

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Organkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive**



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](mailto: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.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	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:	403
Besvarelser fra afdelingens patienter:	272
Afdelingens svarprocent:	67%

### **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.<sup>1</sup>

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).

---

<sup>1</sup> 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.



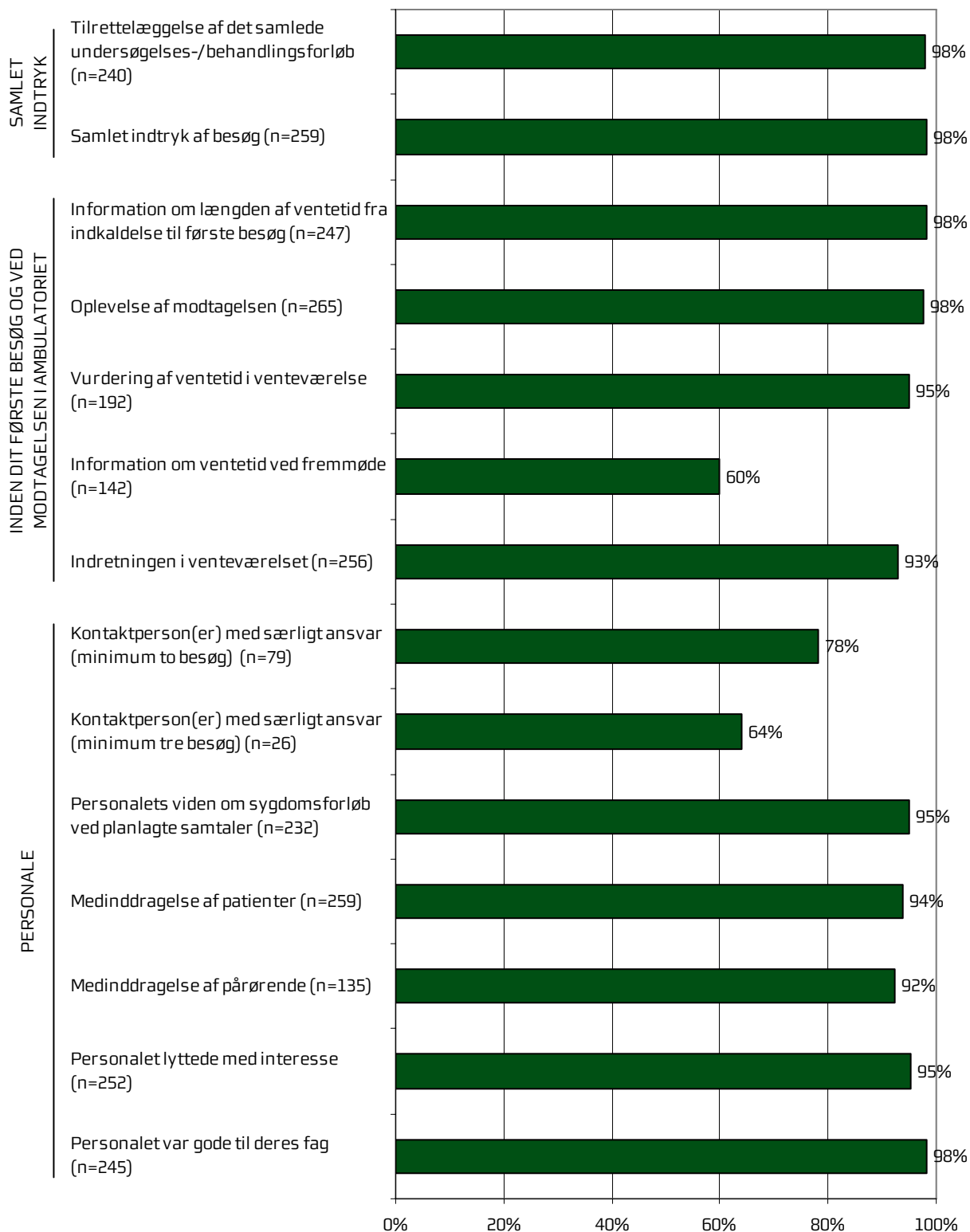


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

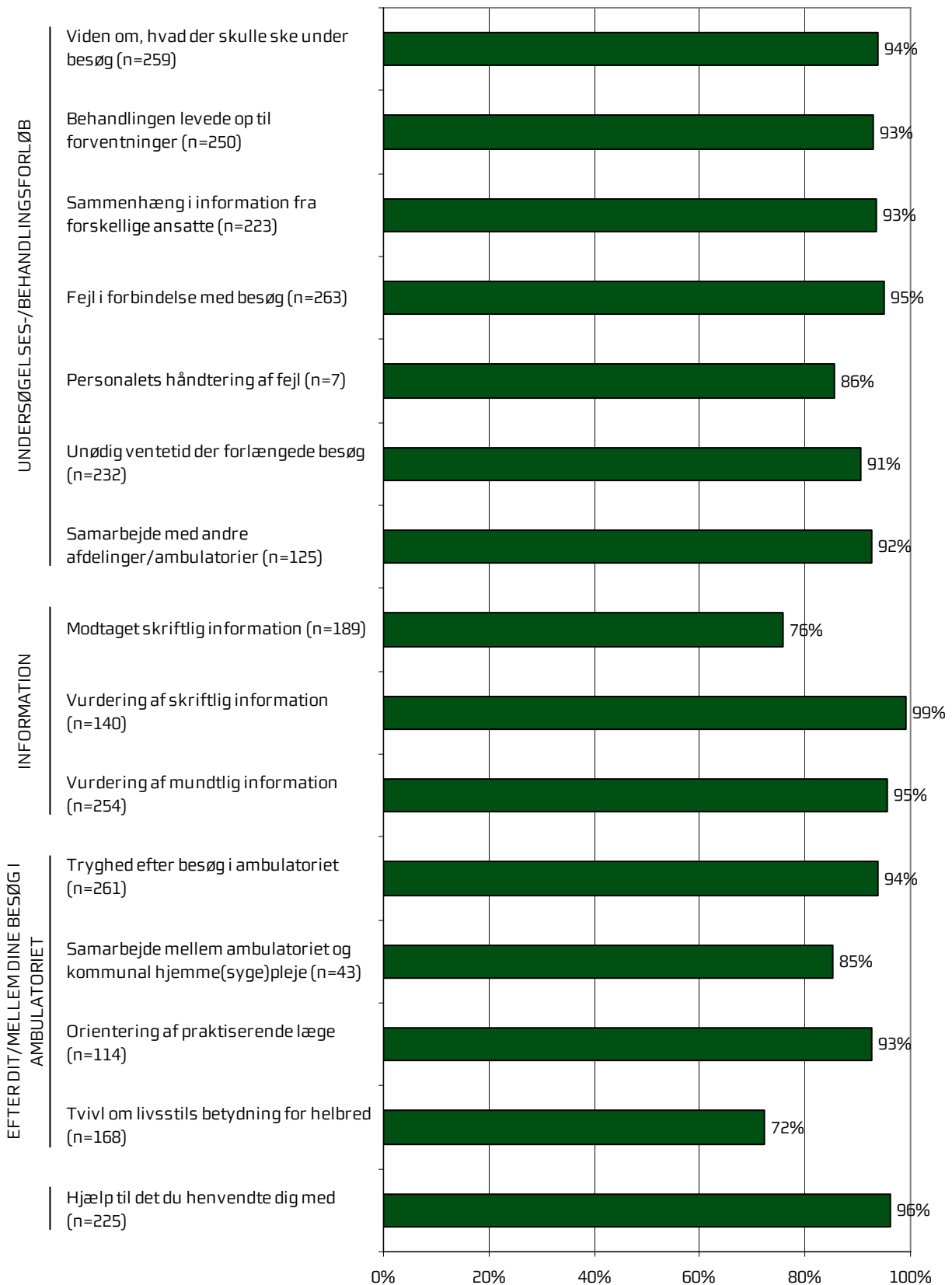
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

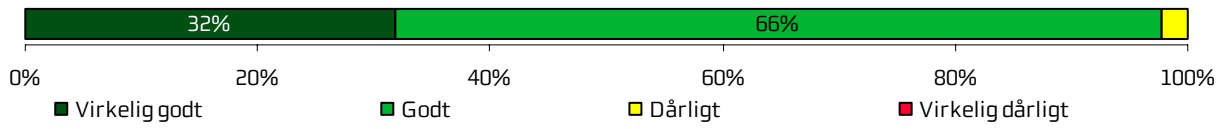
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

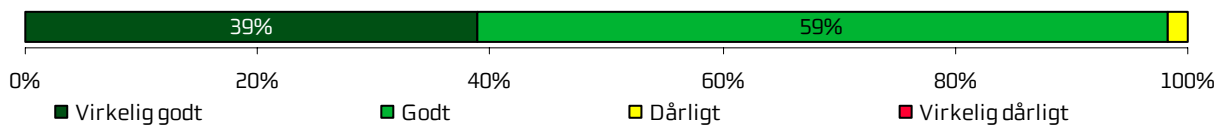
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=240)



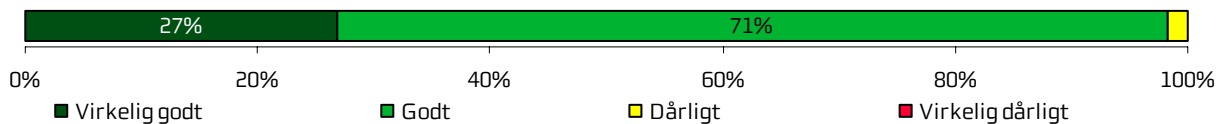
Samlet indtryk af besøg (n=259)



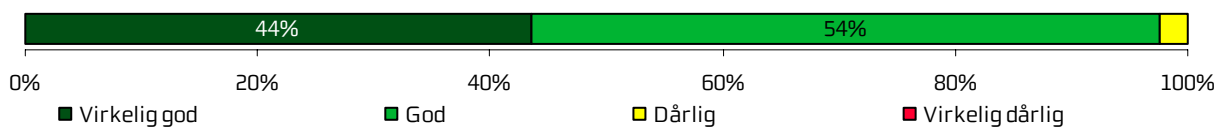
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	95 %	98 %	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	96 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

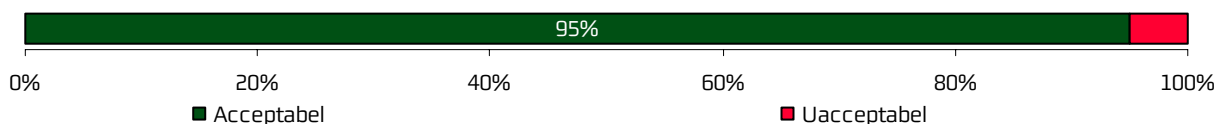
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=247)



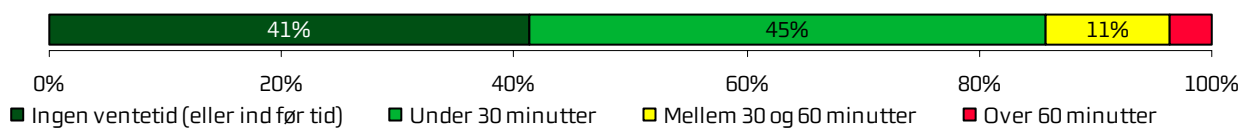
Oplevelse af modtagelsen (n=265)



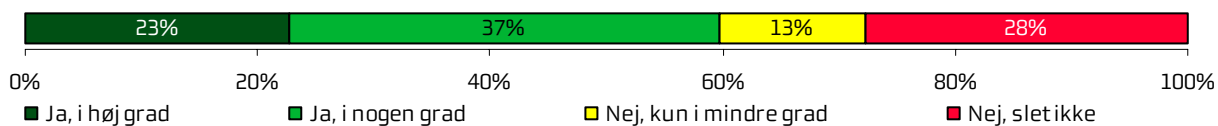
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=192)



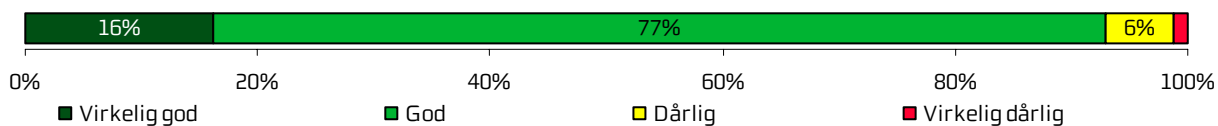
Længde af ventetid i venteværelse (n=260)



Information om ventetid ved fremmøde (n=142)



Indretningen i venteværelset (n=256)

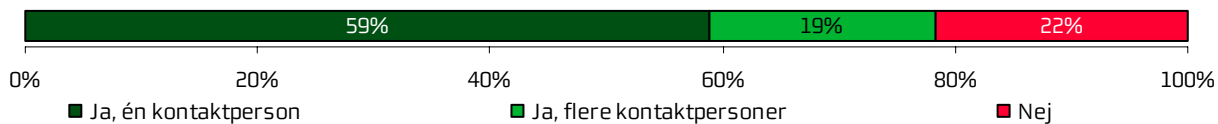




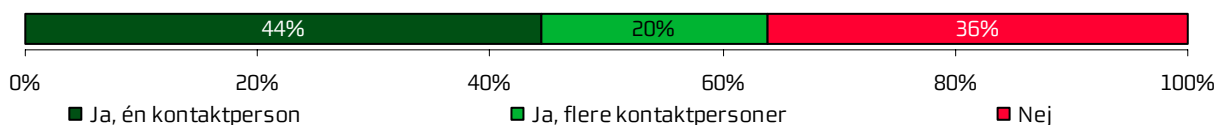
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	97 %	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	97 %	91 %	94 %
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?		60 %	55 %	66 %	47 %	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		93 %	94 %	96 %	73 %	85 %

## Personale

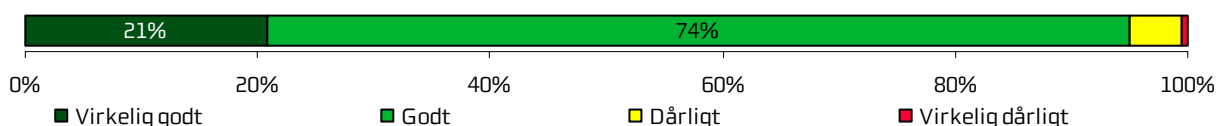
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=79)



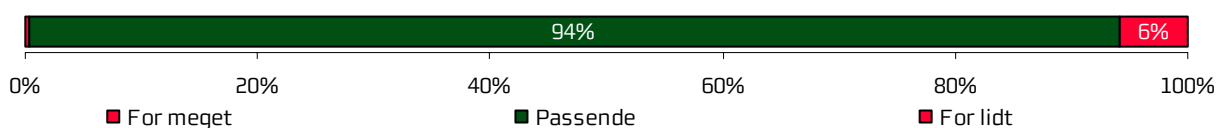
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



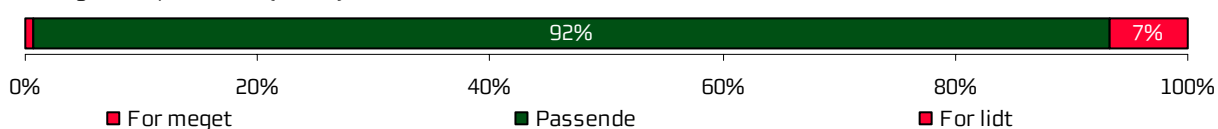
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=232)



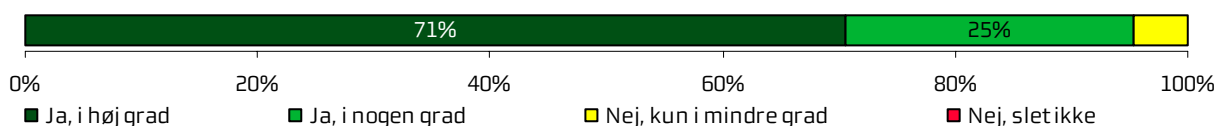
Medinddragelse af patienter (n=259)



Medinddragelse af pårørende (n=135)



Personalet lyttede med interesse (n=252)



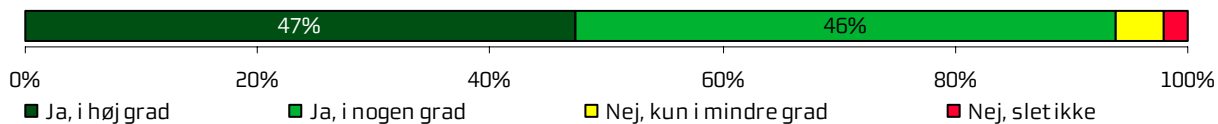
Personalet var gode til deres fag (n=245)



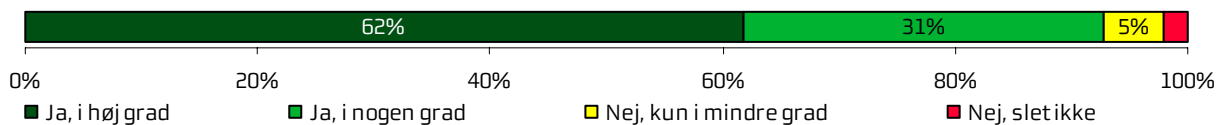
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		78 %	76 %	89 % *	73 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		64 %	-	90 % *	73 %	81 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	93 %	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	92 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	86 %	98 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	94 %	98 % *	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	98 %	100 %	97 %	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

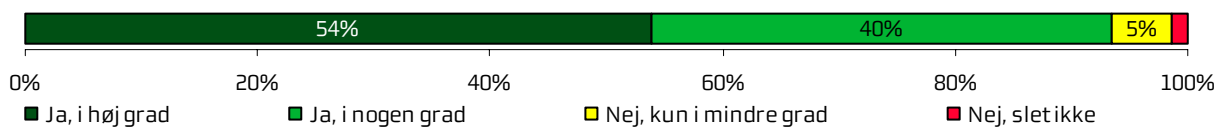
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=259)



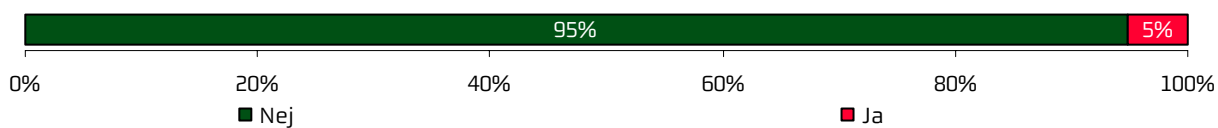
Behandlingen levede op til forventninger (n=250)



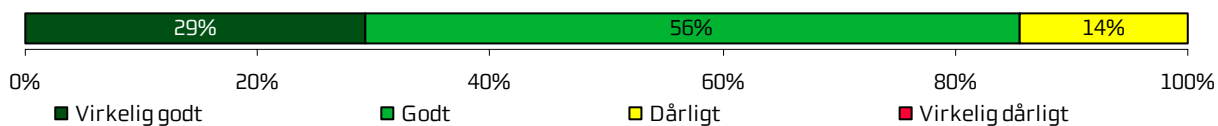
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=223)



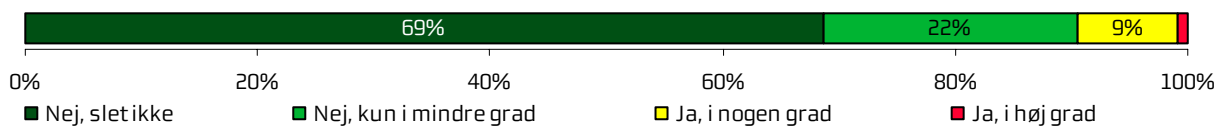
Fejl i forbindelse med besøg (n=263)



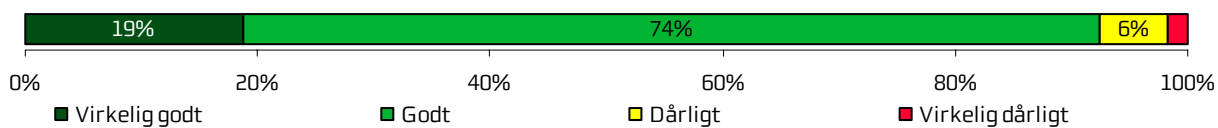
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=232)



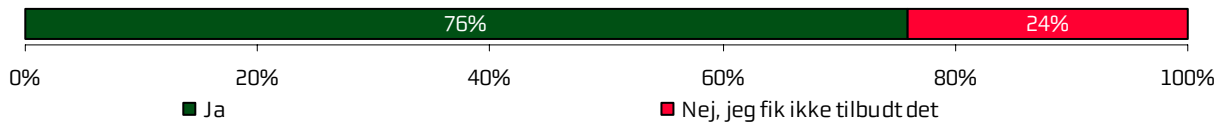
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=125)



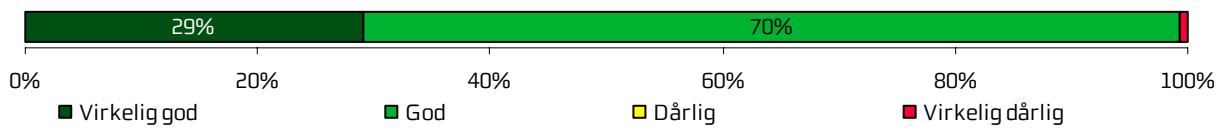
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	89 %	93 %	83 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	96 %	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	94 %	97 % *	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	96 %	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		86 %	-	96 %	62 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	93 %	97 % *	88 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	93 %	95 %	87 %	92 %

## Information

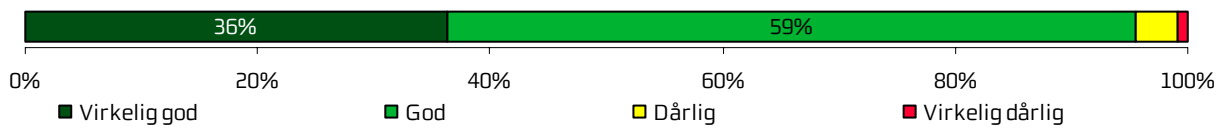
Modtaget skriftlig information (n=189)



Vurdering af skriftlig information (n=140)



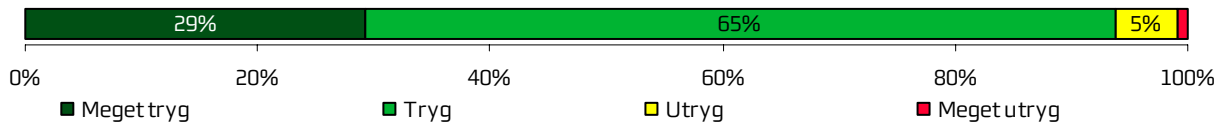
Vurdering af mundtlig information (n=254)



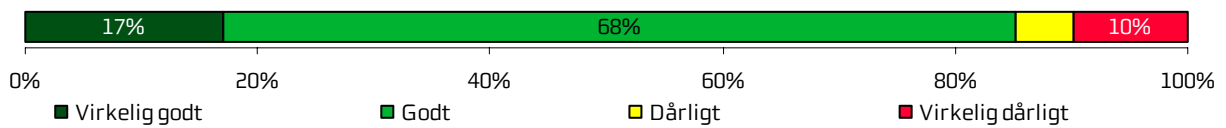
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	84 % *	53 %	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	95 %	99 % *	94 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

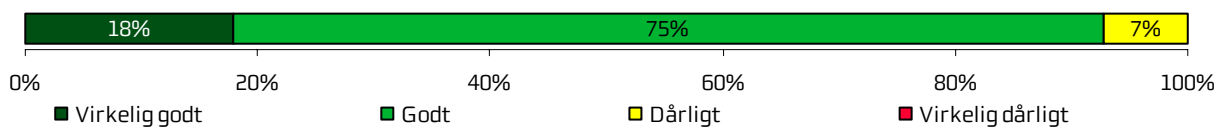
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=261)



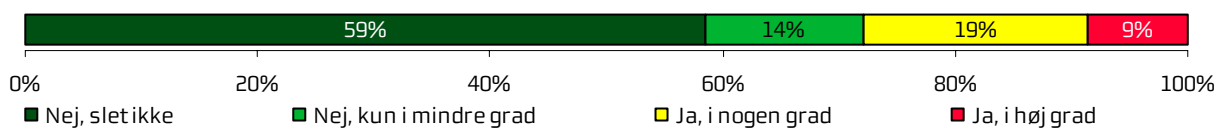
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



Orientering af praktiserende læge (n=114)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=168)

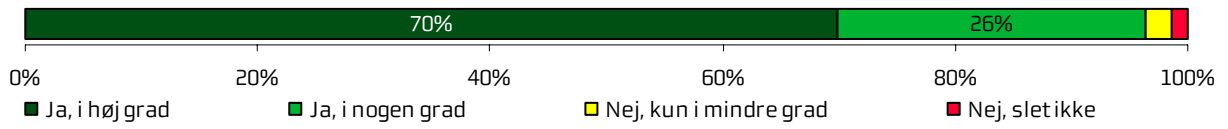




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	93 %	98 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	91 %	99 %	84 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	93 %	96 %	84 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	79 %	85 % *	68 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=225)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		96 %	96 %	99 % *	94 %	96 %



## 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](http://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](http://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](http://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](mailto: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**

<b>1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>					
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					
<b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
<b>6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	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"/>
<b>7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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"/>
<b>8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: &gt;&gt;lobm&lt;&lt;

## 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?					

Gå til spørgsmål 21

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

24. 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 26	
25. 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"/>
26. 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

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	



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

--

### SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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](http://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](http://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](mailto: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) 67 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	67%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	58%	58%
Kvinde	42%	42%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	2%	5%
20-39 år	5%	11%
40-59 år	27%	28%
60-79 år	54%	45%
80- år	12%	11%

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"<sup>2</sup>

"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:

<sup>2</sup> 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	272		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	157		58%	
Kvinde	115		42%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	6		2%	
20-39 år	14		5%	
40-59 år	74		27%	
60-79 år	146		54%	
80- år	32		12%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	246		95%	
Pårørende	12		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	261		98%	
Ikke dansk	6		2%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Mamma-Centret	41		15%	
Organkirurgisk Ambulatorium	54		20%	
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	80		29%	
Urologisk Ambulatorium	87		32%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10		4%	

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	32	66	2	0	240	18
<b>Køn</b>						
Mand	27	70	4	0	136	13
Kvinde	39	61	0	0	104	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	17	83	0	0	6	0
20-39 år	18	82	0	0	11	2
40-59 år	33	60	6	0	68	4
60-79 år	32	67	1	0	129	9
80- år	35	65	0	0	26	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	66	2	0	220	17
Pårørende	17	83	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	66	2	0	234	17
Ikke dansk	18	82	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	53	48	0	0	40	1
Organkirurgisk Ambulatorium	34	64	2	0	44	5
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	23	76	1	0	71	5
Urologisk Ambulatorium	29	67	4	0	78	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	1

**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	39	59	2	0	259
<b>Køn</b>					
Mand	34	64	2	0	149
Kvinde	46	53	1	0	110
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	17	83	0	0	6
20-39 år	21	79	0	0	14
40-59 år	42	55	3	0	72
60-79 år	38	61	2	0	138
80- år	50	50	0	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	58	1	0	238
Pårørende	17	83	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	59	2	0	252
Ikke dansk	32	68	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Mamma-Centret	63	37	0	0	41
Organkirurgisk Ambulatorium	37	59	4	0	49
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	29	71	0	0	76
Urologisk Ambulatorium	39	58	2	0	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	9

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	71	2	0	247	16
<b>Køn</b>						
Mand	23	75	2	0	143	7
Kvinde	32	67	1	0	104	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	68	0	0	6	0
20-39 år	25	75	0	0	12	2
40-59 år	18	80	2	0	67	6
60-79 år	31	68	2	0	134	5
80- år	27	70	3	0	28	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	72	1	0	226	14
Pårørende	25	67	7	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	72	1	0	241	14
Ikke dansk	18	82	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	42	55	3	0	38	3
Organkirurgisk Ambulatorium	24	76	0	0	50	3
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	24	71	4	0	70	4
Urologisk Ambulatorium	25	75	0	0	80	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	0	9	1



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	54	2	0	265
<b>Køn</b>					
Mand	43	54	3	0	153
Kvinde	45	54	2	0	112
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	32	68	0	0	6
20-39 år	28	65	6	0	14
40-59 år	35	62	3	0	74
60-79 år	50	48	2	0	141
80- år	43	57	0	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	53	2	0	243
Pårørende	25	75	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	54	2	0	258
Ikke dansk	15	85	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Mamma-Centret	60	38	3	0	40
Organkirurgisk Ambulatorium	31	67	2	0	52
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	45	53	3	0	76
Urologisk Ambulatorium	44	54	2	0	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	192	72
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	116	37
Kvinde	94	6	76	35
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	100	0	5	1
20-39 år	90	10	10	4
40-59 år	94	6	57	16
60-79 år	96	4	96	45
80- år	96	4	24	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	96	4	173	69
Pårørende	100	0	9	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95	5	186	71
Ikke dansk	100	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Mamma-Centret	100	0	27	14
Organkirurgisk Ambulatorium	91	9	33	17
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	92	8	53	23
Urologisk Ambulatorium	97	3	71	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	8	2

**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	41	45	11	4	260	1
<b>Køn</b>						
Mand	38	46	13	3	150	1
Kvinde	46	42	8	4	110	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	79	0	0	5	0
20-39 år	28	42	15	15	14	0
40-59 år	36	52	9	3	73	0
60-79 år	46	38	13	4	140	0
80- år	43	53	5	0	28	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	44	9	4	239	1
Pårørende	27	63	9	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	44	10	4	253	1
Ikke dansk	32	68	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	49	49	2	0	41	0
Organkirurgisk Ambulatorium	42	36	16	6	50	0
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	43	43	11	4	75	0
Urologisk Ambulatorium	37	49	11	4	84	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10	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	23	37	13	28	142	12
<b>Køn</b>						
Mand	18	37	13	31	86	7
Kvinde	31	36	12	22	56	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	11	56	11	21	9	1
40-59 år	36	33	10	21	43	4
60-79 år	23	38	10	29	71	3
80- år	0	41	32	27	16	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	39	11	25	126	10
Pårørende	0	25	37	38	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	38	12	27	138	11
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	32	37	16	16	19	1
Organkirurgisk Ambulatorium	11	41	11	37	27	2
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	42	29	13	16	38	5
Urologisk Ambulatorium	12	41	12	35	51	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	29	14	29	7	1

**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	16	77	6	1	256	8
<b>Køn</b>						
Mand	16	78	5	1	150	3
Kvinde	16	75	6	2	106	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	6	0
20-39 år	16	76	9	0	12	1
40-59 år	11	73	12	3	73	1
60-79 år	19	77	4	1	135	6
80- år	18	82	0	0	30	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	76	6	1	234	8
Pårørende	17	83	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	77	6	1	249	8
Ikke dansk	15	85	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	23	78	0	0	40	0
Organkirurgisk Ambulatorium	11	80	7	2	46	5
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	11	76	12	1	74	2
Urologisk Ambulatorium	21	76	2	1	86	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	80	10	0	10	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	19	22	79
<b>Køn</b>				
Mand	52	20	28	57
Kvinde	78	18	4	22
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	65	26	9	12
60-79 år	56	18	26	49
80- år	76	15	9	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	22	19	70
Pårørende	83	0	17	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	20	21	76
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Mamma-Centret	64	29	7	14
Organkirurgisk Ambulatorium	100	0	0	5
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	57	29	14	14
Urologisk Ambulatorium	53	16	30	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

**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	44	20	36	26
<b>Køn</b>				
Mand	38	19	43	21
Kvinde	78	22	0	5
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	42	21	37	19
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	48	21	31	24
Pårørende	-	-	-	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	44	20	36	26
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Mamma-Centret	-	-	-	2
Organkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	1
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	-	-	-	4
Urologisk Ambulatorium	39	17	44	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	74	5	0	232	33
<b>Køn</b>						
Mand	17	79	3	1	129	24
Kvinde	26	68	6	0	103	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	66	0	0	6	0
20-39 år	9	75	17	0	12	2
40-59 år	24	71	4	2	65	8
60-79 år	22	73	5	0	124	18
80- år	12	88	0	0	25	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	75	4	0	213	30
Pårørende	18	82	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	74	4	0	226	32
Ikke dansk	18	82	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	45	55	0	0	38	3
Organkirurgisk Ambulatorium	20	70	9	0	44	8
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	12	82	6	0	67	8
Urologisk Ambulatorium	19	77	3	1	75	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	0	8	2



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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	259
<b>Køn</b>				
Mand	0	92	8	149
Kvinde	1	96	3	110
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	100	0	6
20-39 år	0	93	7	14
40-59 år	0	91	9	71
60-79 år	0	95	5	139
80- år	4	93	4	29
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	238
Pårørende	0	83	17	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	252
Ikke dansk	0	100	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Mamma-Centret	0	100	0	41
Organkirurgisk Ambulatorium	0	92	8	50
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	0	92	8	72
Urologisk Ambulatorium	1	94	5	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	10

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	7	135	127
<b>Køn</b>					
Mand	1	92	7	86	66
Kvinde	0	94	6	49	61
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	4	2
20-39 år	0	79	21	5	8
40-59 år	0	94	6	35	38
60-79 år	2	90	9	68	74
80- år	0	100	0	23	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	94	5	118	122
Pårørende	0	90	10	10	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	92	7	131	124
Ikke dansk	-	-	-	3	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Mamma-Centret	0	96	4	23	17
Organkirurgisk Ambulatorium	0	86	14	22	28
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	3	88	9	34	42
Urologisk Ambulatorium	0	96	4	54	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	8

**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	71	25	5	0	252	12
<b>Køn</b>						
Mand	65	29	6	0	146	7
Kvinde	79	18	3	0	106	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	17	0	0	6	0
20-39 år	57	28	15	0	14	0
40-59 år	74	21	5	0	69	4
60-79 år	69	26	5	0	136	6
80- år	73	27	0	0	27	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	24	4	0	231	12
Pårørende	59	33	8	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	25	4	0	246	11
Ikke dansk	60	20	20	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	93	8	0	0	40	1
Organkirurgisk Ambulatorium	60	33	6	0	48	3
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	68	25	7	0	73	2
Urologisk Ambulatorium	70	27	4	0	82	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9	1

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	78	20	2	0	245	21
<b>Køn</b>						
Mand	77	21	1	0	138	16
Kvinde	79	19	2	0	107	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	17	0	0	6	0
20-39 år	64	36	0	0	14	0
40-59 år	78	19	3	0	70	4
60-79 år	76	22	2	0	130	13
80- år	92	8	0	0	25	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	1	0	226	18
Pårørende	82	18	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	21	1	0	239	20
Ikke dansk	80	0	20	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	90	10	0	0	39	2
Organkirurgisk Ambulatorium	72	23	4	0	47	5
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	74	24	3	0	72	4
Urologisk Ambulatorium	80	20	0	0	80	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	3

**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	47	46	4	2	259	5
<b>Køn</b>						
Mand	50	44	4	3	148	5
Kvinde	44	50	5	1	111	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	51	34	0	15	6	0
20-39 år	36	57	7	0	14	0
40-59 år	43	49	5	3	74	0
60-79 år	49	46	4	2	139	3
80- år	54	41	4	1	26	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	46	4	2	239	4
Pårørende	55	45	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	46	4	2	252	5
Ikke dansk	32	51	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	44	54	0	2	41	0
Organkirurgisk Ambulatorium	37	49	12	2	51	0
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	53	46	1	0	74	2
Urologisk Ambulatorium	51	42	4	4	83	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	50	10	10	10	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	62	31	5	2	250	14
<b>Køn</b>						
Mand	56	36	6	1	142	10
Kvinde	69	24	4	3	108	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	40	0	0	5	1
20-39 år	50	42	9	0	12	1
40-59 år	57	34	6	3	72	2
60-79 år	64	29	5	2	134	8
80- år	71	29	0	0	27	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	30	5	2	232	12
Pårørende	59	41	0	0	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	30	5	2	244	13
Ikke dansk	20	60	20	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	79	21	0	0	38	3
Organkirurgisk Ambulatorium	56	28	10	6	50	0
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	68	30	3	0	71	6
Urologisk Ambulatorium	54	37	6	2	81	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	10	0

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

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	40	5	1	223	38
<b>Køn</b>						
Mand	48	43	7	2	127	22
Kvinde	62	35	2	1	96	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	33	67	0	0	12	2
40-59 år	55	37	7	0	60	12
60-79 år	56	37	6	2	120	21
80- år	46	50	0	4	27	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	40	3	2	205	35
Pårørende	68	21	11	0	9	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	40	5	1	217	37
Ikke dansk	60	20	20	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	73	27	0	0	37	4
Organkirurgisk Ambulatorium	43	50	5	3	40	11
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	54	40	6	0	63	12
Urologisk Ambulatorium	52	39	7	3	75	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	0	0	8	2

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	263
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	153
Kvinde	93	7	110
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	6
20-39 år	100	0	14
40-59 år	91	9	74
60-79 år	96	4	139
80- år	96	4	30
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	241
Pårørende	100	0	12
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	257
Ikke dansk	100	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>			
Mamma-Centret	95	5	41
Organkirurgisk Ambulatorium	98	2	50
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	91	9	76
Urologisk Ambulatorium	97	3	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	10



**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	29	56	14	0	7	4
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	-	-	-	-	3	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	20	59	20	0	5	1
60-79 år	-	-	-	-	1	3
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	56	14	0	7	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	56	14	0	7	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	-	-	-	-	1	1
Organkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	20	60	20	0	5	1
Urologisk Ambulatorium	-	-	-	-	1	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	22	9	1	232	20
<b>Køn</b>						
Mand	62	29	9	0	131	15
Kvinde	77	12	8	2	101	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	100	0	0	0	6	0
20-39 år	79	0	21	0	10	3
40-59 år	71	19	9	0	68	4
60-79 år	66	27	7	0	124	10
80- år	63	16	13	8	24	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	21	8	1	213	19
Pårørende	64	27	9	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	21	9	1	225	20
Ikke dansk	66	34	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	77	21	3	0	39	1
Organkirurgisk Ambulatorium	77	13	10	0	39	7
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	68	20	11	1	71	4
Urologisk Ambulatorium	62	29	8	1	76	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	74	6	2	125	62
<b>Køn</b>						
Mand	18	77	4	1	70	29
Kvinde	20	70	8	2	55	33
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	0	85	15	0	7	4
40-59 år	14	77	3	6	37	20
60-79 år	24	69	8	0	68	34
80- år	9	91	0	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	75	5	1	114	58
Pårørende	21	79	0	0	5	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	73	6	2	123	60
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	26	74	0	0	23	11
Organkirurgisk Ambulatorium	20	70	10	0	20	16
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	11	78	11	0	37	19
Urologisk Ambulatorium	21	71	2	5	42	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	76	24	189	62
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	112	32
Kvinde	79	21	77	30
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	4	2
20-39 år	61	39	10	4
40-59 år	73	27	57	16
60-79 år	78	22	101	31
80- år	81	19	17	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	75	25	173	57
Pårørende	74	26	8	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	76	24	184	60
Ikke dansk	80	20	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Mamma-Centret	77	23	22	17
Organkirurgisk Ambulatorium	74	26	39	10
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	83	17	58	16
Urologisk Ambulatorium	70	30	63	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7	1

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	70	0	1	140	1
<b>Køn</b>						
Mand	27	72	0	1	80	1
Kvinde	32	68	0	0	60	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	83	0	0	6	0
40-59 år	33	65	0	3	42	0
60-79 år	30	70	0	0	77	0
80- år	17	83	0	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	72	0	0	128	0
Pårørende	21	79	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	70	0	1	136	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	24	76	0	0	17	0
Organkirurgisk Ambulatorium	38	62	0	0	29	0
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	26	74	0	0	47	0
Urologisk Ambulatorium	29	69	0	2	42	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	59	4	1	254
<b>Køn</b>					
Mand	33	62	5	1	145
Kvinde	41	56	2	1	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	51	49	0	0	6
20-39 år	0	100	0	0	12
40-59 år	38	56	6	0	72
60-79 år	38	57	4	2	138
80- år	35	65	0	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	60	4	1	233
Pårørende	51	49	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	59	4	1	247
Ikke dansk	34	66	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Mamma-Centret	50	50	0	0	40
Organkirurgisk Ambulatorium	35	57	6	2	49
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	31	63	5	1	75
Urologisk Ambulatorium	37	61	2	0	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	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	29	65	5	1	261
<b>Køn</b>					
Mand	25	69	6	1	150
Kvinde	36	58	5	1	111
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	51	49	0	0	6
20-39 år	28	72	0	0	14
40-59 år	27	59	12	1	74
60-79 år	29	67	3	1	137
80- år	32	65	4	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	65	4	1	240
Pårørende	37	54	9	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	64	5	1	254
Ikke dansk	15	85	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Mamma-Centret	50	48	3	0	40
Organkirurgisk Ambulatorium	32	58	8	2	50
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	26	68	5	1	77
Urologisk Ambulatorium	23	73	5	0	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	70	20	0	10

**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	17	68	5	10	43	14	197
<b>Køn</b>							
Mand	8	71	4	17	24	11	108
Kvinde	30	64	6	0	19	3	89
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	6
20-39 år	-	-	-	-	3	0	11
40-59 år	12	68	10	10	11	2	60
60-79 år	14	72	5	9	22	7	104
80- år	15	71	0	15	7	5	16
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	19	70	3	8	39	12	185
Pårørende	-	-	-	-	2	1	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	18	67	5	10	41	14	193
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4
<b>Afsnitsnavn</b>							
Mamma-Centret	40	60	0	0	5	2	34
Organkirurgisk Ambulatorium	13	50	13	25	8	1	39
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	8	77	8	8	13	5	54
Urologisk Ambulatorium	20	73	0	7	15	5	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1	6



**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	18	75	7	0	114	144
<b>Køn</b>						
Mand	16	76	7	0	69	80
Kvinde	20	72	7	0	45	64
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	6
20-39 år	-	-	-	-	3	10
40-59 år	15	63	22	0	29	45
60-79 år	17	80	3	0	60	77
80- år	27	73	0	0	22	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	77	6	0	104	132
Pårørende	34	66	0	0	6	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	74	8	0	110	141
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	29	71	0	0	14	27
Organkirurgisk Ambulatorium	11	78	11	0	18	30
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	18	76	6	0	33	41
Urologisk Ambulatorium	17	74	9	0	46	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	6

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	59	14	19	9	168	93
<b>Køn</b>						
Mand	56	15	20	9	100	50
Kvinde	63	11	19	8	68	43
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	71	29	0	0	7	7
40-59 år	68	9	21	2	47	27
60-79 år	53	14	22	11	90	48
80- år	59	14	14	14	22	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	13	20	9	153	87
Pårørende	56	15	15	15	7	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	13	19	9	164	90
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	69	7	14	10	29	12
Organkirurgisk Ambulatorium	54	14	25	7	28	21
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	55	19	17	9	47	29
Urologisk Ambulatorium	59	12	21	9	58	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	17	0	6	3

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	26	2	1	225	31
<b>Køn</b>						
Mand	69	29	3	0	123	24
Kvinde	72	23	2	3	102	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	32	0	0	6	0
20-39 år	43	43	7	6	14	0
40-59 år	71	24	5	0	64	9
60-79 år	72	25	1	2	118	19
80- år	73	27	0	0	23	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	26	2	1	207	30
Pårørende	67	33	0	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	27	2	1	219	31
Ikke dansk	83	0	0	17	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Mamma-Centret	77	21	0	3	39	1
Organkirurgisk Ambulatorium	58	38	2	2	45	5
Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	74	23	2	2	62	11
Urologisk Ambulatorium	70	25	4	0	71	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8	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.



















### Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Mamma-Centret	Samlet indtryk
1	Jeg har været yderst tilfreds med den behandling, jeg har fået gennem de sidste [par] år på to sygehuse. Det gælder [to afdelinger]. Har altid fået en god og forstående behandling.	Virkelig godt
2	Synes absolut, man får en fin behandling og der bliver taget hensyn til ens situation på alle måder.	Godt
3	Læge NN ER BARE FANTASTISK. Hans stille og rolige væsen, hans måde at forklare sygdommen på. Man er ALTID velkommen til at ringe til ham, og han ringer tilbage :-). Jeg synes, han virkelig fortjener årets rødvin. En dejlig, rar og fantastisk MAND.	Virkelig godt
4	Er blevet rigtig godt informeret og godt behandlet.	Virkelig godt
5	Følte lige fra start, at det virkelig var professionelle mennesker, der tog sig af mig. Fantastisk oplevelse, alt taget i betragtning.	Virkelig godt
6	Alt var særligt godt.	Virkelig godt
7	Gentagelse overflødig.	Godt
11	Jeg blev opereret i 2000. Jeg har mere følt mig som person og ikke patient ved kontrolbesøgene gennem de sidste ti år.	Virkelig godt
12	Personalet har været gode at snakke med. De har hjulpet mig med proteser og [i forbindelse med et senere indgreb]. Altid tid til at snakke og give gode råd.	Virkelig godt
13	Jeg føler, at jeg har fået en god professionel behandling hele vejen igennem. Mht. spørgeskemaet synes jeg, det er vanskeligt at udfylde fyldestgørende. Med venlig hilsen en tilfreds patient.	Godt
14	De var nærværende, venlige og meget professionelle. Jeg følte mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt
15	Personalet, sygeplejersker og læger, var faglige og saglige og samtidig lyttende og indlevende, hvilket medførte, at jeg i hele forløbet har følt mig i "gode hænder", og så tryk man nu kan være i betragtning af sygdommens alvor.	Virkelig godt
16	Jeg har følt mig i gode hænder hele tiden. Alt i alt har det været en god oplevelse, når det nu skulle være sådan. Tak for alt!	Virkelig godt
18	Alt i alt en udmærket oplevelse.	Godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	De tager én seriøst, med patienten i centrum. Et helt igennem godt hospital. Man er rigtig meget tryk ved at være i deres hænder.	Virkelig godt


✎	3 Der burde følges op på patienter. Jeg fik betændelse fra dag et og har fået [medicin] to gange efter operationen, og det er ikke ok endnu.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	6 Det viste sig, at efter operationen, skulle jeg have otte sygedage. Det kom lidt bag på mig, så jeg havde ikke advaret min arbejdsgiver på forhånd, måske burde jeg have vidst det?? Men sygeplejerskerne sagde, at det ikke var unormalt. Det kunne man måske godt oplyse til ambulansbesøget.	Godt
✎	8 Ambulatoriet var godt, men lægen virkede mere interesseret i telefonen end patienten. Havde meget travlt.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	9 Jeg synes, det er uheldigt, at det ikke er den samme læge, man kommer til hver gang, specielt når man nu gør sig den ulejlighed at finde en tid ved vedkommende. Jeg kan godt forstå, at I har bedt om en udtalelse for ambulatoriet, for der får I jo et positivt svar, i modsætning til hvis det havde været anden afdeling eller kirurgerne.	Godt
✎	10 Syntes, man var i tvivl, om man måtte drikke væske eller ej. Havde drukket væske, indtil jeg kom, men så stod der, at man ikke måtte indtage væske. Fik ingen information om ventetid. Først da jeg efter halvanden time spurgte til det, tjekkede de, at jeg var den næste. Så ventetid blev på to timer. Det var hårdt, når man er fastende fra dagen før.	Godt
✎	11 Jeg synes, at personalet på Viborg sygehus er ok, og jeg mener, at mit forløb har været som det skulle være. Langt, men ok. Jeg følte mig i gode hænder.	Godt
✎	12 Det kunne være skønt, hvis lægerne samarbejdede, så behandlingsforløbet ikke skal strække sig over et år, og så man ikke skal løbe rundt mellem læger. Der tænkes kun ventelister.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	5 Sikre sig, at det er samme læge, der foretager fortløbende behandlinger. Så er jeg sikker på, at min tredje behandling kunne være undgået, og jeg dermed kunne nøjes med at komme til kontrol som oprindeligt planlagt ved første behandling. Klarhed i journalen, så det ikke kan misforstås. Det med det groteske brev gider jeg ikke skrive mere om. Pigerne/sygeplejerskerne er gode til at få en til at føle sig rolig og godt tilpas. Modtagelse og udskrivning foregår også fint.	Dårligt
✎	6 Det eneste, jeg efterfølgende kunne have haft brug for, var lidt bedre information om forløbet EFTER operation. I mit tilfælde fik jeg den opfattelse, at jeg næsten kunne gå på job følgende dag. Måtte ringe efter hjælp pga. mange smerter plus kontakte læge. Der fik jeg at vide, der kunne gå mere end tre måneder, før det var nogenlunde ok. Ellers var hele forløbet godt.	Godt
✎	9 Alt OK.	Virkelig godt
✎	10 Var meget nervøs og vil gerne, at der var lidt mere personlig kontakt, så jeg ikke følte, at man bare er et nummer. Fagligt fint kompetente.	Godt
✎	11 God information under undersøgelsen og engageret.	Godt
✎	13 Det er næsten umuligt at få oplyst datoen for næste kontrolbesøg i god tid i forvejen, så man kan planlægge sin egen tid.	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 5
















	16	Jeg mangler svar på undersøgelsen.	Godt
	17	Personalet talte med mig under undersøgelsen. Det var godt. Derved blev tankerne omkring eventuelt ubehag afledt.	Godt
	20	God behandling. Ingen ventetid. Positiv oplevelse.	Godt
	21	Jeg synes, ambulatoriet gjorde det virkelig godt, og efter det korte bekendtskab vil jeg hermed give Viborg Regionshospital min bedste anbefaling.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	God behandling!	Virkelig godt
	4	Det har været rigtig godt med en kontaktsygeplejerske. Hun har været til stor hjælp i forløbet.	Virkelig godt
	5	Den eneste kommentar jeg har er, at jeg kan kun dansk.	Godt
	6	Jeg har altid følt mig så tryk, som man nu engang kan - ved et sygehusbesøg/ophold på Viborg Sygehus - og det er jeg meget taknemmelig for. Gode læger - gode sygeplejersker - og et godt miljø.	Godt
	7	Jeg har været fuldt ud tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
	8	Jeg oplevede et meget venligt og kompetent personale - tak for det.	Godt
	9	Alle, jeg snakkede med, var meget hjælpsomme.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	De gør deres arbejde meget flot og med en god menneskelig forståelse. De gør virkelig et stort stykke arbejde for patienterne [på begge sygehuse].	Virkelig godt
	15	Det er problematisk med [uforståelige] læger - det gør kommunikationen utilstrækkelig og svær.	Godt
	17	Jeg er nu kommet i ambulatoriet i [nogle år] (hver tredje måned). Jeg er virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
	18	Fantastisk dygtig og rolig læge. Virkelig god til at berolige vores [lille] søn.	Godt
	19	Blev ringet op med en besked om, at jeg havde [kræft]. Ved besøg fik jeg udleveret [] og ved samtale fik jeg besked om behandling, bl.a. operation og efterfølgende stråler. Sidste besøg var en samtale med en læge, der ikke mente, man ville gøre mere. Han ville se tiden an. Alt dette var indenfor en uge, men det var en grim uge med mange spekulationer, som jeg godt kunne have været foruden. Jeg spørger: Var det nødvendigt at gribe det sådan an fra start? Man bliver ked af det og forskrækket.	Dårligt
	20	Jeg ville da have fået hjælp, hvis jeg henvendte mig. Jeg tror bestemt, at ambulatoriet kunne gøre det bedre, men det kan jeg ikke vurdere.	Godt
	21	Det er dårligt materiale, der udleveres (DVD-film plus folder) om prostatakræft. Det er for gamle mænd - der er jo også yngre mænd i behandling på denne afdeling/dette ambulatorium, og til dem	Dårligt




er der ikke noget aktuelt. Det kunne være ønskeligt med flere dansktalende læger til samtalerne.

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Jeg synes, at besøget i ambulatoriet er godt. Til gengæld synes jeg, den efterfølgende scanning [] og resultatet heraf er MEGET langsommeligt at få svar på. Scanning foretaget i [efteråret] og jeg har endnu ikke modtaget svar.	Godt


**Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Mamma-Centret	Samlet indtryk
 9	Glad for at det gik så hurtigt.	Virkelig godt
 12	Mit første besøg ligger [mange år tilbage] på Skive Sygehus.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 5	Der var ingen ventetid, fik behandling ved undersøgelse.	Godt
 11	Alt forløb vel, som det skulle. Jeg er sikker på, at alle gjorde deres bedste.	Godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	Samlet indtryk
 1	Jeg kom [om formiddagen] og kom først til [tre timer senere]. Det var for længe at vente.	Godt
 4	Blev henvist til to forkerte afdelinger, inden det lykkedes at finde en, hvor jeg var registreret!	Godt
 12	Indkaldt ved brev. Mødt op SOM INDKALDT. Derimellem ingen kontakt.	Godt
 13	Ingen information.	Det kan jeg ikke vurdere
 14	Ja, min tid blev ændret tre gange. Jeg måtte så ændre igen, så det passede med mine fridage. I alt fem gange blev det ændret - med brev hver gang. Tidsspilde og irritation.	Godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 1	Er overført fra andet ambulatorium.	Godt
 3	Jeg har jo gået til behandling/kontrol i på ét sygehus, men da vi bor i Silkeborg, er det nemmere at køre til andet sygehus, derfor ønskede vi at skifte, og har kun været der en gang.	Godt
 4	Jeg blev ringet op af NN. Det var en god oplevelse. Det gjorde, at jeg var tryk ved at komme til undersøgelse.	Virkelig godt
 10	Alt perfekt.	Virkelig godt
 12	Meget belastende at gå og vente!	Virkelig godt
 16	Jeg hørte ikke noget, fra jeg blev indkaldt, til jeg mødte til undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere

 17 Da jeg fik 1. indkaldelse, meddelte jeg sygehuset, at jeg kunne komme med få timers varsel. Jeg blev meget hurtigt indkaldt. Virkelig godt
















**ID** **Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**






**Samlet  
indtryk**

 3 Jeg blev opereret i Århus. Intet svar











## Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive



### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Mamma-Centret	Samlet indtryk
 2	Blev modtaget varmt og hjerteligt med håndtryk og oplysning om ventetid.	Godt
 3	Den måde, man møder de ansatte på, ER FANTASTISK. Håndtryk og deres navn, bliver budt velkommen, stille og rolig atmosfære.	Virkelig godt
 5	Altid et smilende og positivt personale.	Virkelig godt
 6	Meget venlig, imødekommende og varm, engageret modtagelse.	Virkelig godt
 7	Modtagelsen er "varm og venlig". Alle hilser og siger velkommen. Der er tændt levende lys på alle borde, og man kan sætte sig og drikke kaffe eller te.	Godt
 16	Jeg er en person, der for det meste tager tingene, som de kommer. Jeg husker ikke særlig meget af det, men jeg er sikker på, at hvis jeg havde følt, at noget var forkert, ville jeg have husket det.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 5	Mange mennesker (afdelinger) om samme lille luge i det ene hjørne.	Godt
 10	Blev modtaget af en dejlig smilende og frisk dame, der straks fortalte om forløbet.	Godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	Samlet indtryk
 2	Der eneste, der var at klage over, var ventetiden, som var næsten to timer.	Godt
 5	Modtagelsen var venlig og beroligende.	Dårligt
 13	Sekretæren bad mig om at tage plads i venteværelset.	Det kan jeg ikke vurdere
 14	Meget venligt og smilende personale.	Godt
 16	Jeg var blevet henvist til en forkert afdeling på en forkert etage, så i første omgang kendte de mig ikke og kunne ikke finde mig i kartoteket.	Godt
 22	Der kom straks en sygeplejerske og fortalte, at der var en ventetid på op til en time. Hun fortalte også, hvorfor de var forsinkede.	Godt
 23	Følte, at det var en sød sygeplejerske, der tog imod én.	Det kan jeg ikke vurdere

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7	Ingen.	Virkelig godt
	13	Venlig og imødekommen.	Virkelig godt
	18	Endnu tydeligere skiltning. Jeg tror, mange går hen til den nærmeste skranke, som hører til et andet ambulatorium.	Godt
	20	Jeg blev godt og venligt modtaget.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Mulig lidt lang ventetid.	Intet svar


**Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Mamma-Centret	Håndtering af fejl
 6	Manglende mammografi, men ultralyd?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
 2	Da lægen sagde, jeg ikke kunne blive opereret ambulantly, blev jeg sendt videre til kirurgisk afdeling. Da jeg skulle opereres ca. en uge senere, fik jeg lov at ligge fastende i to dage, hvorefter jeg alligevel blev opereret ambulantly.	Intet svar
 4	Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	Håndtering af fejl
 5	Efter første behandling, som forløb som forventet, fik jeg besked om næste behandling, der absolut ikke forløb som forventet. Den udøvende læge havde tydelig mangel på kendskab til det udstyr, der skulle bruges, og blev guidet af en af de tilstedeværende sygeplejersker. I mit tilfælde handlede det om fjernelse af en anselig antal [gevækster], halvdelen blev fjernet ved første besøg, mens kun 1/3 af resten blev fjernet ved andet forsøg. Dette skyldes ikke kun som nævnt herover, men også fejltolkning af journalen fra første besøg, som jeg selv husker tydeligt, da jeg ikke har modtaget bedøvelse eller anden form for medicin til de to behandlinger. Det var tydelig for mig efter mit første besøg, hvad der skulle ske ved den anden, men det blev ikke fulgt.	Dårligt
 7	Manglende information fra det ene sygehus til det andet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 11	Forkert information mht. forberedelse af udrensning af tarm.	Virkelig godt
 14	Kunne ikke finde min journal. Kunne ikke se, at jeg havde en tid. Havde heldigvis samtlige fem indkaldelser med.	Godt
 15	Apparaturet til undersøgelsen virkede ikke. Personalet talte om, at det var nødvendigt at få nyt.	Godt
 24	Ingen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
 7	Ingen.	Intet svar

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 11 | Ikke fejl, men der opstod komplikationer, så jeg blev indlagt igen (efter min operation).   | Intet svar    |
|  | 17 | Jeg er på sygehuset [jævnligt] og får en indsprøjtning i lysken. En enkelt gang har det svipset. Da jeg kom hjem var undertøj og skjorte gennemblødt af blod. Alle andre gange har det været perfekt. | Virkelig godt |

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Håndtering  
af fejl**


- |   |   |   |            |
|---|---|---|------------|
|  | 3 | Jeg har stadig problemer med huden under []-pladen. Det er, som man har brændt sig på en brændælde. | Intet svar |
|---|---|---|------------|

## Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Mamma-Centret	Samlet indtryk
7	Jeg er meget tilfreds med ambulatoriets personale. Jeg kan til hver en tid ringe op og få en samtale, hvis jeg er i tvivl om min sygdom.	Godt
8	Jeg følte mig i meget trygge hænder.	Virkelig godt
12	Jeg er altid blevet taget godt imod af et efterhånden velkendt personale, det gælder både sygeplejersker som læger.	Virkelig godt
13	Fuldt ud tilfreds med behandling og kontrolbesøg.	Godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
7	Da jeg havde været til undersøgelse på analfysiologisk afdeling på Århus Sygehus, Tage Hansens gade, havde jeg det indtryk at det var spild af tid at konsultere afdelingen. Fik at vide, at lægen havde en dårlig nyhed [], at jeg var forstoppet. Hvis det var en joke, så var den ikke sjov, da det jo ikke er behandling []. Har taget kontakt til Århus igen for videre behandling.	Intet svar
10	Lidt ærgerligt, at man efter undersøgelsen alene får besked om resultatet, når man er lidt døsig efter behandlingen. Burde spørge, om pårørende ville med ind og høre. Det virkede som om, lægen var fortravlet og skulle skynde sig videre.	Godt
12	Ventetid ca. 12 uger, hvorefter fem minutter hos lægen. Derefter sker intet.	Dårligt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	Samlet indtryk
5	Jeg er nu måske lidt unødvendigt kaldt ind til en tredje behandling.	Dårligt
8	Jeg forstod ikke helt vedkommende læge! Pludselig stod jeg med [en anden diagnose]?? Fejler jeg virkelig det? Kan det komme igen? Hvad har det med [organet] at gøre? Jeg forstod, der var [sår på organet]! Vi er meget forbavsede!	Godt
16	Jeg blev lovet, at man ville fremsende resultatet af undersøgelsen til mig personligt. Jeg har endnu ikke modtaget noget.	Godt
18	Jeg blev interviewet af en [] læge, som, jeg ikke syntes, var kompetent. Han mente, der kun var en længde på kateter til damer og mænd.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
7	Nej, godt det hele.	Virkelig godt



-  21 Fra kræften blev konstateret til der skete nogen behandling gik der alt for lang tid ([nogle uger]). Dårligt  
Der skete først noget, da læge NN kom ind i forløbet, og tak for det. Det er vi meget glade for.

## Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Mamma-Centret	Samlet indtryk
6	Hele vejen et meget positivt møde.	Virkelig godt
7	Jeg er meget tryk, idet jeg altid kan henvende mig personligt eller telefonisk.	Godt
10	Jeg vil gerne fremhævede den store hjælpsomhed, som jeg fik fra sygeplejerske NN [], som foretog mammografien, og derefter talte med mig. Hun fortalte, at der skulle tages en prøve af mit ene bryst, men beroligede mig meget og sad og holdt mig i hånden, mens det skete. Det var dejligt at mærke, at hun havde tid til mig.	Virkelig godt
17	Jeg følte mig utryk på grund af diagnosen, men ikke på grund af personalets væremåde eller behandling.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagafsnit K025, Viborg	Samlet indtryk
3	Der er stor forskel på den måde lægerne foretager deres undersøgelser på. I enkelte tilfælde går det så stærkt, at lokalbedøvelsen ikke får tid til at virke. Det er ubehageligt.	Godt
5	Ja jeg fik det famøse brev: " Pga. travlhed, kom igen om fire år (og forresten send afbud helst inden fire dage)". Det virkede selvfølgelig grotesk, da jeg inden for de fire år var sat i stævne fire gange, og jeg betragtede mig selv som et led i en politisk manifestation fra hospitalets side mod de politiske besparelser. Da jeg selvsagt ringede for at tilkendegive min utilfredshed med det brev, fik jeg det fuldkomne tåbelig at vide, at der var frit sygehusvalg, og jeg kunne frit vælge et andet hospital. Indtil den melding var jeg høflig og rar, men måtte selvsagt skifte taktik, da jeg jo ikke var indkaldt til undersøgelse, men var midt i et behandlingsforløb. Al den her polemik forstår jeg til dags dato stadig ikke, og det er der heller ikke nogen af dem jeg har fortalt historien til, der gør.	Dårligt
9	Jeg har modtaget en stor ekspertise på hospitalet og en stor venlighed fra alle på afdelingen.	Virkelig godt
12	Ved mit sidste besøg spurgte jeg, hvorfor får jeg svar på resultatet af dagens scanning? Svar: Det får du fra [sygehuset] (det var i [efteråret]). Jeg har [næsten to uger senere] forsøgt opringing, men blev koblet af efter ventetiden. I dag er [en dag senere], og svar imødeses.	Godt
19	Lægen virkede nedladende overfor sygeplejerskerne.	Intet svar

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
4	Jeg er snart [meget gammel]. Er det nødvendigt at tage [så mange prøver]. Jeg har stadig smerter [et par måneder] efter.	Virkelig godt
7	Det hele fint.	Virkelig godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> 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.

---

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