

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)
Hospitalsenheden Vest**



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.....	90
	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:	455
Besvarelser fra afdelingens patienter:	295
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).

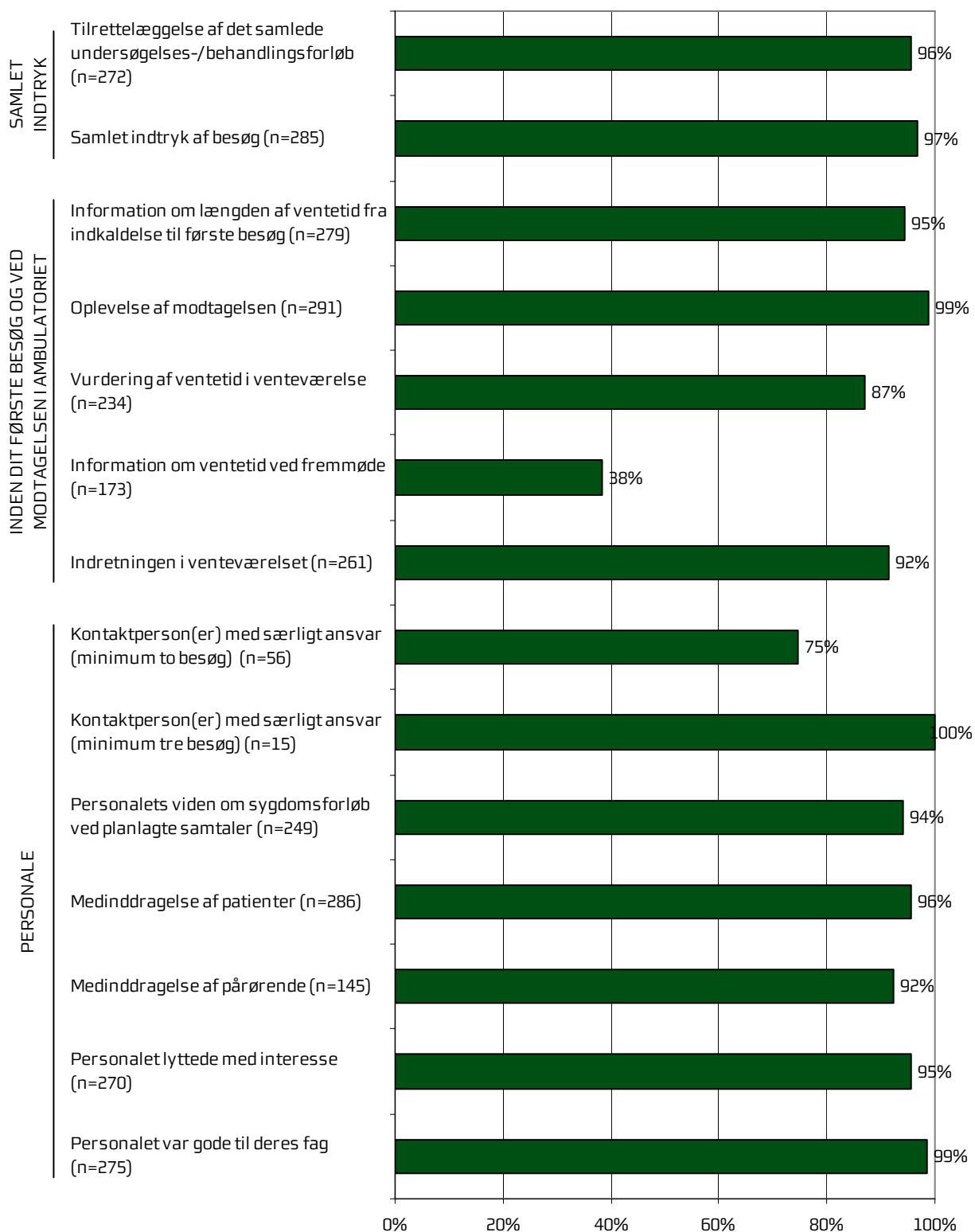
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

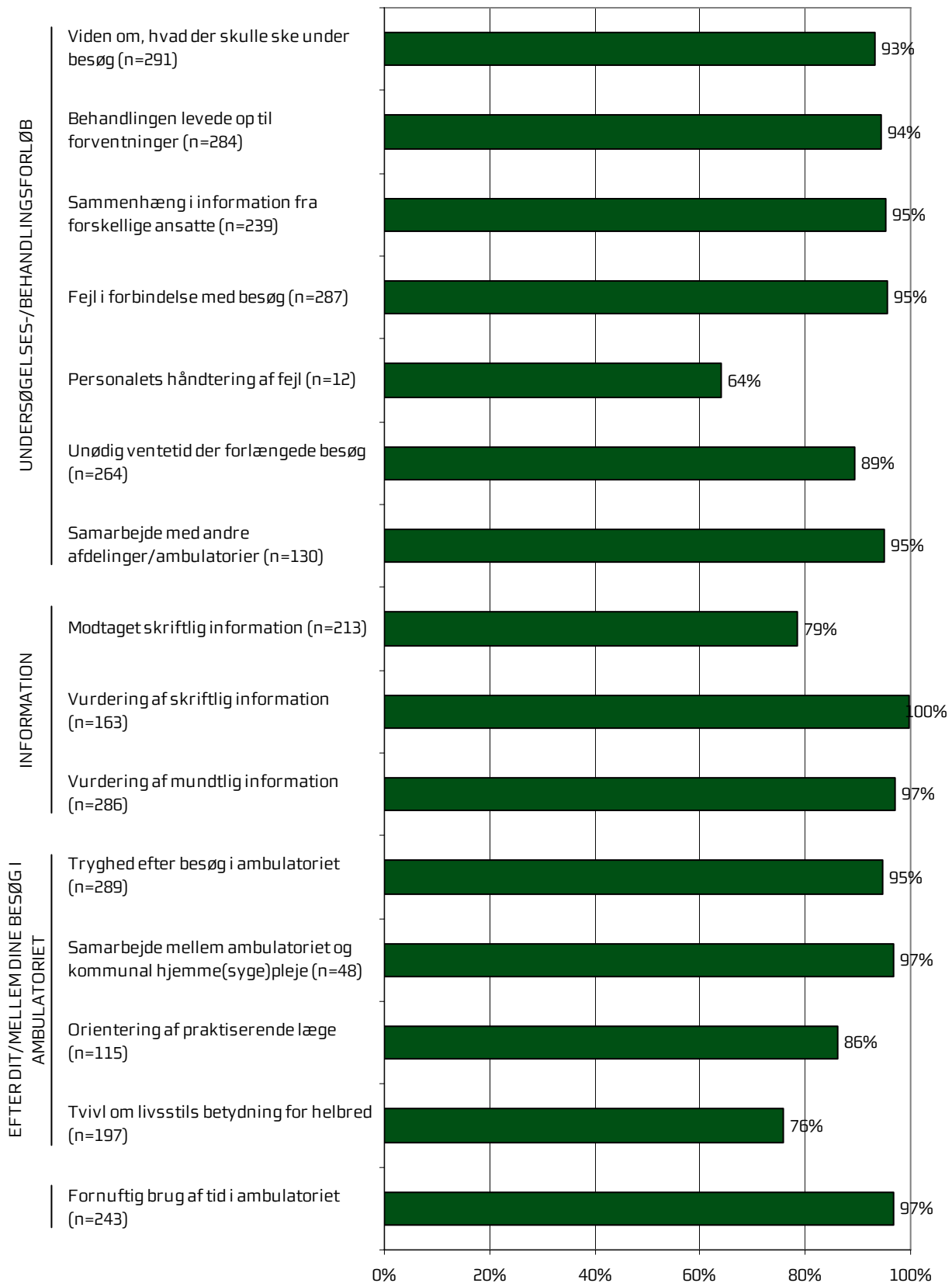
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

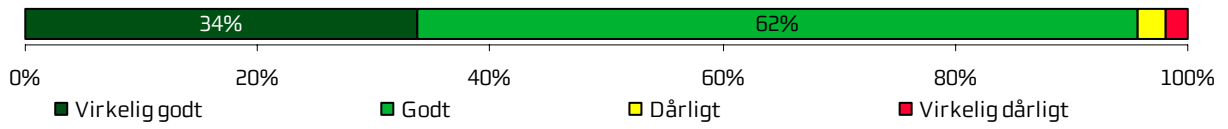
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

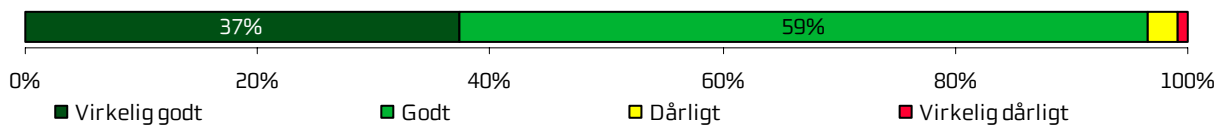
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=272)



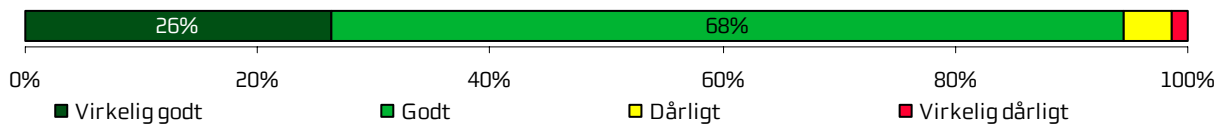
Samlet indtryk af besøg (n=285)



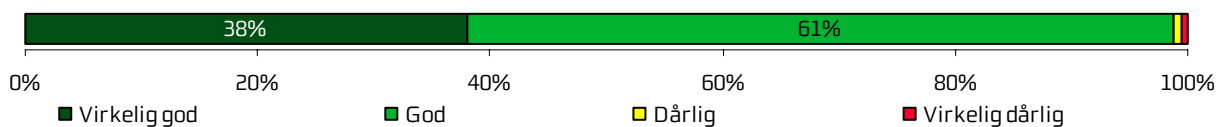
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	96 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

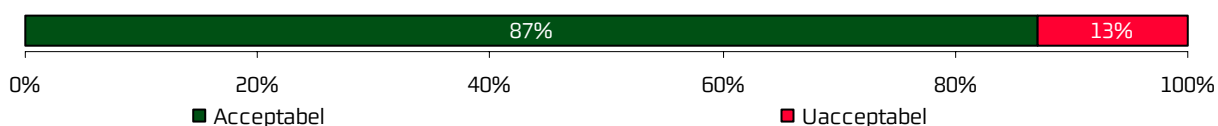
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=279)



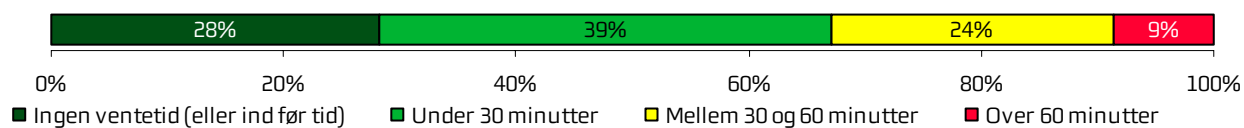
Oplevelse af modtagelsen (n=291)



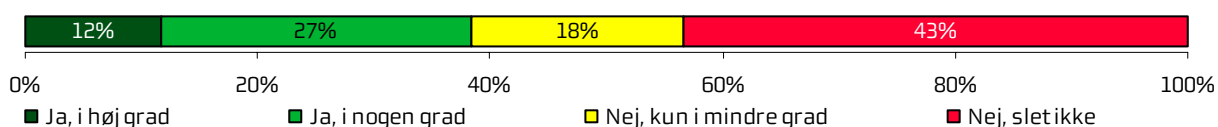
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=234)



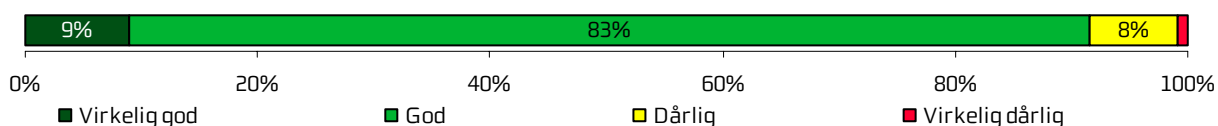
Længde af ventetid i venteværelse (n=276)



Information om ventetid ved fremmøde (n=173)



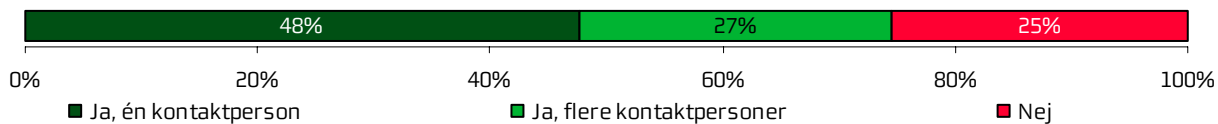
Indretningen i venteværelset (n=261)



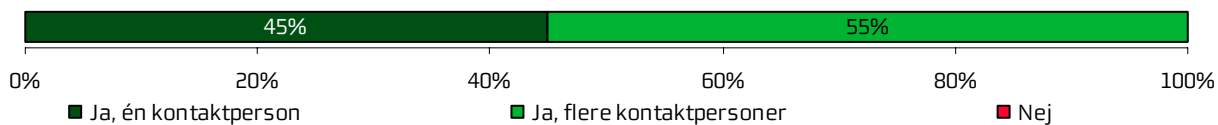
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 % *	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		87 %	-	98 % *	90 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		38 %	39 %	61 % *	35 %	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		92 %	90 %	96 % *	79 %	89 %

Personale

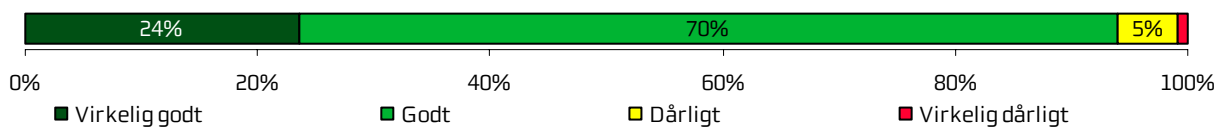
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=56)



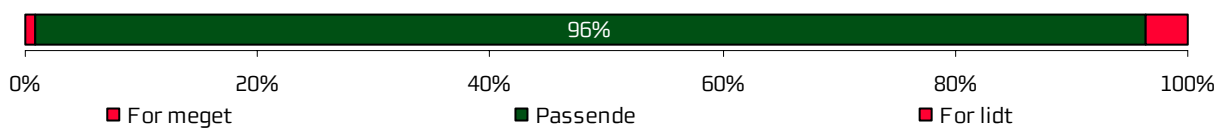
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=15)



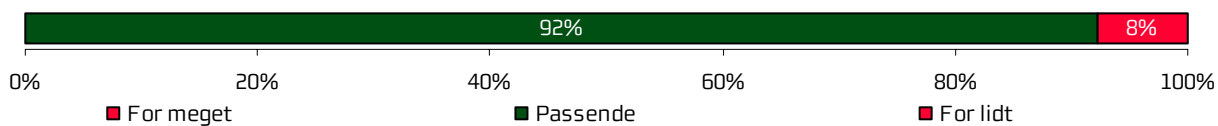
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=249)



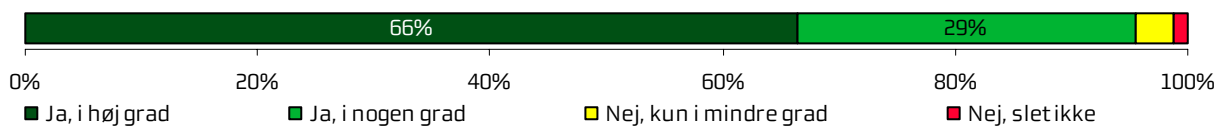
Medinddragelse af patienter (n=286)



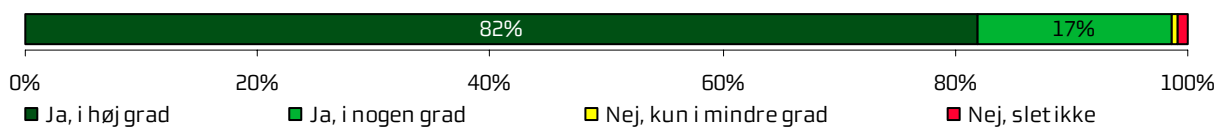
Medinddragelse af pårørende (n=145)



Personalet lyttede med interesse (n=270)



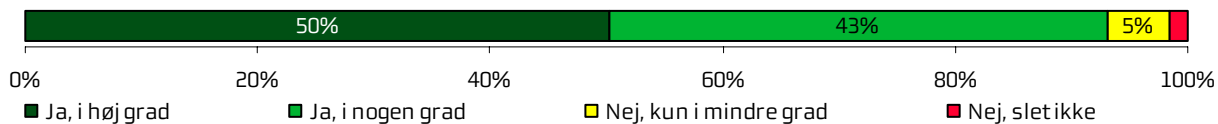
Personalet var gode til deres fag (n=275)



	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)		75 %	84 %	93 % *	74 %	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	95 %	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	93 %	98 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	91 %	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	85 %	96 %	84 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	93 %	99 % *	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

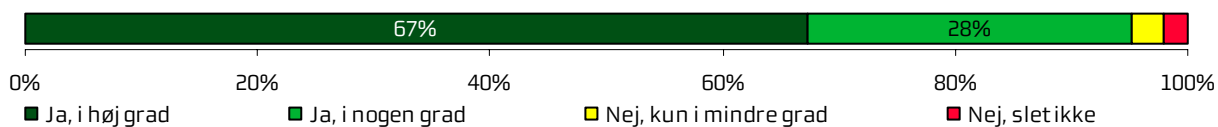
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=291)



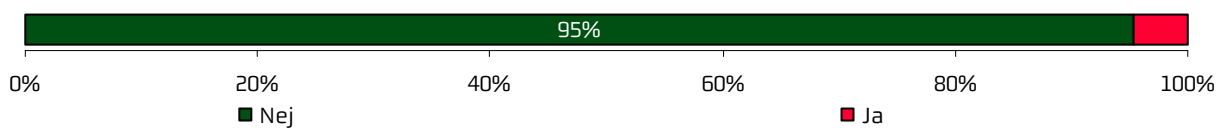
Behandlingen levede op til forventninger (n=284)



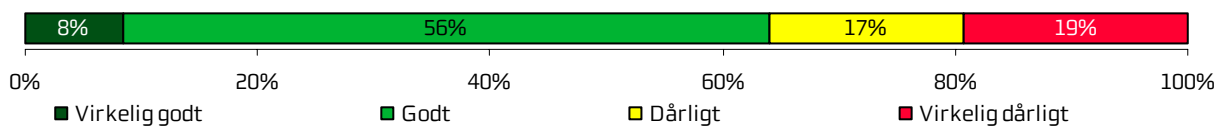
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=239)



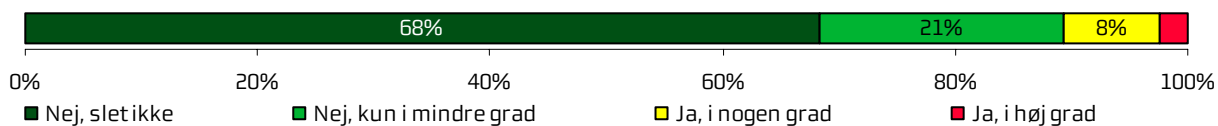
Fejl i forbindelse med besøg (n=287)



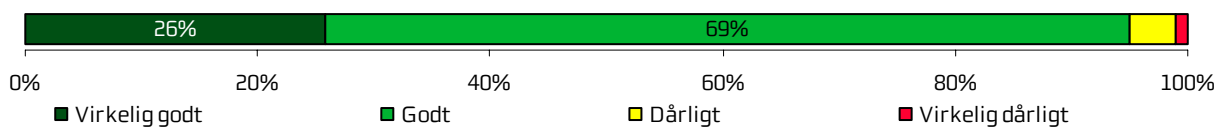
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=264)



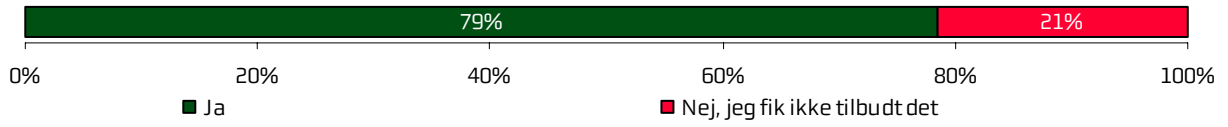
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=130)



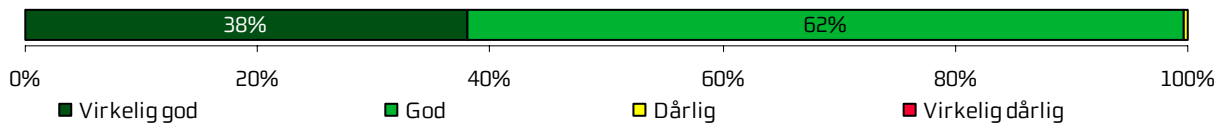
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	93 %	94 %	81 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	93 %	97 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	94 %	98 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		64 %	-	84 %	54 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	88 %	98 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	97 %	98 %	90 %	95 %

Information

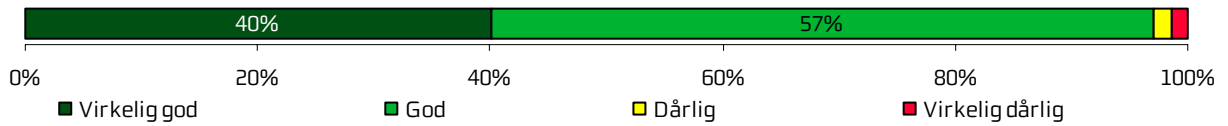
Modtaget skriftlig information (n=213)



Vurdering af skriftlig information (n=163)



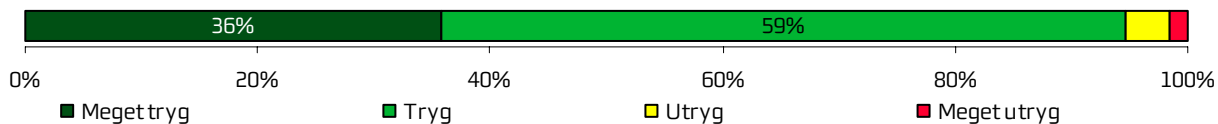
Vurdering af mundtlig information (n=286)



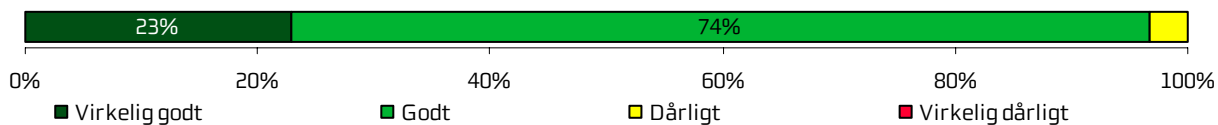
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	83 %	65 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	97 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	95 %	99 %	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

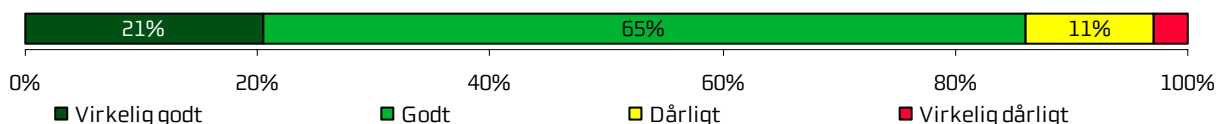
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=289)



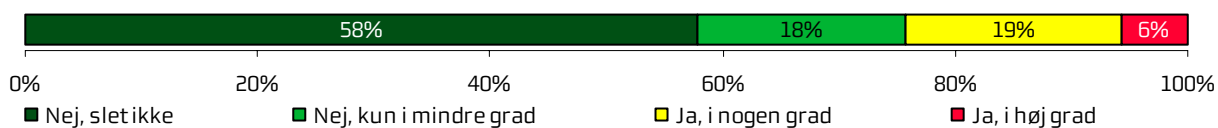
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=48)



Orientering af praktiserende læge (n=115)



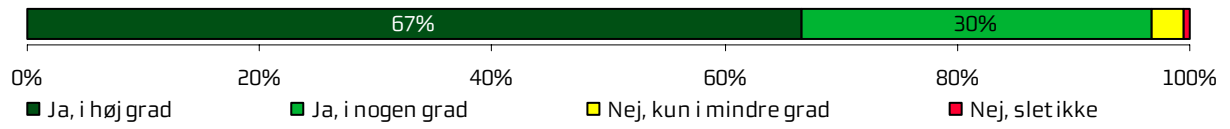
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=197)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	90 %	97 %	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	94 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	88 %	95 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	72 %	86 % *	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=243)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 % *	95 %	97 %

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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. 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 8
6. 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"/>
7. 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"/>
8. 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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. 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"/>	
10. 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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. 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"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>
23. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: >>lbm<<

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	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 <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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	35%	38%
Kvinde	65%	62%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	4%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	37%	36%
60-79 år	45%	40%
80- år	8%	8%

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		295		100%
Køn				
Mand		104		35%
Kvinde		191		65%
Aldersgruppe				
0-19 år		4		1%
20-39 år		24		8%
40-59 år		108		37%
60-79 år		134		45%
80- år		25		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		272		95%
Pårørende		13		5%
Modersmål				
Dansk		273		94%
Ikke dansk		16		6%
Afsnitsnavn				
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro		66		22%
Kirurgisk Ambulatorium, Herning		91		31%
Kirurgisk Dagafsnit, Herning		130		44%
Stomiambulatorium, Herning		8		3%

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	272	15
Køn						
Mand	33	64	1	2	96	4
Kvinde	34	61	4	1	176	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	41	55	5	0	23	0
40-59 år	21	71	4	4	102	4
60-79 år	41	56	2	1	122	10
80- år	40	60	0	0	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	60	3	2	255	14
Pårørende	16	84	0	0	10	1
Modersmål						
Dansk	34	61	3	2	257	13
Ikke dansk	28	72	0	0	12	2
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	73	27	0	0	63	2
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	28	66	2	4	82	7
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	28	68	3	1	119	6
Stomiambulatorium, Herning	38	63	0	0	8	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	3	1	285
Køn					
Mand	32	65	1	1	101
Kvinde	41	55	4	1	184
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	63	37	0	0	23
40-59 år	28	65	7	0	106
60-79 år	38	60	0	2	129
80- år	56	44	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	38	58	3	1	266
Pårørende	12	88	0	0	12
Modersmål					
Dansk	38	58	3	1	267
Ikke dansk	24	76	0	0	15
Afsnitsnavn					
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	75	25	0	0	65
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	30	64	4	1	89
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	32	66	2	1	123
Stomiambulatorium, Herning	63	38	0	0	8

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	26	68	4	1	279	11
Køn						
Mand	24	73	2	1	101	3
Kvinde	28	65	6	1	178	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	26	74	0	0	22	2
40-59 år	24	69	5	3	104	3
60-79 år	27	67	5	1	129	4
80- år	37	63	0	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	26	69	4	1	258	11
Pårørende	29	55	16	0	13	0
Modersmål						
Dansk	27	68	4	1	259	11
Ikke dansk	18	76	6	0	16	0
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	65	34	2	0	62	2
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	20	73	4	2	83	8
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	20	74	6	1	127	1
Stomiambulatorium, Herning	57	43	0	0	7	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	61	1	0	291
Køn					
Mand	34	64	1	1	104
Kvinde	41	58	1	0	187
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	32	68	0	0	24
40-59 år	35	64	0	1	107
60-79 år	39	59	2	0	133
80- år	49	51	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	37	62	1	0	270
Pårørende	54	46	0	0	13
Modersmål					
Dansk	38	60	1	0	271
Ikke dansk	31	69	0	0	16
Afsnitsnavn					
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	77	23	0	0	65
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	33	65	1	1	91
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	30	69	1	0	127
Stomiambulatorium, Herning	75	25	0	0	8

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	87	13	234	55
Køn				
Mand	88	12	90	13
Kvinde	86	14	144	42
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	4	0
20-39 år	100	0	19	5
40-59 år	81	19	87	18
60-79 år	87	13	107	26
80- år	100	0	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	87	13	218	50
Pårørende	76	24	12	1
Modersmål				
Dansk	88	12	220	49
Ikke dansk	69	31	12	4
Afsnitsnavn				
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	100	0	39	26
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	91	9	80	11
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	80	20	108	17
Stomiambulatorium, Herning	100	0	7	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	28	39	24	9	276	6
Køn						
Mand	26	39	26	9	98	1
Kvinde	30	39	23	8	178	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	19	52	20	9	22	2
40-59 år	26	40	20	13	100	1
60-79 år	30	33	31	7	128	2
80- år	37	52	11	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	38	24	9	256	6
Pårørende	4	51	37	8	12	0
Modersmål						
Dansk	28	40	24	8	256	6
Ikke dansk	24	24	35	17	16	0
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	69	26	5	0	62	3
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	21	48	28	2	89	1
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	22	33	26	18	117	2
Stomiambulatorium, Herning	50	38	13	0	8	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	12	27	18	43	173	20
Køn						
Mand	10	30	20	39	71	3
Kvinde	13	24	17	47	102	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	10	4	33	53	15	4
40-59 år	13	23	18	46	66	7
60-79 år	11	30	15	44	79	7
80- år	13	51	26	9	12	1
Skema udfyldt af						
Patienten	11	26	18	45	159	18
Pårørende	22	21	17	40	10	2
Modersmål						
Dansk	12	26	18	44	159	20
Ikke dansk	14	27	18	41	12	0
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	40	27	20	13	15	7
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	14	26	18	42	66	6
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	8	25	19	48	88	7
Stomiambulatorium, Herning	-	-	-	-	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	9	83	8	1	261	15
Køn						
Mand	11	79	9	1	95	6
Kvinde	7	85	7	1	166	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	7	85	7	0	22	2
40-59 år	6	82	10	2	97	3
60-79 år	11	83	6	0	119	8
80- år	10	84	7	0	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	8	83	8	1	243	13
Pårørende	10	80	10	0	11	1
Modersmål						
Dansk	8	83	8	1	246	12
Ikke dansk	22	70	8	0	11	3
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	19	77	4	0	57	4
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	9	79	10	1	86	2
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	6	87	6	1	113	8
Stomiambulatorium, Herning	0	100	0	0	5	1

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	48	27	25	56
Køn				
Mand	58	16	26	9
Kvinde	45	30	25	47
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	22	45	33	19
60-79 år	49	23	29	25
80- år	100	0	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	40	31	29	50
Pårørende	100	0	0	5
Modersmål				
Dansk	45	28	27	54
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	42	48	10	31
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	40	0	60	10
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	60	20	20	10
Stomiambulatorium, Herning	60	40	0	5

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	45	55	0	15
Køn				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	50	50	0	14
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	12	88	0	6
60-79 år	63	37	0	6
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	39	61	0	14
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	45	55	0	15
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	30	70	0	10
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	-	-	-	0
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	-	-	-	1
Stomiambulatorium, Herning	-	-	-	4

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	24	70	5	1	249	39
Køn						
Mand	19	72	8	1	87	15
Kvinde	26	70	3	1	162	24
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	28	72	0	0	19	4
40-59 år	17	73	10	0	92	14
60-79 år	26	69	3	2	115	17
80- år	26	74	0	0	19	4
Skema udfyldt af						
Patienten	23	72	4	1	232	36
Pårørende	24	54	21	0	11	1
Modersmål						
Dansk	24	70	6	1	231	37
Ikke dansk	20	80	0	0	14	2
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	51	49	0	0	59	6
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	16	73	10	1	77	13
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	22	75	2	1	106	19
Stomiambulatorium, Herning	43	57	0	0	7	1

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	1	96	4	286
Køn				
Mand	1	94	5	103
Kvinde	1	97	2	183
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	0	100	0	24
40-59 år	1	94	5	107
60-79 år	1	96	3	130
80- år	0	94	6	21
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	3	266
Pårørende	0	92	8	12
Modersmål				
Dansk	0	96	3	266
Ikke dansk	0	94	6	16
Afsnitsnavn				
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	0	98	2	64
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	1	93	6	88
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	1	97	2	127
Stomiambulatorium, Herning	0	100	0	7

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	92	8	145	142
Køn					
Mand	0	95	5	58	45
Kvinde	0	90	10	87	97
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	0	87	13	8	16
40-59 år	0	92	8	44	62
60-79 år	0	91	9	73	58
80- år	0	100	0	16	6
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	130	136
Pårørende	0	100	0	10	3
Modersmål					
Dansk	0	92	8	136	132
Ikke dansk	0	100	0	8	7
Afsnitsnavn					
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	0	100	0	42	21
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	0	95	5	41	49
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	0	86	14	57	69
Stomiambulatorium, Herning	0	100	0	5	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	29	3	1	270	20
Køn						
Mand	63	31	5	1	96	8
Kvinde	69	28	2	1	174	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	94	6	0	0	21	3
40-59 år	65	29	5	1	102	5
60-79 år	63	32	3	2	122	10
80- år	62	38	0	0	21	2
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	4	1	250	19
Pårørende	75	25	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	66	30	4	1	250	20
Ikke dansk	77	23	0	0	16	0
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	90	10	0	0	60	5
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	59	33	7	1	86	5
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	67	30	1	2	116	10
Stomiambulatorium, Herning	63	38	0	0	8	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	82	17	0	1	275	13
Køn						
Mand	81	16	1	1	97	6
Kvinde	82	17	0	1	178	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	94	6	0	0	23	1
40-59 år	80	19	0	1	105	3
60-79 år	80	18	1	1	121	8
80- år	88	12	0	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	82	17	1	1	256	12
Pårørende	75	25	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	81	18	1	1	256	12
Ikke dansk	94	6	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	95	5	0	0	65	0
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	76	22	1	1	83	7
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	82	17	0	1	119	6
Stomiambulatorium, Herning	100	0	0	0	8	0

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	50	43	5	2	291	1
Køn						
Mand	50	43	4	3	103	1
Kvinde	50	43	6	1	188	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	49	49	2	0	24	0
40-59 år	43	46	8	2	108	0
60-79 år	57	38	4	1	132	1
80- år	38	62	0	0	23	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	44	6	2	270	1
Pårørende	67	33	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	49	43	6	2	271	1
Ikke dansk	60	40	0	0	16	0
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	52	38	8	2	65	0
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	42	48	7	3	90	1
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	58	38	4	0	128	0
Stomiambulatorium, Herning	38	63	0	0	8	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	66	29	3	3	284	5
Køn						
Mand	63	29	4	3	101	3
Kvinde	68	28	2	2	183	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	73	23	4	0	23	0
40-59 år	63	27	6	5	103	4
60-79 år	67	30	1	2	131	1
80- år	70	30	0	0	23	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	3	2	264	4
Pårørende	44	36	10	10	12	1
Modersmål						
Dansk	64	30	3	3	266	3
Ikke dansk	84	7	9	0	14	2
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	87	13	0	0	62	1
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	54	36	4	6	90	0
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	70	27	2	1	125	3
Stomiambulatorium, Herning	86	14	0	0	7	1

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	67	28	3	2	239	40
Køn						
Mand	63	33	3	2	77	22
Kvinde	70	25	3	2	162	18
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	95	5	0	0	20	4
40-59 år	64	28	6	3	93	12
60-79 år	67	30	1	2	104	22
80- år	52	48	0	0	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	27	3	2	223	36
Pårørende	67	33	0	0	10	2
Modersmål						
Dansk	66	29	3	2	223	37
Ikke dansk	86	14	0	0	13	2
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	86	12	2	0	59	5
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	58	35	4	3	69	16
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	68	29	2	2	105	18
Stomiambulatorium, Herning	100	0	0	0	6	1

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	95	5	287
Køn			
Mand	97	3	101
Kvinde	94	6	186
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	95	5	23
40-59 år	92	8	108
60-79 år	97	3	131
80- år	100	0	21
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	267
Pårørende	90	10	12
Modersmål			
Dansk	96	4	268
Ikke dansk	92	8	15
Afsnitsnavn			
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	97	3	64
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	97	3	87
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	94	6	128
Stomiambulatorium, Herning	100	0	8

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	8	56	17	19	12	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	12	54	23	12	9	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	0	74	13	13	8	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	50	19	22	11	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	9	50	19	22	11	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	-	-	-	-	2	0
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	-	-	-	-	3	0
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	14	43	29	14	7	0
Stomiambulatorium, Herning	-	-	-	-	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	68	21	8	2	264	21
Køn						
Mand	66	21	11	2	94	8
Kvinde	70	21	6	3	170	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	82	8	4	6	24	0
40-59 år	72	18	8	2	99	8
60-79 år	67	23	10	1	116	12
80- år	38	47	7	9	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	20	8	2	246	20
Pårørende	45	43	8	4	12	0
Modersmål						
Dansk	67	22	8	2	246	19
Ikke dansk	74	12	7	7	14	2
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	77	20	2	2	64	0
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	67	23	7	2	83	5
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	66	20	12	3	112	15
Stomiambulatorium, Herning	80	20	0	0	5	1

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	26	69	4	1	130	89
Køn						
Mand	19	79	3	0	41	33
Kvinde	30	63	5	2	89	56
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	47	53	0	0	8	10
40-59 år	15	74	9	3	47	39
60-79 år	28	70	2	0	57	35
80- år	42	58	0	0	14	5
Skema udfyldt af						
Patienten	26	68	4	1	122	83
Pårørende	-	-	-	-	4	5
Modersmål						
Dansk	26	69	4	1	121	84
Ikke dansk	32	68	0	0	7	4
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	44	53	2	0	43	14
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	19	76	3	3	37	31
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	20	73	7	0	45	44
Stomiambulatorium, Herning	60	40	0	0	5	0

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	79	21	213	65
Køn				
Mand	75	25	76	24
Kvinde	81	19	137	41
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	2	2
20-39 år	86	14	16	8
40-59 år	76	24	80	25
60-79 år	84	16	103	23
80- år	43	57	12	7
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	198	59
Pårørende	69	31	10	3
Modersmål				
Dansk	79	21	196	62
Ikke dansk	72	28	16	0
Afsnitsnavn				
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	78	22	41	20
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	73	27	64	23
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	82	18	103	21
Stomiambulatorium, Herning	100	0	5	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	38	62	0	0	163	1
Køn						
Mand	38	62	0	0	55	1
Kvinde	38	61	1	0	108	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	37	63	0	0	14	0
40-59 år	42	57	1	0	60	0
60-79 år	35	65	0	0	81	1
80- år	56	44	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	59	0	0	151	1
Pårørende	0	100	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	40	60	0	0	151	1
Ikke dansk	21	79	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	50	47	3	0	32	0
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	37	63	0	0	46	0
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	37	63	0	0	81	0
Stomiambulatorium, Herning	-	-	-	-	4	1

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	40	57	2	1	286
Køn					
Mand	39	59	0	2	101
Kvinde	41	56	3	1	185
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	58	42	0	0	24
40-59 år	32	64	2	2	105
60-79 år	43	56	1	1	130
80- år	42	53	4	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	41	56	2	1	265
Pårørende	29	71	0	0	13
Modersmål					
Dansk	41	56	2	1	266
Ikke dansk	23	77	0	0	16
Afsnitsnavn					
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	72	28	0	0	64
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	37	59	1	3	90
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	31	66	2	0	124
Stomiambulatorium, Herning	88	13	0	0	8

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	36	59	4	2	289
Køn					
Mand	36	61	2	1	103
Kvinde	36	58	5	2	186
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	44	51	6	0	24
40-59 år	38	53	5	3	107
60-79 år	32	64	3	1	131
80- år	32	66	2	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	36	59	3	2	268
Pårørende	26	65	9	0	13
Modersmål					
Dansk	35	59	4	2	270
Ikke dansk	40	60	0	0	15
Afsnitsnavn					
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	37	55	8	0	65
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	37	56	4	2	91
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	31	65	2	2	125
Stomiambulatorium, Herning	75	25	0	0	8

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	23	74	3	0	48	14	209
Køn							
Mand	18	82	0	0	21	7	69
Kvinde	29	64	7	0	27	7	140
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	1	2
20-39 år	-	-	-	-	2	1	20
40-59 år	6	77	17	0	10	4	89
60-79 år	16	84	0	0	23	8	89
80- år	27	73	0	0	12	0	9
Skema udfyldt af							
Patienten	22	74	4	0	40	13	199
Pårørende	-	-	-	-	4	1	6
Modersmål							
Dansk	23	74	4	0	44	11	198
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3	8
Afsnitsnavn							
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	43	50	7	0	14	2	45
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	6	94	0	0	17	5	60
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	25	67	8	0	12	6	103
Stomiambulatorium, Herning	60	40	0	0	5	1	1

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	21	65	11	3	115	163
Køn						
Mand	23	58	14	5	40	60
Kvinde	19	70	9	1	75	103
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	63	37	0	0	7	17
40-59 år	15	62	18	6	34	70
60-79 år	18	76	6	0	58	66
80- år	12	55	23	10	13	9
Skema udfyldt af						
Patienten	20	65	13	2	102	156
Pårørende	14	75	0	11	8	4
Modersmål						
Dansk	18	67	12	2	106	152
Ikke dansk	36	50	0	14	6	10
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	39	57	4	0	23	38
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	16	59	22	3	32	57
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	18	74	5	4	57	63
Stomiambulatorium, Herning	-	-	-	-	3	5

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	18	19	6	197	84
Køn						
Mand	62	14	18	6	74	27
Kvinde	55	21	19	6	123	57
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	91	0	9	0	12	11
40-59 år	60	16	17	7	76	31
60-79 år	52	22	19	6	94	33
80- år	57	9	34	0	14	6
Skema udfyldt af						
Patienten	58	17	19	5	184	78
Pårørende	47	34	9	9	9	4
Modersmål						
Dansk	58	18	19	5	183	79
Ikke dansk	48	21	16	16	13	3
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	63	16	12	9	43	19
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	58	18	18	6	66	23
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	56	20	20	5	82	41
Stomiambulatorium, Herning	67	0	33	0	6	1

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	30	3	1	243	42
Køn						
Mand	62	34	2	1	83	19
Kvinde	70	27	3	0	160	23
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	77	23	0	0	22	2
40-59 år	58	37	6	0	91	16
60-79 år	68	29	1	1	108	20
80- år	84	16	0	0	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	67	30	2	1	228	38
Pårørende	51	38	11	0	11	1
Modersmål						
Dansk	68	30	2	1	226	39
Ikke dansk	53	37	10	0	14	2
Afsnitsnavn						
Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	87	12	2	0	60	4
Kirurgisk Ambulatorium, Herning	65	30	4	1	81	6
Kirurgisk Dagafsnit, Herning	60	38	2	0	95	31
Stomiambulatorium, Herning	86	14	0	0	7	1

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 (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg fik en fin folder, der indeholdt en del information, der var outdated. F.eks. brug af BH (folder: 6 uger), mundtlig information: 3 uger. Plus en anden ting som jeg ikke kan huske. Min mening: al information skal være korrekt, selv hvis det er rettet i hånden eller ved klistermærker.	Virkelig godt
3	Det er utilfredsstillende, at man ved kroniske lidelser (cyster) skal HELE forløbet igennem fra egen læge til sygehus HVER GANG.	Godt
5	Da jeg så alle disse spørgsmål på tilsendte skema tænkte jeg - det bliver nemt at besvare, og det står jeg stadig ved. På et skema fra et til ti, er der vist udelukkende titaller. Kompetent team - utrolig venlighed fra læge NN og personale, både på operationsstuen og afdelingen. Jeg er nu hjemme, så god som ny, fuld af taknemmelighed, og med stor tak til brystkirurgiskafdeling i Holstebro.	Virkelig godt
6	Jeg synes, det var virkelig godt, at der kun var én læge, og at de sygeplejersker der var i ambulatoriet også var der, da jeg blev opereret.	Virkelig godt
7	Super behandling af alle, jeg har været i berøring med.	Virkelig godt
9	Jeg kan ikke se, det kan gøres bedre. Alt fungerede, som det skulle. Så hurra for det offentlige system. Her virker det i hvert fald.	Virkelig godt
10	Når det var ens tur, var såvel sygeplejerske som operationslægerne meget varme og udviste stort nærvær. Ved den første biopsi oplevede jeg dog en læge, der intet forklarede. Tror det var en ung og uprøvet person. Læge NN var helt utrolig. Tak for deT.	Godt
11	Rigtig sødt personale. Der var gammel kold kaffe på kanden.	Godt
12	Fra man træder ind af døren, får man et smil ved receptionen, videre til rengøringspersonalet], til sygeplejersker og læger. Man fornemmer et godt forhold personalet imellem, som smitter af på patienterne. Hygiejnen er fin og maden er god. Man fik information om, hvad der skulle ske, så jeg har kun godt at sige om min indlæggelse.	Virkelig godt
13	Alle snakkede til mig, så jeg følte mig som en ven. Alle var altid smilende og venlige, det gælder alle lige fra kontor til lægen. TAK FOR DET!	Virkelig godt
14	Plus: Stort nærvær. Minus: Jeg blev beroliget for meget, men vi er jo forskellige!	Virkelig godt
16	Jeg har aldrig oplevet et så velfungerende og empatisk team. Der bliver taget hensyn til, at en kvindes bryster er en intim og privat del, hvorfor det er begrænset personale, man skal vise sig afklædt for. Det er en meget vigtig del i behandlingsforløbet. Hjemmesygeplejens andel i forløbet er yderst kritisabelt trods grundig information fra ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Følte mig rigtig godt behandlet og synes, man gav sig god tid til at forklare.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 21 | Jeg venter på indkaldelse til ny undersøgelse [flere måneder] efter sidste [undersøgelse]. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 24 | Jeg oplevede en usædvanligt god information, som dels tog udgangspunkt i min viden og samtidig udvidede scenarier gradvist, så jeg følte, at jeg "kunne følge med". Det betød meget for mig, at der blev taget individuelt hensyn i forhold til planlægning af forløbet, så jeg samtidig ikke skulle forsumme så meget fra arbejde. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Jeg har udelukkende en positiv oplevelse af behandlingen. Venter dog nu på indkaldelse til [undersøgelse], som efter aftalen skal finde sted [i efteråret]. Der ville jeg gerne have længere frist fra indkaldelsen []. Der er nu maks. to uger til undersøgelsen, hvis de tre måneder skal overholdes. Jeg tænker på varsel til min arbejdsplads. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 28 | Jeg har ved alle mine besøg i ambulatoriet, både før og efter operation, følt, at der var en god atmosfære. Alle er meget venlige og hjælpsomme, også da jeg måtte søge hjælp i weekenden, var behandling og samtale helt i top. Min konklusion er: at ALLE gør deres ypperste for at hjælpe os både fysisk og psykisk, og har venligt og fyldestgørende besvaret mine spørgsmål. Jeg er meget glad for alt skriftligt materiale, jeg løbende har fået udleveret, også kopi af journal. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Jeg kunne godt lide den måde, hvormed de forelagde renlighedens store betydning. Jeg føler mig virkelig godt behandlet. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 | Jamen de var der bare med forklaring igen og igen. Jeg mangler bare ord nok til deres ros. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Det var MEGET POSITIVT at modtage et telefonopkald fra ambulatoriet med tid før første undersøgelse. Jeg har fået et meget positivt syn på, at ambulatoriet forsøger at være meget effektive og udnytte alle tider, så det undgås, at patienter ikke møder til indkaldt tid og dermed tidsspilde for personalet. Godt gået!! Det var endvidere MEGET POSITIVT, at jeg selv kunne have indflydelse på aftale om ny tid. Godt gået!! | Godt |

ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning














Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|------------------|
| ✎ | 1 | Inden operationen blev jeg dårlig og besvimele. Fik virkelig god og professionel hjælp fra personalet. "Godt gået". | Virkelig godt |
| ✎ | 4 | Det ville være meget bedre, hvis det ikke er forskellige læger, der skal informere fra gang til gang. Sygeplejerskerne er utrolig søde, og man fornemmer, at de nogle gange er bedre til at sætte sig ind i tingene, og dermed også til at hjælpe med at forstå informationerne. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 5 | Jeg var glædeligt overrasket over den fantasi, lægen var i besiddelse af med hensyn til den vanskelige undersøgelse. Jeg blev bedt om at sætte mig på en bækkensol, hvorefter lægen brugte et spejl nedenunder for at se, hvor meget tarmen faldt ned. Bravo! | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Alt var perfekt. Herning sygehus er det bedste. | Virkelig godt |
| ✎ | 7 | Alle er rigtig søde og professionelle og gode til at holde i hånden. Men da jeg kom hjem, fik jeg det rigtig skidt. Var ved at besvime, når jeg skulle på toiletet, havde brug for støtte for at gå og komme op at stå. Blødte meget fra såret. Var bekymret for, om alting var ok. Jeg var heldigvis ikke kommet helt hjem, men kun til min mors sofa, og det er ikke rart at tænke på, at jeg egentlig skulle have været helt hjem, hvor jeg bor alene med to [små] børn. Hvordan det skulle være gået, ved jeg ikke. | Godt |

Så faktisk synes jeg IKKE, det er i orden at sende folk hjem en halv time efter det sidste sting.


✎	8 Jeg er meget positivt overrasket over et egentlig nemt forløb. Meget flink, rolig og imødekomme-nde sygehuspersonale. Det eneste er: Hvorfor kan ambulatoriet ikke have de elastikker til hæmori-der? I må tænke på, at nu skal patienten igen afsted og belaste en anden afdeling for det. I mine øjne er dette en "Storm P" - løsning og en unødvendig belastning for patienten. PS: Positivt var også, at lægen efter undersøgelsen kom i opvågning for at tale med mig en gang til. Man er mere klar i hovedet, når bedøvelsen forsvinder og pludselig har nok flere spørgsmål til læ-ge/undersøgelsen.	Godt
✎	9 Undgå ventetid. Patienten har [sygdom] og svært ved at uddybe oplevelserne.	Godt
✎	10 Jeg fik lavet en kikkertundersøgelse af tarmen. Personalet var gode til at tage hensyn til ens vær-dighed.	Godt
✎	11 Man fik en god start med glade personer og en god snak om, hvad der skulle ske. Og man fik besked med det samme. Det var en rigtig god ting.	Godt
✎	14 Mindre ventetid.	Godt
✎	15 Under undersøgelse burde den danske sygeplejer blive hos mig, så jeg kunne forstå, hvad der blev sagt om behandling og dens forløb.	Virkelig dårligt
✎	18 Har haft unødvendig ventetid med smerter. Da jeg ville henvises til andet sted, var patientvejleder-ne næsten umulige at kontakte, og ambulatorium kunne/ville ikke hjælpe mig.	Dårligt
✎	19 Jeg mener, at jeg havde fået at vide, at der var en god times ventetid. Jeg måtte selv spørge, om jeg var blevet glemt.	Virkelig godt
✎	21 Jeg synes, at man godt kan få en seng, når man kommer og skal have fjernet noget, for det er hårdt at sidde på stole.	Godt
✎	22 Det var dejligt, at der var mulighed for at blive om natten, ingen pressede på for at slippe af med patienten. Det var medvirkende til at skabe trykthed.	Virkelig godt
✎	23 På det faglige område er det ok. Men det er uacceptabelt med den lange tid i venteværelset, når man har fået en tid!	Det kan jeg ikke vurdere
✎	25 Jeg har været rigtig godt tilfreds.	Godt
✎	26 Ventetiden på at få fjernet en byld var egentlig fire uger, men jeg blev presset ind efter en uge, fordi de godt kunne se, det var uholdbart at gå med. På operationsdagen kom jeg til før tid. Havde dog glemt at fortælle om mælk i kaffen, så jeg blev taget af operationsbordet igen og måtte vente en ekstra time. Men nåede at komme til samme dag. Tak, fordi der ingen sure miner var, fordi jeg havde begået en "dum" fejl, som kom til at koste personalet tid og ekstra bøvl. TAK :).	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Samlet indtryk
✎	1 Der blev virkelig taget hånd om mig på en fin og tryk måde. Ingen vaklen i information og undersø-gelsen.	Virkelig godt

Bilag 5

-  3 Jeg synes, at informationen efter første undersøgelse er meget dårlig, da jeg efter en [prøve] på en anden afdeling skulle tilbage og høre resultatet, som jeg igen sad og ventede længe på. Fik resultatet at vide (af en læge, der var meget svær at forstå) rundt om hjørnet i venteværelset, hvor de andre patienter sad. Det syntes jeg var meget for dårligt. Og den lange ventetid første gang (flere timer). Ok anden og tredje gang. Godt
-  5 For mange forskellige læger, der ikke vidste noget. Mange forskellige svar. Kørte fra [anden by], var til samtale i fem minutter - det er ikke godt nok. Lægen havde ikke læst min journal. Godt
-  6 Følte mig udstillet efter endt undersøgelse af de andre patienter, som endnu venter i venteværelset. Blev selv utryg, da jeg blev vidne til en patient som fortalte om hendes oplevelse af samme undersøgelse som jeg endnu afventede. Evt. en idé at opdele venteværelse til før- og efterbehandlede patienter. Godt
-  7 Måske skulle kirurgen se, hvad der stod i folderen, der blev tilsendt vedrørende operation for hæmorider, og så rette ind et af stederne, så denne forvirring undgås. Godt
-  10 Jeg synes, at det var sødt og kompetent personale. Virkelig godt
-  13 Jeg kom og skulle have en tarmundersøgelse, men fik en operation samme dag med en times ventetid, det kan ikke siges at det tog lang tid. Jeg er rask igen. Så tak for god behandling. Godt
-  14 Noget med den telefoniske kontakt (læge), hvor der let skabes unødigt utryghed. Igen et barn, som tog telefonen med besked om, at det var fra "Herning Sygehus". Måske kunne man godt sige noget med: "Det er ikke noget alvorligt, men jeg skal tale med din mor" eller lignende. Selvfølgelig hvis det er det, der er tilfældet. Ellers fin behandling. Godt
-  17 Høre på, hvad patienten siger. Virkelig dårligt
-  18 Flere mandevenue læsemagasiner i venteværelset. Dårligt
-  19 Bedre information til egen læge. Bedre til at "LÆSE" information fra andre læger og tidligere lignende undersøgelser, fx at bedøvelse kan være nødvendig ved gastroskopi [under specielle omstændigheder]. Jeg er blevet genindkaldt til CT-scanning af maven, til trods for at intet abnormt var at finde. DEJLIGT trygt hele vejen igennem på indlæggelsen på [afdelingerne]. Ti stjerner ud af ti. Godt
-  20 Jeg mødte to sygeplejersker og en læge. Alle tre var meget søde/venlige, og jeg har kun det allerbedste at sige om min undersøgelse. Virkelig godt
-  21 Bortset fra ventetiden har det hele været helt fint. Personalet er søde og rare. Dårligt
-  23 Sygeplejerske NN burde have anerkendelse for sin indsats. Virkelig topprofessionel behandling. Under observationsperioden efter undersøgelsen sidder man i en hvilestol i et åbent lokale med andre. Personalet er venligt, men lidt "pli" ville være på sin plads. Jeg fik eksempelvis at vide, at en forudsætning for at komme hjem var, at jeg kunne "prutte igennem". Det forventede de, jeg gjorde med fuld honnør uden hensyn til mine medpatienter. Jeg havde været bedøvet, men gik alene på toilettet for at efterkomme opfordringen. Ingen kiggede til mig. [] jeg synes lidt blufærdighed på mine vegne og et tilbud om at blive fulgt på toilettet havde været velkomment. Godt

✎	24	Jeg mangler en diætliste for VEDVARENDE diarré.	Dårligt
✎	26	Personalet burde være opmærksomme på, at min mand sad og ventede. Han havde været med helt ind til operationen. Men fik som sagt intet at vide. Manglede opfølgende tjek, da jeg havde flere spørgsmål angående den overståede operation. Personalet var i øvrigt meget flinke, men de havde for travlt.	Dårligt
✎	29	Jeg synes, at den information, jeg fik inden undersøgelsen, var virkelig god.	Virkelig godt
✎	30	Det var nogle dygtige og kompetente sygeplejersker.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	33	Syntes der blev taget meget hensyn til mig og mine bekymringer. Der blev brugt god tid til at berolige mig og forklare forløbet grundigt både før og efter undersøgelsen.	Godt
✎	34	De var alle utroligt venlige og omsorgsfulde. Det virker helbredende, når læger og sygeplejersker behandler os patienter så godt, som jeg oplevede det. Det bør alle læger og sygeplejersker vide, det er uhyre vigtigt. Jeg slapper fuldstændigt af i en så god og tryk atmosfære, som jeg oplevede [i efteråret]. Tak for det!	Virkelig godt
✎	36	Det har hele vejen været en god og positiv oplevelse. Kun ros til al personale.	Virkelig godt
✎	37	Dejligt med en kontaktperson. Luksus at vente på selve operationen med afslappende stole og læsning. Oplevede stor tryk på afdelingen :-).	Godt
✎	38	De må gerne sige, hvordan undersøgelsen gik. Jeg måtte selv spørge om det. Det er et minus, synes jeg.	Godt
✎	39	Jeg har sjældent oplevet at blive passet og "nusset" sådan om af plejepersonalet. Følte stor omsorg og klare udmeldinger/information. Ikke noget at komme efter overhovedet. Det samme gælder lægen og sygeplejersken. Mange tak for det! Men som nævnt ovenfor, kunne det være ønskeligt at man kunne blive et døgn på sygehuset efter operationen, da man er noget skidt tilpas generelt, men det er jo ikke muligt i dagkirurgisk. Eller kun yderst tilfredshed fra min side.	Godt
✎	40	Kortere ventetid. Venligt personale. Søde sygeplejersker.	Virkelig godt
✎	41	Bedre til at informere patienten om ventetiden.	Intet svar
✎	42	Jeg synes, de gjorde behandlingen virkelig godt og ingen ventetid.	Virkelig godt
✎	43	Har været godt tilfreds med den behandling og information, som er vist mig.	Intet svar
✎	45	De var utroligt søde til at tage sig af mig, da ventetiden var lang. Men trøst er det da, når man har indstillet sig på at skulle ind umiddelbart efter det tidspunkt, som man skal møde.	Virkelig godt
✎	47	Godt, at ambulatoriet er så gode til at informere før undersøgelse, så man ved, hvad man går ind til.	Godt
✎	48	Der var LANG ventetid i ambulatoriet. Det kunne have været dejligt, hvis personalet havde informeret om dette. Ellers fint forløb!	Godt

Bilag 5






ID	Kommentarer - Stomiambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	2 Intet at bemærke.	Godt

Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	Samlet indtryk
4	Det gik så hurtigt, var ved lægen mandag, og tirsdag over middag skulle jeg komme til undersøgelse, så det kunne næsten ikke gå hurtigere! Fint.	Godt
7	Grundig vejledning, god tid.	Virkelig godt
8	Meget venlig dame i telefonen, som fortalte, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
10	Jeg var indlagt på Herning sygehus og blev sendt videre derfra, så det gik hurtigt...	Godt
11	Henvielse sendt [den ene] dag, jeg blev ringet op [næste dag], kom til undersøgelse [dagen efter].	Godt
15	De var søde og rare og tog godt imod mig. Jeg blev godt informeret om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
17	Var overrasket over, hvor hurtigt jeg blev indkaldt til undersøgelse.	Virkelig godt
18	Synes, det gik utroligt hurtigt fra lægebesøg hos min egen praktiserende læge, til jeg kom til første undersøgelse. Faktisk var det dejligt, at personalet ringede, og vi aftalte i fællesskab en tid, allerede to dage efter.	Virkelig godt
22	Jeg er positivt overrasket. Det gik virkelig hurtigt fra det var konstateret, at jeg blev behandlet.	Virkelig godt
23	Patienten er dement og kan ikke huske besøgene. På journalen står, at breve skal sendes til sønnen.	Intet svar
24	Faktisk oplevede jeg, at personalet ventede på mig, fordi jeg flere gange var forsinket pga. mit arbejde og den ene gang pga. et trafikuheld, som gav kø udenfor byen.	Virkelig godt
26	Meget positiv. Var hos lægen torsdag formiddag, blev indkaldt til besøget hos jer fredag!	Virkelig godt
30	KAN IKKE SVARE PÅ SPØRGSMÅLET, DA JEG KOM I BEHANDLING SAMME DAG, SOM MIN EGEN LÆGE HENVISTE MIG!	Virkelig godt
32	Der var ingen information om eventuel ventetid, men det opfattes ikke negativt, da jeg havde forventning om ventetid, men jeg husker kun ventetiden som meget kort.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
2	Jeg følte mig virkelig godt behandlet fra jeg kom, til undersøgelsen var forbi.	Virkelig godt
3	For lang ventetid.	Godt
9	Aftalte tid blev ikke overholdt - vi skulle selv henvende os for at få at vide, der var forsinkelse.	Godt

Bilag 5

	11	Der var for lang ventetid i forhold til andre hospitaler, men der var for langt at køre til de hospitaler.	Godt
	16	Jeg var positivt overrasket over den forholdsvis korte ventetid.	Godt
	18	Man modtager et brev og en liste med ventetider andre steder, og så må man selv finde ud af tingene.	Dårligt
	20	Jeg havde søgt om at komme til andet hospital, men det ville man ikke fra Herning sygehus' side.	Virkelig dårligt
	27	Ikke ved første undersøgelse - hvor lægen ikke gav den rigtige diagnose. Ved andet besøg - en anden læge - var undersøgelsen god, og blev opereret dagen efter :)	Intet svar

















ID Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning

Samlet indtryk














	1	Ualmindelig fin beskrivelse/orientering om forberedelse til undersøgelsen.	Virkelig godt
	4	Jeg sad og ventede en time (efter den tid jeg skulle være der), men fik ingen information om forsinkelser.	Godt
	9	Jeg har talt i telefon med én fra gen afdeling koloskopi []. Hun var helt fantastisk at tale med. Godt at I tager udgangspunkt i det enkelte menneske og tager os seriøst. Tak.	Virkelig godt
	11	Informationen, et brev, var godt nok... Men selve ventetiden for lang.	Godt
	14	God forberedelse både skriftligt og mundtligt. Eneste anke var, at der et par gange blev ringet [til pårørende]. Han blev forskrækket, og han skulle egentligt ikke have vidst noget.	Godt
	21	Indlagt [nat], overfladisk undersøgt. Efter flere henvendelser undersøgt i maven [eftermiddag], fik besked om resultatet [aften].	Dårligt
	27	På indkaldelsen stod der, at der kunne forekomme lidt ventetid.	Godt
	31	Min samlever havde tid til scanning af højre knæ i efteråret, jeg havde tid til scanning i [ben] [sene-re]. Jeg havde store smerter og kontaktede røntgen for evt. at bytte tiderne. Jeg fik tid få dage efter kontakten []. Det var virkelig fin betjening.	Godt
	37	Godt med udsendte pjecer om forløbet.	Godt
	41	Jeg blev informeret om, at der kan forekomme ventetid.	Intet svar
	47	Blev henvist fra læge, så derfor kunne ambulatoriet ikke informere om ventetid.	Godt

Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?











ID	Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	Samlet indtryk
 2	Virkelig god og omsorgsfuld modtagelse. Meget beroligende.	Virkelig godt
 8	Meget venlig.	Virkelig godt
 9	Alle var søde, og man fik svar på alt, man spurgte om.	Virkelig godt
 10	Det var slemt at sidde alene og vente.	Godt
 15	Jeg havde en god oplevelse af at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
 16	Professionel, venlig og omsorgsfuld.	Virkelig godt
 18	Følte mig utrolig godt modtaget. Personalet var venligt og god til at informere. Det gjorde mig mere tryk.	Virkelig godt
 24	Jeg følte mig ventet og velkommen.	Virkelig godt
 31	De var der bare, svarede beredvilligt på evt. spørgsmål, både fra mig og min mand.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
 6	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
 8	Jeg skulle lige finde ud af det med skabene, hvor jeg skulle låse mine sager ind. Efter jeg fandt ud af det, gik det fint.	Godt
 9	Venlig.	Godt
 13	Venlig og smilende!!!	Virkelig godt
 15	Ja, mangler dansk sprog for mig.	Virkelig dårligt
 17	Der sad mange mennesker.	Godt
 24	De var meget behjælpelige.	Intet svar
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Samlet indtryk
 1	Venlig og rolig modtagelse.	Virkelig godt

Bilag 5






	6	Godt med information i rolige omgivelser inden selve undersøgelsen.	Godt
	9	Fint.	Virkelig godt
	14	Det er altid rart at kende til ca. ventetid, når man er nervøs.	Godt
	16	Sødt og venligt.	Virkelig godt
	19	Den lange ventetid, ca. to timer, skyldes, at jeg overhørte mit navn ved indkaldelse (det samme gjorde min mand).	Godt
	30	Der var ingen særlig modtagelse. Jeg satte mig på en stol og ventede.	Det kan jeg ikke vurdere
	35	Personalet var meget venlige og omsorgsfulde.	Godt
	37	Når man bliver modtaget er det godt. Det er altid godt at blive varslet i forhold til (vente-) tid, da det giver en forståelse og derved mindsker frustrationen.	Godt
	43	Fin orientering om forløbet.	Intet svar
	46	Meget venlig og informerende personale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Stomiambulatorium, Herning		Samlet indtryk
	1	De ved, hvad de har med at gøre. Det giver tryghed. NN er fantastisk, hun er der bare 100%.	Godt
	3	Korrekt optræden og information.	Virkelig godt
	4	Jeg bliver godt behandlet, ikke noget at klage over.	Virkelig godt

Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?













ID	Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	Håndtering af fejl
 14	At lægen i første omgang valgte det forkerte bryst.	Godt
 20	Jeg var til undersøgelse [et halv års tid] før jeg fik fjernet en lille cyste/knude i mit bryst, og ved første undersøgelse fik jeg en mammografi og biopsi uden bedøvelse. Det kom bagpå mig og gjorde mega ondt, og jeg blev meget forskrækket. Det var en rigtig dårligt oplevelse. Anden gang jeg kom, var min journal blevet væk.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Håndtering af fejl
 4	Planlagte blodprøver blev ikke taget, med det resultat, at vi måtte tage hjem uden at få noget at vide.	Godt
 14	Under operationen der bliver skåret [forkert sted], hvorefter jeg venter til indkaldelse til ny behandling, fordi jeg har betændelse [].	Godt
 20	Den største fejl man har på Herning Sygehus er den, at man ikke vil acceptere det, som de får at vide. Ifølge lægerne skal man være supermand i alle henseender.	Virkelig dårligt
 27	Til forundersøgelsen gik samtalen på, at patienten har angst [] mv., hvilket mundede ud i, at der skulle anvendes maske og narkose under operationen. Oplevelsen blev, at flere sygeplejersker holdt fast på patienten, medens den blev bedøvet lokalt. Tilliden er nu meget, meget lille... Hvor blev aftalen af??? (Afdeling for tarmoperationer).	Intet svar
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Håndtering af fejl
 5	Man havde ikke læst journalerne. Nogle sagde, at det var første gang, jeg var der, men [jeg havde været der flere gange].	Dårligt
 7	Jeg var blevet informeret om at skulle i fuld narkose, også ved modtagelsen. Men da jeg skulle på operationsbordet, fik jeg at vide af kirurgen, at det da aldrig havde været meningen, da de ikke lagde folk i fuld narkose på Dagambulatorisk Afdeling, hvilket jeg var lidt rystet over. Men chauffør var allerede kørt, og jeg havde forventet en smertefri operation, hvilket så heller ikke var tilfældet. Havde faktisk en dårlig oplevelse af selve operationen, som var yderst smertefuld på trods af bedøvelsen. Al behandlingen før og efter operationen kan der ikke sættes en finger på. Men misinformation om indgreb var jeg rystet over. Er ellers en mand med en høj smertetærskel.	Godt
 11	Måske ikke ligefrem fejl, men jeg fik næsten fuld narkose, uden at jeg vidste af det eller klagede over smerte.	Virkelig dårligt
 17	Der blev ikke hørt, hvad jeg sagde. Et nej blev ikke taget som et nej. Virkelig dårlig oplevelse, som jeg ALDRIG går med til igen.	Intet svar

Bilag 5

















- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 23 | Jeg forventede at skulle have biopsisvar hos egen læge. Det skulle jeg ikke ifølge behandlende læge. Han ville sende skriftligt svar til mig. Da jeg intet havde hørt tre måneder senere, måtte jeg selv kontakte afdelingen. Svaret kom efter ca. 14 dage med en lidt fornærmet ordlyd. Heldigvis var jeg ikke alvorligt syg. Gad vide, hvad der var sket, hvis svaret havde givet anledning til bekymring? | Dårligt |
|  | 25 | Skade på tænder, men skal dog siges, at de selv kom og undskyldte og fortalte mig det. | Virkelig godt |
|  | 26 | Vi mødte kl. 8.00 - vi havde fået at vide at omkring middag ville vi være klar til at køre [hjem] igen. Min mand spurgte personalet kl. 15.30, om der var gået noget galt, for han havde absolut intet hørt om, hvordan operationen var gået. | Godt |
|  | 30 | Jeg blev kaldt ind på undersøgelsesstuen og klargjort til undersøgelsen, og lå så ellers der og ventede ca. en time, før lægen viste sig. Det er ikke særlig behageligt. | Intet svar |
|  | 32 | Første undersøgelse blev ikke gennemført. | Godt |

Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?














		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	
	10 Grundet problemer med biopsi som måtte tages om, blev der ekstra belastende ventetid, da der gik over en uge imellem.	Godt
	13 Ikke andet end at jeg altid fik en god behandling.	Virkelig godt
	16 Til sammenligning med anden lignende ambulatorium oplevede jeg en høj grad af professionalisme, hensyntagen og empati.	Virkelig godt
	18 Meget effektivt og stort set ingen spildtid.	Virkelig godt
	19 Til min første undersøgelser, bliver der fundet en knude i mit andet bryst, som jeg ikke selv har fundet. Der var taget prøver fra den knude, som jeg selv har fundet, men jeg forstå ikke, hvorfor der ikke skulle tages prøver fra den anden den dag. Resultatet var, at jeg skulle komme forbi for mangle flere prøver herefter. Behandling har jeg været 100 % glad for. Jeg synes bare, I kunne havde sparet masser af tid.	Godt
	24 Samarbejdet med personale i [anden afdeling] del var meget tæt. De var meget omhyggelige med undersøgelser, hvilket skabte tryghed.	Virkelig godt
	25 En enkelt gang, da jeg var inde for at få [behandling] efter operationen, blev der af den pågældende læge sået tvivl om min mulighed for at få [rekonstruerende operation] på statens regning, da jeg er over 60 år. Det havde/har ellers hele tiden været planlagt, og jeg har da også nu fået en tid i plastikkirurgisk ambulatorium angående dette. Denne tvivl skabte en del utryghed, som jeg godt kunne have været foruden.	Godt
	31 De var bare så søde alle sammen. Jeg kan ikke give dem roser nok. Det må de meget gerne få at vide på afdelingen.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	6 Jeg fik klar besked på det, jeg spurgte om. Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
	7 Fra jeg blev kaldt ind fra venteværelset, til det blev min tur til at blive skåret i, gik der to timer. Det er lige lidt for lang tid til at vente ekstra på fastende mave, men jeg havde det godt med musik og bog.	Godt
	8 Det eneste, jeg kan sætte en finger på er, at nu, hvor man laver denne undersøgelse og man skal udtømmes og fastes, hvorfor man ikke kan finde ud af at have udstyret (en elastik) for at afhjælpe min hæmoride. Nu skal jeg af sted igen og udtømmes igen på en anden afdeling, selvom muligheden var der på ambulatorium NN. For patienten er dette ikke den nemmeste måde.	Godt
	12 JA. Stor ros til lægen og sygeplejersken, der var rigtig gode til at snakke med [min pårørende].	Godt

Bilag 5

	13	Lægen og sygeplejersken viste både kompetence og humoristisk sans!!! Tak for det!!!	Virkelig godt
	14	Fordi lægen kunne ikke forstå, hvad der var problemet og sendte [mig] hen til en anden undersøgelse. Det var lidt spild af tid.	Godt
	15	De burde tale mere sammen.	Virkelig dårligt
	20	Jeg følte, at jeg bare skulle gå igen med uforrettet sag, hvilket jeg ikke har kunnet acceptere.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning		Samlet indtryk
	2	Jeg var meget glad for, at personalet allerede på forhånd havde sat sig ind i min specielle situation, idet jeg [] af den grund ikke kan tåle alt medicin.	Godt
	4	Ventetiden inden var ikke "fornuftig".	Godt
	6	Følte lægen var meget uforstående over for denne undersøgelse - så den evt. som unødigt. En ubehagelig oplevelse. Både selve undersøgelsen, og måske fordi den var unødvendig.	Godt
	7	Kun læge NN syntes, at jeg reagerede kraftigt på misinformation. Det øvrige personale har jeg kun roser til. Pga. misinformation blev jeg bare forvirret i stedet, da kontaktpersonen oplyste en ting (som i brochuren), og læge NN gjorde noget andet (informerede om andet).	Godt
	9	Fantastisk, at jeg får lavet begge undersøgelser samme dag. Det er forebyggende undersøgelser for cancer, men jeres samarbejde er godt.	Virkelig godt
	12	Blev ringet op ved 8-tiden om morgenen og fik at vide, at jeg godt måtte skynde mig af sted, for lægen, der skulle undersøge mig, var foran tidsplanen. Ankom til sygehuset [ca. en time efter], havde tid [et kvarter senere], men måtte vente [halvanden time], før jeg kom ind til undersøgelse. Fik ingen informationer om, at der var forsinkelser.	Godt
	15	Jeg har kun positivt at sige. Jeg følte, der blev lyttet til mig. Førrige undersøgelse var temmelig smertefuld, og jeg mødte stor forståelse for mit ønske om at få lov at sove, mens undersøgelsen stod på. Jeg blev straks meget mere rolig.	Godt
	16	Professionel og medfølelse oplevelse.	Virkelig godt
	18	Jeg blev informeret om, at der var ekstra ventetid, idet ambulatoriet havde fået en hasteopgave.	Dårligt
	21	Jeg har været der fem gange. De første fire gange var der mellem to og tre timers ventetid. Sidste gang godt en time.	Dårligt
	22	Hurtig og effektiv.	Virkelig godt
	23	Lægegruppen kunne med fordel overveje forbedring af de kommunikative evner. De øvrige faggrupper kommunikerer/informerer betydeligt bedre.	Godt

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 26 | Jeg havde gjort opmærksom på flere gange, at jeg ikke kunne tåle kopi-morfin. Dette efterkom de ikke. Jeg var meget, meget syg og kunne kun lige blive udskrevet før "lukketid". | Dårligt |
| ✎ | 27 | Jeg var kun indkaldt til undersøgelse og fik klar besked bagefter. Så jeg tog derfra med en klar besked om, hvad jeg skulle gøre ved min sygdom. | Godt |
| ✎ | 28 | Jeg har været på kirurgisk ambulatorium flere gange, og jeg har altid fået en god behandling med megen omsorg og sødt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 | I vejledningen til min undersøgelse (koloskopi) stod der, at man altid fik besked om undersøgelsen af lægen, der havde foretaget den. Her var der absolut ingen læge, der havde tid til at vise sig eller forklare noget. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 39 | Kun oplevet alt fagligt professionelt. | Godt |
| ✎ | 41 | Undersøgelsestid var [om formiddagen], og jeg var færdig [om eftermiddagen]. Så synes jeg, at det er for lang tid til en sådan undersøgelse. Jeg har ventet [flere] timer til at snakke [få minutter] med lægen efter undersøgelsen. | Intet svar |

Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	
	9 Jeg synes, alt gik rigtig hurtigt, fra man fik konstateret, at der var var noget, til man havde været igennem alle undersøgelser. Det er rigtig betryggende, at man ved, at der bliver gjort noget så hurtigt. Så er man meget tryk.	Virkelig godt
	10 Jeg havde nogle slemme angstanfald i ventetiden...	Godt
	16 Forløbet er veltilrettelagt, og man bliver mødt af et professionelt og empatisk personale.	Virkelig godt
	31 De var gode til at fortælle alt om, hvad der var vigtig for mig fremover.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium, Herning	Samlet indtryk
	7 Jeg synes, de var for vage i deres svar på mine spørgsmål vedrørende, hvilken belastning jeg kan klare efter min [operation]. Jeg vidste ikke, hvad jeg kunne forvente mht. smerter og [eftervirkninger] :) (De fandt først ud af, at det var [en anden lidelse] under operationen, så jeg havde modtaget information på forhånd om noget helt andet). Desuden blødte jeg en del, da jeg kom hjem og vidste ikke helt, hvad jeg skulle mene om det. Jeg blev bange.	Godt
	17 Da jeg har besøgt Ambulatoriet flere gange i efteråret, er det svært at udfylde helt korrekt, da første gangs undersøgelse var meget hurtigt overstået, hvorimod sidste gang var meget grundigt.	Godt
	18 Havde problemer med tarmen, men blev ikke rådet vedrørende, hvordan jeg undgik [komplikation]. Heftige smerter og gener blev ikke taget alvorligt.	Dårligt
	24 Meget fin.	Intet svar
	ID Kommentarer - Kirurgisk Dagafsnit, Herning	Samlet indtryk
	6 Det ville være godt med skriftligt svar på selve undersøgelsen, især efter en undersøgelse som er meget ubehagelig. Har som patient kun lyst til at komme væk og hører derfor ikke optimalt efter og får ikke spurgt indtil selve undersøgelsen.	Godt
	7 Kun ros, da indgrebet har forbedret min livskvalitet væsentligt.	Godt
	8 Har kun været til undersøgelse i ambulatoriet én gang. Da det er [nogle] måneder siden, kan det være vanskeligt at huske besøget detaljeret.	Godt
	9 Jeg er fuldt ud tilfreds og meget tryk og glad for at kunne ringe angående eventuelle spørgsmål.	Virkelig godt
	18 Jeg var af den opfattelse, at min kontakt med ambulatoriet havde til formål at udrede, hvad jeg evt. fejler på baggrund af mine symptomer. På dan baggrund har jeg fået foretaget [to undersøgelser].	Dårligt

Efter sidste undersøgelse modtager jeg et brev som fortæller, at jeg ikke lider af [en lidelse] samt at der ikke er aftale om yderligere undersøgelser. Tja, mine symptomer er ikke forsvundet, bare fordi jeg har fået foretaget to undersøgelser! Det er fint nok at vide, hvad jeg ikke fejler, men det ville være bedre, hvis jeg vidste hvad jeg fejlede. Jeg føler lidt, at jeg ikke helt bliver taget alvorligt. Jeg er meget i tvivl om, hvordan jeg skal komme videre. Indtil videre lever jeg med at få det dårligt [].

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 26 | Jeg blev opereret om morgenen. Blev udskrevet ca. otte timer efter. Jeg kastede op to døgn efter, kunne ikke holde mad/drikke i mig. Fik galdestensanfald om tirsdagen, siden tre mere anfald. Var ikke orienteret om, at dette kunne forekomme. Desuden gik min mave fuldstændig i stå. Først fire uger senere syntes jeg, at det gik fremad. Kunne godt have brugt en opfølgende samtale. | Dårligt |
| ✎ | 39 | Lå på operationsstuen i to timer. Færdig [over middag]. Ambulatorium lukkede kl. 17, og jeg skulle være frisk nok til at tage hjem (blev dog hentet). Følte det lidt som et pres. Havde ondt (dog acceptabelt), svimmel, træt, sortnen for øjnene. Blev skidt tilpas på vej hjem og frøs og sov meget hjemme efterfølgende. Følte det var gået for stærkt efter at være kommet ud af narkosen. Utrygt generelt første døgn efter udskrivelsen. | Godt |
| ✎ | 44 | Minus alkohol, minus rygning, minus motion. | Det kan jeg ikke vurdere |

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.