, havde sat sig nok ind i min journal, så vedkommende vidste, hvad jeg før har været opereret for.	Godt
	24	Kun tilfredshed.	Godt
	26	På Randers Sygehus er de dygtige og flinke.	Virkelig godt
	27	Syntes ikke, man får en ordentlig undersøgelse af, hvad man konkret fejler, for en ung person kan ikke bare sådan have smerter efter en operation og så bare få at vide, at der kunne være sket småfejl, så man derfor skal have smerter resten af livet. Der må være en løsning på selve problemet.	Intet svar
	30	Jeg føler mig utryg ved at komme til jer igen, når jeg bare bliver behandlet dårligt.	Virkelig dårligt
	32	Jeg undrede mig over, at der ikke blev taget celleprøve af colon.	Godt
	34	Alle øvrige ansatte var en virkelig god oplevelse - venlige og effektive - aldrig ventetid.	Virkelig godt
	35	Diagnose og dato for operation der skal foregå andet sygehus (kikkertoperation) blev aftalt på ambulatoriet på et sygehus. Her blev ligeledes foretaget den nødvendige undersøgelse for narkose. Nogen tid efter blev jeg indkaldt til Ambulatoriet på andet sygehus til undersøgelse for det samme. Her var man uvidende om forløbet og resultatet på første sygehus. På opfordring til at læse i min journal fandt man dog lidt.	Godt
	48	Jeg ville gerne have haft en mere uddybende forklaring om de smerter, som forbindes med min behandling, samt at man havde sat sig ind i andre afdelingers viden, så at jeg ikke følte, at jeg vidste mere om min pacemaker/hjertet end den afdeling, jeg var på.	Godt
	50	Der gik for lang tid, inden de fik sendt papirerne til anden afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
	52	Der er for lang ventetid, og der skal være mindst to læger i weekenden.	Det kan jeg ikke vurdere
	54	Jeg er træt af den placering, min stomi har fået. Den blev mærket af efter de bukser jeg havde på,	Virkelig godt

den dag jeg blev indlagt. I dag ville jeg gerne have haft den højere oppe, da den ofte er lige ud for livremmen på mine bukser. Det er specielt ubehageligt, fordi der er opstået en stor bule under stomien!

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 55 | Rodet behandlingsforløb. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 57 | Forløb tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ | 61 | Dårligt, at der ikke er styr på udfyldte papirer ang. NN og læge NN's vurdering! | Dårligt |
| ✎ | 62 | Det er fuldstændigt uacceptabelt at vente ni måneder på en forundersøgelse, der kun tog fem minutter. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 64 | Alt var klar til tiden. Jeg kom til to minutter før den aftalte tid og blev betjent og vejledt af en meget venlig sygeplejerske, der fortalte alt der skulle foregå. | Godt |
| ✎ | 70 | Jeg var der for at få at vide, hvornår jeg kunne blive opereret []. Lægen var sur, for skemaet jeg havde udfyldt havde jeg ikke skrevet min højde. Det blev jeg skældt ud for TRE GANGE. Jeg var ikke klar over det. | Intet svar |
| ✎ | 71 | Usædvanlig god behandling af personalet. Tak. | Godt |
| ✎ | 72 | Skulle selv (og egen læge) rykke for svar efter scanning. Virkede som om man havde glemt mig. | Godt |
| ✎ | 74 | Jeg var medbestemmende i, om jeg skulle have smertestillende :-). På grund af voldsomme smerter gik jeg med til smertestillende :-). Jeg kunne følge med på skærmen, hvordan min tarm så ud :-). Og så knækkede filmen. Godt dopet blev jeg muligvis informeret. Her svigter hukommelsen på grund af smertestillende. Jeg måtte INSISTERE på, at min mand blev hentet, da jeg intet opfattede :-). (Jeg blev IKKE (som lovet) tilbudt noget spiseligt. Jeg havde fastet i over halvandet døgn :-). (Personalet virkede forjagede. Jeg skulle bare ekspederes ud :-). | Godt |
| ✎ | 75 | På det ene sygehus var kom jeg i to afdelinger, på det andet i 3 afdelinger. Jeg oplevede, at der var god sammenhæng i forløbet. | Godt |
| ✎ | 86 | Har prøvet undersøgelsen i en anden by tidligere, her havde jeg ingen smerter under undersøgelsen, det havde jeg kraftigt i Randers. | Godt |
| ✎ | 90 | Vedkommende social og sundhedsassistent var under hele undersøgelsen meget informerende på en utrolig positiv måde. Hun vidste absolut, hvad der skulle ske og hvordan. | Virkelig godt |














ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
| ✎ | 1 | Da jeg er alene og 83 år, vurderede man, at jeg skulle opereres på Randers Sygehus med en overnatning, da jeg ikke måtte komme hjem samme dag og være alene. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | Omhyggelige, professionelle, rare mennesker. | Godt |
| ✎ | 3 | Da jeg skulle videresendes, kunne det kun ske til [et bestemt hospital]. [Dette hospital] har seks måneders ventetid. Jeg skulle derfor igennem ekstra ventetid for at få en tid [et andet sted]. Hen- | Godt |

Bilag 5

visningen kan sendes direkte i stedet for.




	5	Ventetiden opstod, fordi der ikke var blevet sendt en læge fra Randers Centralsygehus fra morgentunden.	Godt
	8	God.	Virkelig godt
	9	Det tog næsten et år at få iværksat indgreb. Blev undersøgt 4-5 gange af og med forskelligt personale HVER gang. Varierende meninger om hvorvidt elastikker var nok, eller operation var nødvendig. Det endte med et snit, færdig med det! Hvorfor tager det et år?	Godt
	11	Meget fin behandling.	Godt
	12	Fint med råd og vejledning.	Virkelig godt
	14	Undersøgelse og efterfølgende behandling meget fin.	Virkelig godt
	20	Helt i topklasse.	Virkelig godt
	22	En hilsen til NN med tak for veludført operation.	Virkelig godt
	23	Det levede op til, hvad jeg blev lovet, og gik udmærket.	Virkelig godt
	24	Jeg kunne ikke forstå, at jeg skulle køre fra [anden by] til Grenå bare for at få at vide, at jeg skulle scannes. Der kunne have været sparet tid både for lægen i Grenå og mig.	Dårligt
	28	Lægen var ikke 100% sikker på, om jeg havde lyskebrok, så vi aftalte, at jeg tog en kort løbetur udenfor, for at få brokket frem. Efter den korte løbetur, var hun ikke i tvivl længere, jeg havde lyskebrok.	Godt
	30	Havde forventet en mere dybdegående undersøgelse.	Godt
ID	Kommentarer - Mammaklinikken		Samlet indtryk
	8	Syntes jeg fik en meget kort besked uden ret meget forklaring.	Godt

Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
38	Jeg er taget tilfreds hjem efter endt samtale/behandling.	Godt
39	Jeg fik det RIGTIG dårligt efter jeg kom hjem fra operation. Var meget dårlig om aftenen og den følgende dag, grundet [fejl under operation]. Min fornemmelse er, at det ikke er almindeligt med så store og ubeskrivelige smerter, som jeg måtte igennem. Jeg var meget bange og syg.	Virkelig godt
41	Nej.	Godt
44	Alle, jeg talte med, var søde mennesker, og jeg fik en god behandling at ALLE.	Virkelig godt
48	Har ikke haft viden om efterfølgende bivirkninger og smerter, som volder mig store problemer.	Godt
52	Der er lang ventetid i weekenden, fredag, lørdag og evt. søndag aften.	Det kan jeg ikke vurdere
70	Har altid før været tilfreds med behandlingen på sygehuset. Behandlet pænt. Men på ambulatoriet grinede de af mig, fordi jeg vente min bluse forkert, da jeg skulle gå.	Intet svar
71	Meget fin behandling.	Godt
74	Jeg har ikke været i tvivl om livsstilsbetydning, da jeg er uddannet sygeplejerske. Da jeg fik at vide, hvad der var galt med min tarm, har jeg selv fundet ud af at leve med det. Men det skyldes IKKE den information, jeg fik på ambulatoriet.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa	Samlet indtryk
1	Der var et utrolig dejligt samarbejde personalet imellem. God og rar atmosfære.	Virkelig godt
2	Vanskeligt at stille diagnose.	Godt
14	Alt i orden.	Virkelig godt
18	Jeg synes, det er for dårligt, man skal køre helt fra [hjemby] til Grenå for så lidt! Man burde kunne have fået en tid i [hjembyen], når man bor der. Sygeplejersken, som undersøgte, arbejdede også i [hjembyen] nogle dage.	Intet svar
30	Det blev aftalt, at de kontaktede mig via telefon, når de havde modtaget svar fra ultralydsscanningen. Jeg måtte selv kontakte ambulatoriet. Først kunne de ikke finde svaret. Dernæst blev svaret, at jeg skulle kontakte egen læge i det videre forløb.	Godt
ID	Kommentarer - Mammaklinikken	Samlet indtryk

Bilag 5

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | Når jeg efter operationen SKAL have pårørende med på patienthotellet om natten, er det IKKE rimeligt, at jeg skal betale vedkommendes kost. | Virkelig godt |
|  | 3 | Håber, den gode ånd fortsættes, da jeg langt fra er færdig. | Godt |
|  | 6 | Var tryk ved at man altid kunne ringe ved tvivl/spørgsmål. Ikke til besvær. | 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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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