

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kirurgisk Afdeling P  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	260
Afdelingens svarprocent:	65%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.



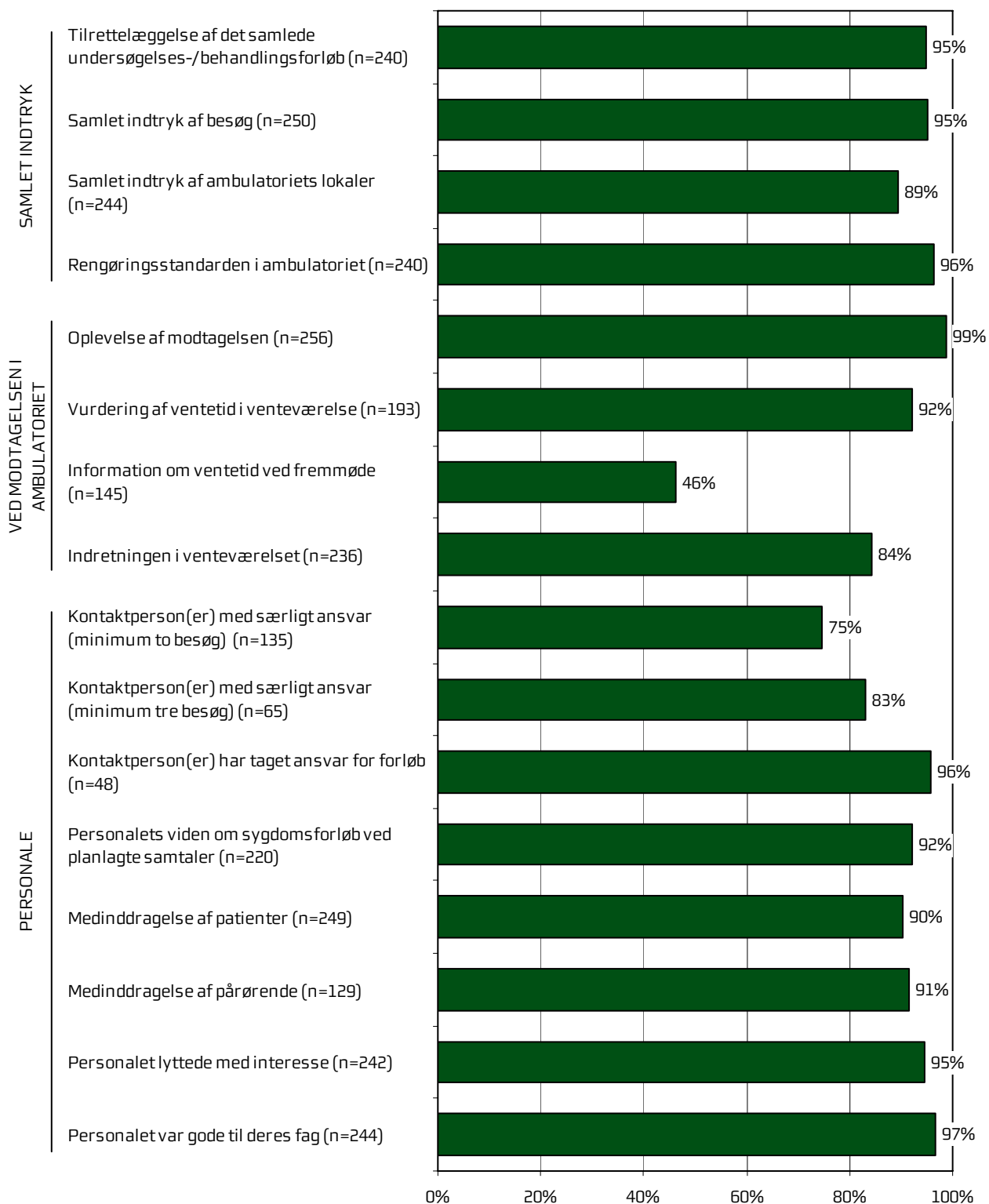


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

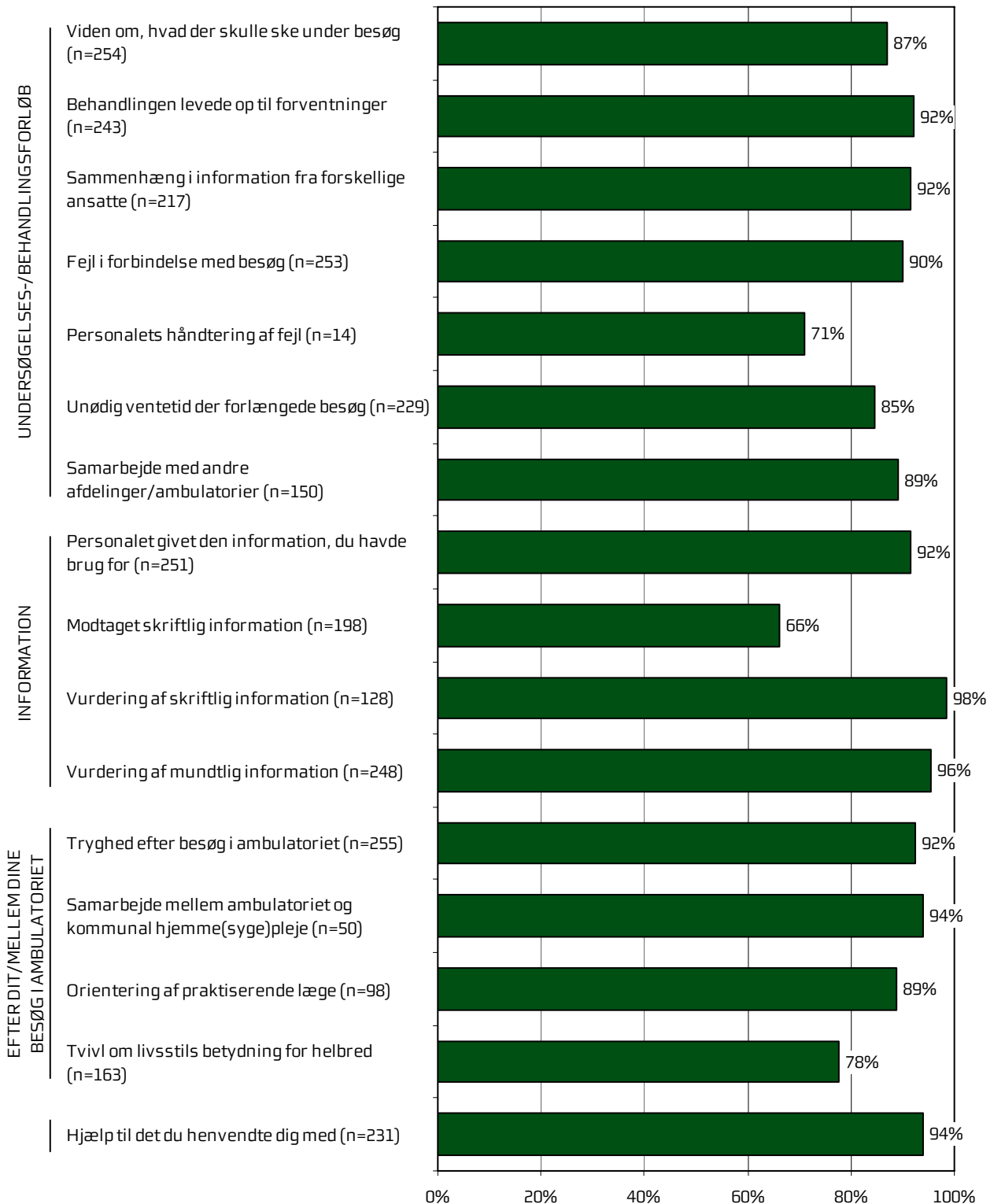
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling P

2009-tallet er for: Kirurgisk Afdeling P

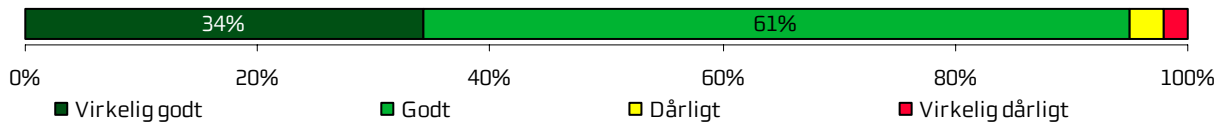
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

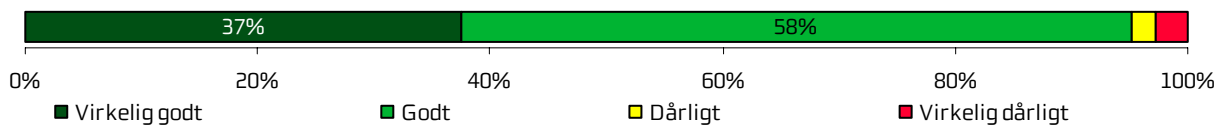
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

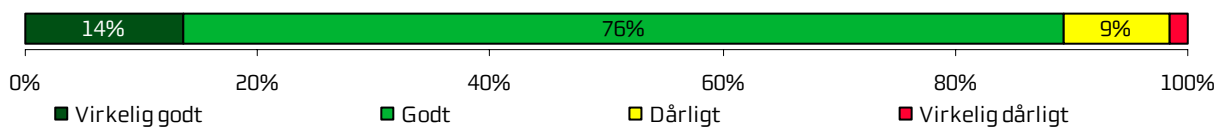
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=240)



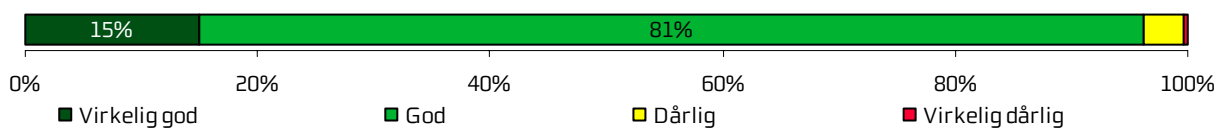
Samlet indtryk af besøg (n=250)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=244)



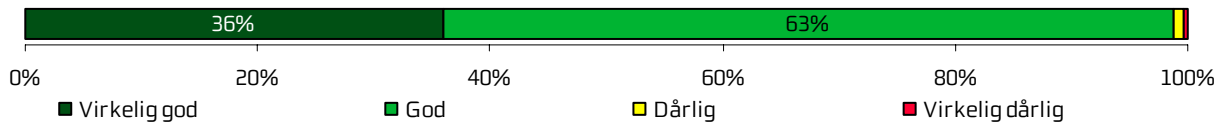
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=240)



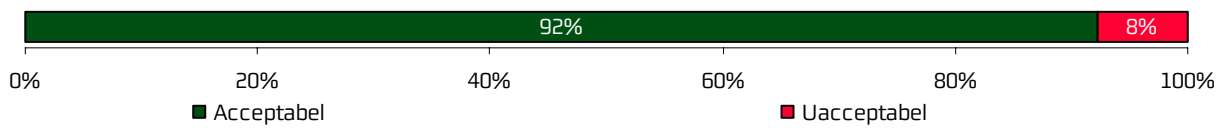
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	93 %	98 % *	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 % *	94 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

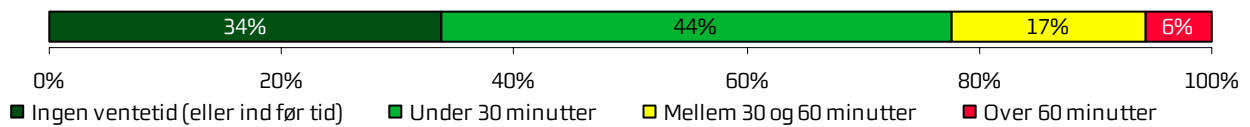
Oplevelse af modtagelsen (n=256)



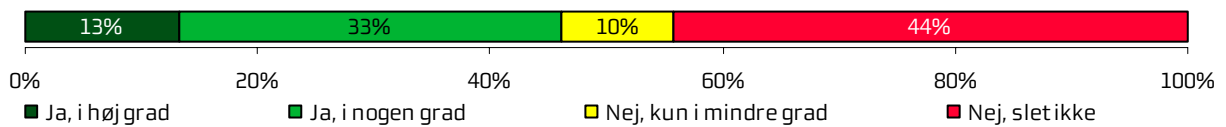
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=193)



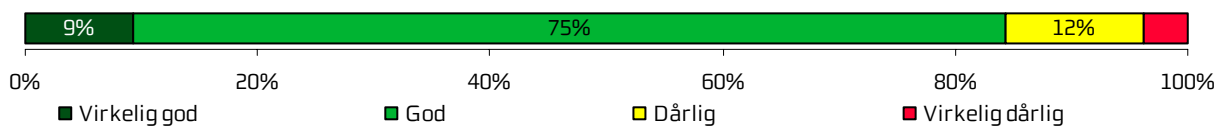
Længde af ventetid i venteværelse (n=246)



Information om ventetid ved fremmøde (n=145)



Indretningen i venteværelset (n=236)

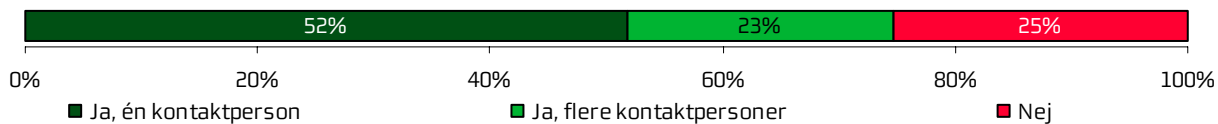




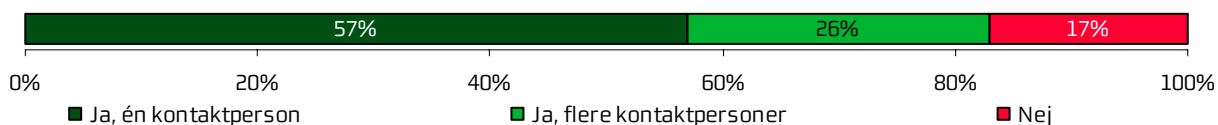
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	96 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	90 %	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	46 %	32 % *	39 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	72 % *	74 % *	93 % *	68 % *	81 % *

## Personale

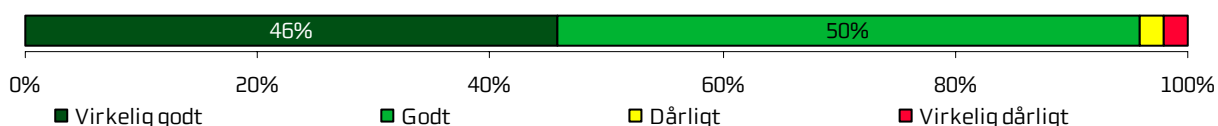
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=135)



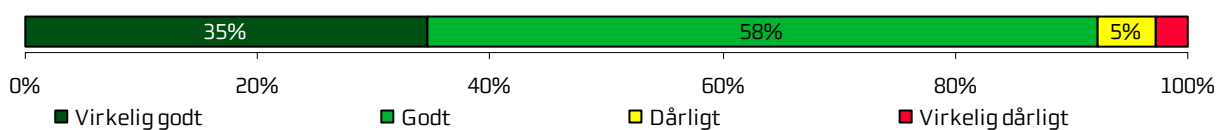
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=65)



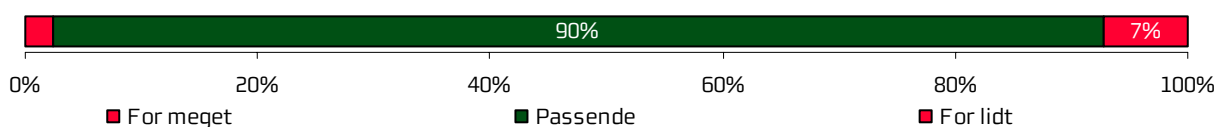
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=48)



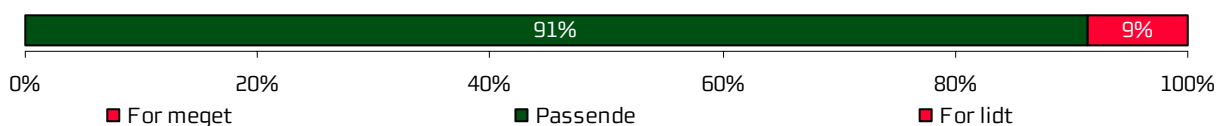
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=220)



Medinddragelse af patienter (n=249)



Medinddragelse af pårørende (n=129)



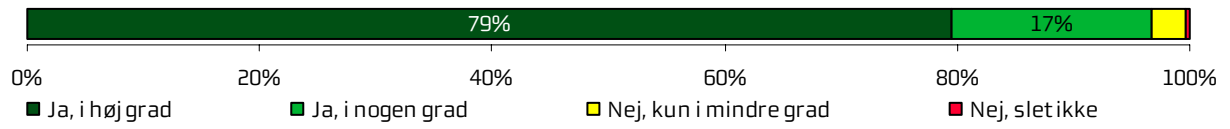
Personalet lyttede med interesse (n=242)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	75 %	78 %	77 %	89 % *	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	74 %	-	93 %	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	93 %	93 %	97 % *	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	95 % *	91 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	90 %	97 % *	84 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	96 %	99 % *	93 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

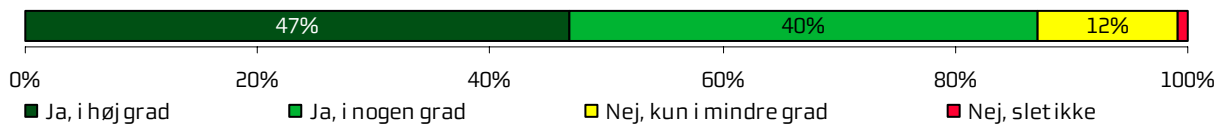
Personalet var gode til deres fag (n=244)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 % *	98 %	99 % *	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=254)



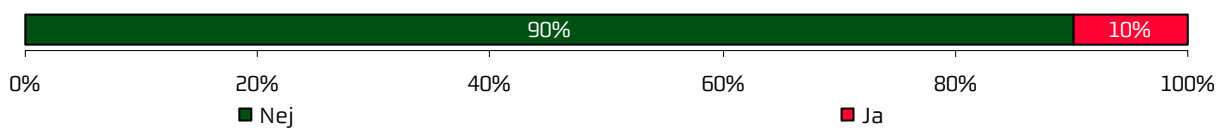
Behandlingen levede op til forventninger (n=243)



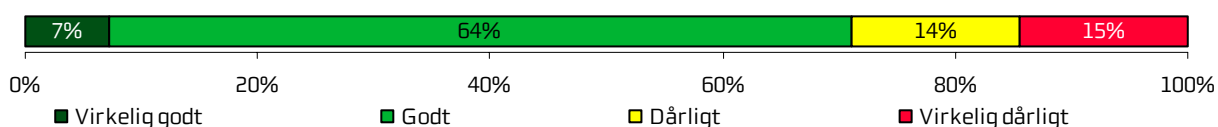
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=217)



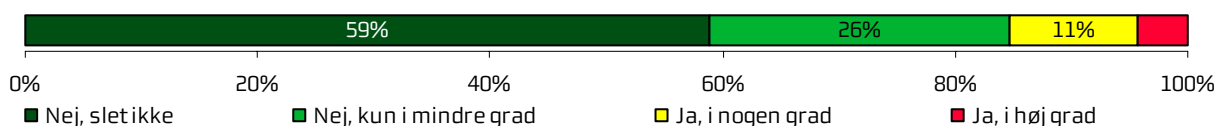
Fejl i forbindelse med besøg (n=253)



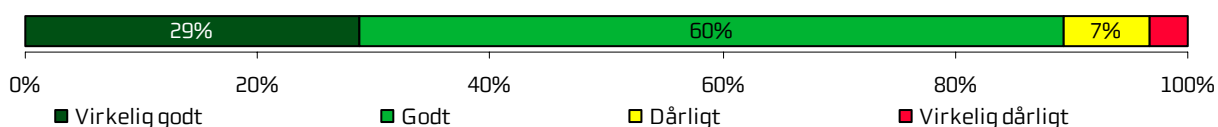
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=229)



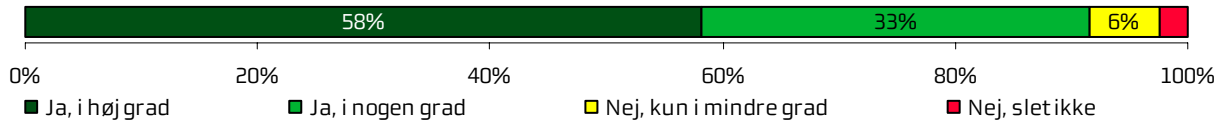
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=150)



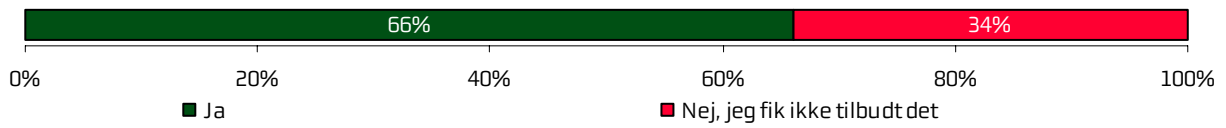
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	89 %	90 %	95 % *	82 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	93 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	94 %	95 % *	98 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	60 %	-	90 %	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	85 %	82 %	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	91 %	86 %	96 % *	85 %	92 %

## Information

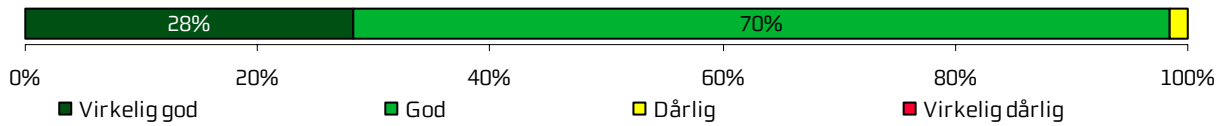
Personalet givet den information, du havde brug for (n=251)



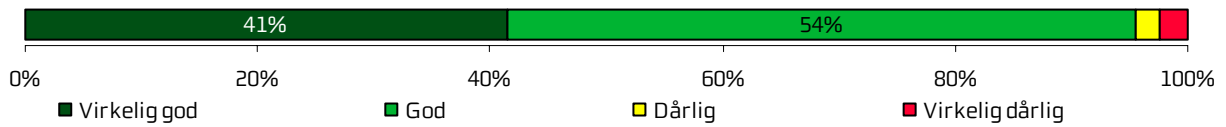
Modtaget skriftlig information (n=198)



Vurdering af skriftlig information (n=128)



Vurdering af mundtlig information (n=248)

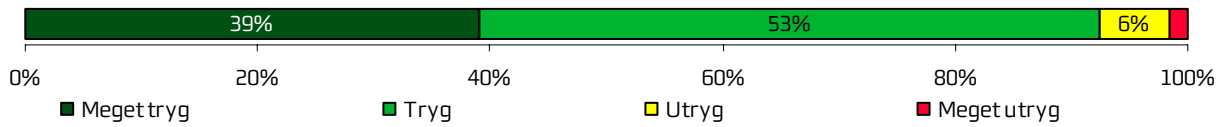




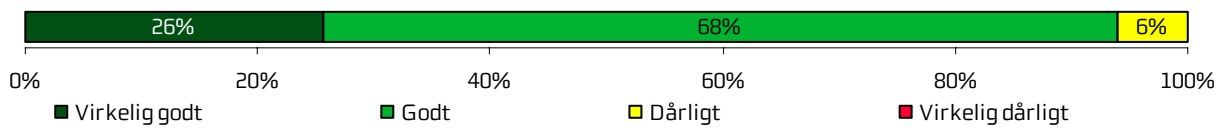
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	96 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	74 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	95 % *	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	94 %	99 % *	92 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

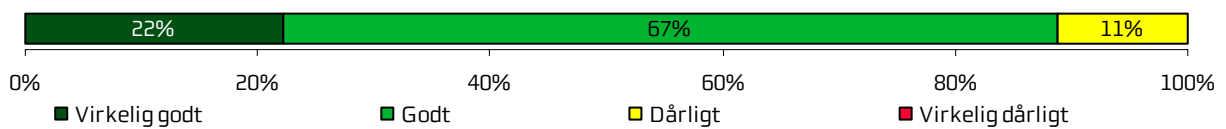
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=255)



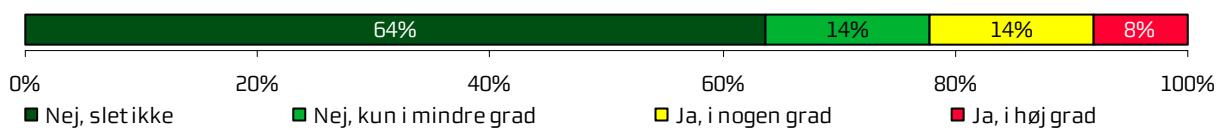
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=50)



Orientering af praktiserende læge (n=98)



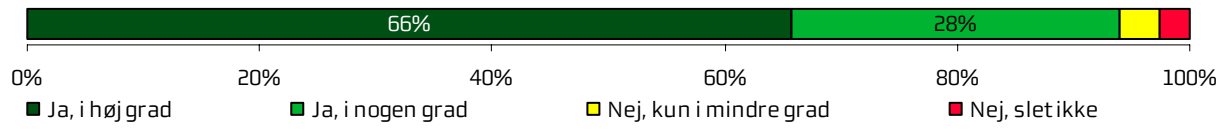
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=163)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	91 %	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	92 %	92 %	97 %	85 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	92 %	90 %	94 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	77 %	76 %	81 %	68 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=231)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	98 % *	89 %	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### 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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>	Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. 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"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		



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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		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	Gå til spørgsmål 26	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

<b>32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</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 kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### 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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 65 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	65%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	30%	31%
Kvinde	70%	70%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	13%	21%
40-59 år	33%	35%
60-79 år	46%	37%
80- år	8%	6%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	260		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	78		30%	
Kvinde	182		70%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	1		0%	
20-39 år	33		13%	
40-59 år	86		33%	
60-79 år	120		46%	
80- år	20		8%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	241		96%	
Pårørende	11		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	248		96%	
Ikke dansk	9		4%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Analfysiologisk klinik	44		17%	
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	94		36%	
PAMB240	83		32%	
PTK	5		2%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34		13%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	61	3	2	240	13
<b>Køn</b>						
Mand	39	59	3	0	75	2
Kvinde	32	62	3	3	165	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	60	7	3	30	3
40-59 år	25	66	4	5	82	3
60-79 år	42	56	2	0	110	5
80- år	35	65	0	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	60	3	2	225	11
Pårørende	11	89	0	0	9	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	60	3	2	231	12
Ikke dansk	0	88	12	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	48	53	0	0	40	3
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	33	60	3	3	86	3
PAMB240	29	64	4	3	75	7
PTK	60	40	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	68	3	0	34	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	58	2	3	250
<b>Køn</b>					
Mand	42	54	1	3	75
Kvinde	35	59	2	3	175
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	40	54	3	3	33
40-59 år	34	57	2	6	84
60-79 år	41	57	2	1	113
80- år	31	69	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	57	2	3	234
Pårørende	20	80	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	57	2	3	240
Ikke dansk	23	77	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Analfysiologisk klinik	47	51	0	2	43
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	33	61	2	4	89
PAMB240	33	63	4	1	80
PTK	80	20	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	52	0	3	33



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	76	9	2	244
<b>Køn</b>					
Mand	17	70	9	4	76
Kvinde	12	79	9	1	168
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	13	72	13	3	32
40-59 år	7	78	14	1	82
60-79 år	18	75	5	2	110
80- år	16	79	5	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	14	75	10	1	229
Pårørende	0	90	0	10	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	14	75	9	2	234
Ikke dansk	11	89	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Analfysiologisk klinik	28	63	5	5	43
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	9	77	14	0	86
PAMB240	13	81	6	0	78
PTK	0	100	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	75	9	6	32

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	81	3	0	240
<b>Køn</b>					
Mand	20	78	1	0	74
Kvinde	13	82	4	1	166
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	19	75	6	0	32
40-59 år	15	80	4	1	80
60-79 år	15	82	3	0	109
80- år	6	94	0	0	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	15	82	3	0	225
Pårørende	19	71	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	14	83	3	0	230
Ikke dansk	55	45	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Analfysiologisk klinik	22	76	2	0	41
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	16	80	4	0	85
PAMB240	9	86	4	1	77
PTK	0	100	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	78	3	0	32

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	63	1	0	256
<b>Køn</b>					
Mand	42	58	0	0	78
Kvinde	33	65	1	1	178
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	33	61	3	3	33
40-59 år	31	68	1	0	85
60-79 år	41	59	0	0	118
80- år	36	64	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	64	1	0	239
Pårørende	37	63	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	63	1	0	246
Ikke dansk	44	56	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Analfysiologisk klinik	44	56	0	0	43
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	28	70	1	1	93
PAMB240	38	60	1	0	81
PTK	20	80	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	34

**Tabel 12. 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	92	8	193	63
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	60	18
Kvinde	92	8	133	45
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	92	8	25	8
40-59 år	87	13	70	15
60-79 år	95	5	83	35
80-år	100	0	14	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	180	59
Pårørende	89	11	9	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	185	61
Ikke dansk	86	14	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Analfysiologisk klinik	97	3	29	14
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	91	9	76	16
PAMB240	91	9	64	18
PTK	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	20	14

**Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	44	17	6	246	7
<b>Køn</b>						
Mand	32	43	19	7	75	3
Kvinde	34	44	16	5	171	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	41	35	22	3	32	1
40-59 år	24	54	13	10	80	3
60-79 år	39	39	19	3	117	1
80- år	31	50	13	6	16	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	44	17	6	229	7
Pårørende	37	54	9	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	44	17	6	237	6
Ikke dansk	25	63	13	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	44	46	10	0	41	1
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	29	43	20	8	89	3
PAMB240	29	49	16	6	77	3
PTK	20	60	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	29	18	6	34	0

Tabel 14. 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	13	33	10	44	145	24
<b>Køn</b>						
Mand	22	33	8	37	49	4
Kvinde	8	33	10	48	96	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	12	35	6	47	17	3
40-59 år	15	28	15	43	54	10
60-79 år	11	36	8	45	63	8
80- år	20	30	0	50	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	31	10	46	136	23
Pårørende	0	60	19	21	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	32	9	46	139	23
Ikke dansk	17	50	33	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	9	27	14	50	22	2
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	16	33	9	42	57	9
PAMB240	15	26	7	52	46	11
PTK	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	50	19	25	16	2

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

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	75	12	4	236	15
<b>Køn</b>						
Mand	17	66	11	6	70	4
Kvinde	6	79	12	3	166	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	10	77	7	7	30	2
40-59 år	5	72	16	6	79	4
60-79 år	12	75	11	2	108	7
80- år	11	83	6	0	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	75	12	4	221	15
Pårørende	0	89	0	11	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	74	12	4	227	15
Ikke dansk	13	87	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	15	78	5	3	40	3
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	8	71	13	7	83	8
PAMB240	8	78	13	1	77	4
PTK	0	100	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	71	16	3	31	0

**Tabel 16. 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	52	23	25	135
<b>Køn</b>				
Mand	67	12	21	43
Kvinde	45	28	27	92
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	40	33	27	15
40-59 år	48	23	30	48
60-79 år	59	21	21	58
80-år	54	15	31	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	22	26	127
Pårørende	50	32	17	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	22	26	129
Ikke dansk	20	60	20	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Analfysiologisk klinik	76	24	0	17
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	51	16	33	45
PAMB240	32	32	37	38
PTK	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	24	15	34



**Tabel 17. 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	57	26	17	65
<b>Køn</b>				
Mand	64	18	18	22
Kvinde	53	30	16	43
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	43	42	14	7
40-59 år	60	25	15	20
60-79 år	61	25	14	28
80- år	55	11	34	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	25	17	59
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	25	17	60
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Analfysiologisk klinik	91	9	0	11
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	52	20	28	25
PAMB240	39	44	17	18
PTK	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	11

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	50	2	2	48	4
<b>Køn</b>						
Mand	47	53	0	0	17	1
Kvinde	45	48	3	3	31	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	49	51	0	0	6	0
40-59 år	33	67	0	0	15	1
60-79 år	50	41	5	5	22	2
80- år	-	-	-	-	4	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	47	2	2	43	4
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	51	2	2	45	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	36	64	0	0	11	0
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	63	38	0	0	16	2
PAMB240	25	58	8	8	12	2
PTK	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	58	5	3	220	27
<b>Køn</b>						
Mand	36	59	3	1	69	9
Kvinde	34	57	6	3	151	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	28	65	3	3	29	1
40-59 år	29	62	7	3	73	10
60-79 år	41	53	4	3	104	11
80- år	38	54	8	0	13	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	57	5	3	203	27
Pårørende	9	82	9	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	58	5	3	211	27
Ikke dansk	37	50	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	49	49	0	3	39	2
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	36	57	5	1	75	13
PAMB240	27	59	8	5	73	7
PTK	40	60	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	68	4	0	28	5

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	90	7	249
<b>Køn</b>				
Mand	4	91	5	77
Kvinde	2	90	8	172
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	3	91	6	32
40-59 år	4	90	6	84
60-79 år	2	91	7	114
80-år	0	83	17	18
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2	91	7	232
Pårørende	18	73	9	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	91	7	239
Ikke dansk	22	67	11	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Analfysiologisk klinik	2	93	5	42
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	3	89	8	89
PAMB240	1	89	10	81
PTK	0	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	94	3	32

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	91	9	129	125
<b>Køn</b>					
Mand	0	88	12	43	34
Kvinde	0	93	7	86	91
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	0	92	8	13	20
40-59 år	0	89	11	43	42
60-79 år	0	96	4	58	57
80- år	0	78	22	14	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	9	114	123
Pårørende	0	90	10	10	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	91	9	124	120
Ikke dansk	-	-	-	4	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Analfysiologisk klinik	0	89	11	19	24
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	0	88	12	49	42
PAMB240	0	98	2	45	36
PTK	-	-	-	1	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	87	13	15	19

Tabel 22. 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	24	5	1	242	11
<b>Køn</b>						
Mand	68	26	4	1	73	5
Kvinde	72	23	5	1	169	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	67	30	3	0	30	3
40-59 år	68	23	9	0	82	3
60-79 år	73	24	2	2	113	4
80- år	75	19	6	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	24	5	1	225	11
Pårørende	82	18	0	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	24	4	1	232	11
Ikke dansk	55	33	11	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	80	17	0	2	41	1
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	66	25	9	0	87	4
PAMB240	66	29	4	1	77	4
PTK	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	0	0	32	2

**Tabel 23. 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	79	17	3	0	244	11
<b>Køn</b>						
Mand	79	16	4	1	76	2
Kvinde	80	18	2	0	168	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	84	13	3	0	31	2
40-59 år	74	22	4	0	82	3
60-79 år	82	14	3	1	111	6
80- år	84	16	0	0	19	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	17	3	0	227	11
Pårørende	73	27	0	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	17	3	0	234	11
Ikke dansk	55	33	11	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	88	9	0	2	43	0
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	75	20	5	0	88	4
PAMB240	77	20	3	0	74	7
PTK	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	12	3	0	34	0

Tabel 24. 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	40	12	1	254	1
<b>Køn</b>						
Mand	56	35	9	0	77	0
Kvinde	43	42	14	1	177	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	36	37	24	3	33	0
40-59 år	41	44	15	0	85	0
60-79 år	54	37	8	1	115	1
80- år	50	45	5	0	20	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	40	12	1	237	1
Pårørende	28	72	0	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	39	12	1	244	1
Ikke dansk	11	67	22	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	58	30	12	0	43	0
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	46	44	9	1	90	1
PAMB240	38	45	16	1	82	0
PTK	0	60	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	26	9	0	34	0



**Tabel 25. 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	67	25	5	3	243	11
<b>Køn</b>						
Mand	67	25	4	4	72	5
Kvinde	67	25	5	3	171	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	48	42	10	0	31	2
40-59 år	60	29	4	7	81	4
60-79 år	73	21	4	2	112	3
80- år	94	6	0	0	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	26	5	4	227	10
Pårørende	80	20	0	0	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	25	4	3	233	11
Ikke dansk	44	34	11	11	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	72	28	0	0	43	0
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	62	28	7	3	86	5
PAMB240	65	24	5	5	78	4
PTK	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	16	3	3	31	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	33	6	2	217	35
<b>Køn</b>						
Mand	58	37	5	0	67	9
Kvinde	59	31	7	3	150	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	52	38	10	0	29	4
40-59 år	52	37	7	4	74	10
60-79 år	63	31	5	1	98	16
80- år	73	20	7	0	15	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	35	6	2	202	34
Pårørende	67	11	23	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	33	6	2	207	35
Ikke dansk	44	33	22	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	61	37	3	0	38	5
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	55	34	9	3	77	14
PAMB240	57	32	9	3	69	11
PTK	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	34	0	0	29	4

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	253
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	76
Kvinde	89	11	177
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	94	6	33
40-59 år	87	13	84
60-79 år	91	9	117
80- år	94	6	18
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	237
Pårørende	100	0	10
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	243
Ikke dansk	100	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>			
Analfysiologisk klinik	95	5	43
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	91	9	93
PAMB240	85	15	79
PTK	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	33

Tabel 28. 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	7	64	14	15	14	5
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	9	54	18	18	11	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	17	49	0	34	6	4
60-79 år	0	83	17	0	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	64	14	15	14	5
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	64	14	15	14	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	-	-	-	-	0	0
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	20	20	20	40	5	0
PAMB240	0	86	14	0	7	5
PTK	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**Tabel 29. 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	59	26	11	4	229	16
<b>Køn</b>						
Mand	59	23	12	6	69	6
Kvinde	59	27	11	4	160	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	70	16	10	3	30	2
40-59 år	51	34	10	5	77	6
60-79 år	63	24	9	4	103	8
80- år	55	17	22	6	18	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	26	11	5	214	15
Pårørende	50	30	20	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	25	10	4	220	15
Ikke dansk	13	37	38	12	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	73	14	11	3	37	2
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	53	27	13	7	85	5
PAMB240	55	32	11	1	71	7
PTK	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	23	6	6	31	2

Tabel 30. 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	29	60	7	3	150	37
<b>Køn</b>						
Mand	33	54	11	2	46	10
Kvinde	27	63	6	4	104	27
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	32	53	5	10	19	7
40-59 år	25	63	8	4	49	15
60-79 år	31	64	4	1	72	12
80- år	30	40	30	0	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	59	8	4	139	35
Pårørende	0	100	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	60	8	3	144	37
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	48	48	0	4	23	10
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	27	55	14	4	51	16
PAMB240	25	65	8	2	52	5
PTK	-	-	-	-	3	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	71	0	5	21	5

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	33	6	2	251
<b>Køn</b>					
Mand	60	31	8	1	75
Kvinde	57	35	5	3	176
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	49	45	6	0	33
40-59 år	53	39	5	4	83
60-79 år	66	28	5	1	115
80- år	47	26	16	11	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	57	35	6	2	235
Pårørende	59	20	10	10	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	58	34	5	3	241
Ikke dansk	44	33	22	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Analfysiologisk klinik	74	26	0	0	43
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	49	33	13	4	91
PAMB240	58	38	3	3	80
PTK	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	34	3	0	32

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	66	34	198	52
<b>Køn</b>				
Mand	68	32	54	22
Kvinde	65	35	144	30
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	1
20-39 år	62	38	26	6
40-59 år	72	28	68	17
60-79 år	66	34	89	26
80- år	46	54	15	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	35	183	50
Pårørende	80	20	10	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	35	188	52
Ikke dansk	78	22	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Analfysiologisk klinik	78	22	37	5
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	54	46	70	19
PAMB240	70	30	64	16
PTK	-	-	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	25	9



**Tabel 33. 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	28	70	2	0	128	1
<b>Køn</b>						
Mand	28	72	0	0	36	0
Kvinde	28	69	2	0	92	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	50	6	0	16	0
40-59 år	18	80	2	0	49	0
60-79 år	34	66	0	0	56	1
80- år	15	85	0	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	69	2	0	118	0
Pårørende	0	100	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	70	2	0	120	1
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	28	72	0	0	29	0
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	24	76	0	0	37	1
PAMB240	34	61	5	0	44	0
PTK	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	16	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	54	2	2	248
<b>Køn</b>					
Mand	49	46	1	4	76
Kvinde	38	58	2	2	172
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	56	6	0	32
40-59 år	40	56	0	5	83
60-79 år	43	54	3	1	113
80- år	47	48	0	5	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	54	2	3	231
Pårørende	27	73	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	54	2	3	238
Ikke dansk	22	67	11	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Analfysiologisk klinik	60	37	0	2	43
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	34	58	3	5	88
PAMB240	35	61	3	1	80
PTK	80	20	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	32

**Tabel 35. 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	39	53	6	2	255
<b>Køn</b>					
Mand	47	49	4	0	77
Kvinde	36	55	7	2	178
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	49	39	9	3	33
40-59 år	30	59	8	2	85
60-79 år	44	53	3	1	116
80- år	35	55	10	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	53	6	2	238
Pårørende	27	73	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	53	6	2	245
Ikke dansk	33	56	11	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Analfysiologisk klinik	53	42	5	0	43
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	32	58	8	2	91
PAMB240	34	56	7	2	82
PTK	60	40	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	34

Tabel 36. 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	26	68	6	0	50	7	183
<b>Køn</b>							
Mand	19	71	10	0	21	2	52
Kvinde	30	66	3	0	29	5	131
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	14	86	0	0	7	0	26
40-59 år	39	61	0	0	15	0	66
60-79 år	26	63	11	0	19	5	86
80- år	12	75	13	0	8	2	5
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	64	7	0	44	6	176
Pårørende	0	100	0	0	6	1	2
<b>Modersmål</b>							
Dansk	28	66	7	0	46	7	178
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
Analfysiologisk klinik	13	75	13	0	8	2	29
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	19	71	10	0	21	3	62
PAMB240	31	69	0	0	13	1	63
PTK	-	-	-	-	2	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	1	26

**Tabel 37. 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	22	67	11	0	98	150
<b>Køn</b>						
Mand	24	59	17	0	29	48
Kvinde	21	70	9	0	69	102
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	9	64	27	0	11	22
40-59 år	31	60	8	0	25	59
60-79 år	18	74	8	0	50	62
80- år	36	46	18	0	11	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	63	13	0	88	143
Pårørende	0	100	0	0	7	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	66	11	0	94	145
Ikke dansk	-	-	-	-	4	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	0	92	8	0	12	29
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	18	66	16	0	38	52
PAMB240	27	67	6	0	33	46
PTK	-	-	-	-	1	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	14	19

**Tabel 38. 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	64	14	14	8	163	85
<b>Køn</b>						
Mand	57	19	14	10	51	25
Kvinde	67	12	14	7	112	60
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	59	27	14	0	22	11
40-59 år	63	10	16	11	57	26
60-79 år	67	12	12	8	73	41
80- år	54	18	18	9	11	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	14	14	8	157	77
Pårørende	-	-	-	-	4	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	15	14	8	155	84
Ikke dansk	75	0	25	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	41	22	22	15	27	15
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	67	8	18	7	61	28
PAMB240	73	11	9	7	55	23
PTK	-	-	-	-	3	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	35	6	6	17	17

**Tabel 39. 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	66	28	3	3	231	18
<b>Køn</b>						
Mand	61	35	0	4	69	7
Kvinde	68	25	5	2	162	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	56	41	3	0	32	1
40-59 år	61	30	5	4	78	6
60-79 år	75	21	3	1	103	10
80- år	53	35	0	12	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	29	4	3	216	18
Pårørende	78	22	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	28	3	3	222	18
Ikke dansk	44	45	11	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Analfysiologisk klinik	71	24	0	5	38	4
KIRURGISK P AMB - FÆLLES	59	34	4	4	85	5
PAMB240	68	23	7	1	73	5
PTK	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	32	0	0	31	3





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Analfysiologisk klinik	Modtagelsen
1	Smilende personale. Alle var venlige :-)	Virkelig god
2	Det har været meget godt og er glad for hjælpen.	Virkelig god
3	Kendetegnet af personale med stor empati og professionalisme.	Virkelig god
6	Man skal indimellem vente længe på, at der kommer en.	God
7	Jeg har været i ambulatoriet flere gange før. Stadig samme gode oplevelse.	God
11	Sekretæren var ikke til stede, men det gør ikke noget, for jeg kender det hele godt efter mange besøg.	Intet svar
ID	Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES	Modtagelsen
2	Hurtig og venlig modtagelse med goddag og ved navn.	Virkelig god
4	Personalet er søde og rare. Nogle gange får man oplyst, hvis der er ventetid, andre gange ikke.	God
5	Vi fik at vide, at der var nogen ventetid.	God
7	Den var virkelig god.	Virkelig god
8	Modtagelsen på afdelingen var ok. Men indkaldelsen til undersøgelserne var ikke gode. En undersøgelse til en afdeling fik jeg på telefon to dage før, fordi de havde glemt at sende den, og det var uheldigt, hvis ikke jeg kunne. Nogen gange får jeg mere end én indkaldelse, og nogen gange står der at jeg skal undersøges, og senere ringede jeg selv op om tidspunktet, og fik svaret at det skulle jeg nok først om to år, for problemet var at jeg kom fra en anden region, og de undersøgte mig i [flere] år og det var der ikke ressourcer til her. Det undrede mig selvfølgelig, men sådan var det. Året efter [] var jeg til undersøgelse og videresendt til en afdeling, fordi CT-scanningen viste defekt i [organ]. Her fik jeg røntgen [], og lægen fortalte, han kunne se en fejl i [organet], men vidste ikke hvad der skulle gøres. Han forlod mig to gange for at spørge en kollega, og svaret til mig var, at der var ikke ressourcer til at gøre mere ved det, og fik jeg feber eller hostede blod op, skulle jeg søge egen læge. Jeg spurgte om, når nu der var noget om det, om jeg så ikke skulle behandles. Svaret var "nej, det bruger vi ikke ressourcer på". Jeg fortalte, jeg var utryk ved det, men det var et farvel.	God
9	Personalet i modtagelsen er venlige og imødekommende.	God
10	Jeg blev meget venligt modtaget.	Virkelig god
12	Sødt og venligt personale!	God
15	Jeg havde svært ved at finde rundt i afdelingen.	God
19	Rart, at det var den samme sygeplejerske og læge hver gang [].	God
20	Venlig.	God
24	Var der 30 minutter inden aftalt tid. Blev taget godt imod og anvist plads i venteværelset.	God
27	Jeg forstod ikke, hvad der foregik. (Var opereret [i andet land], og måtte derfor ej komme ind).	Virkelig dårlig
32	Første besøg var ok. Andet besøg efter operation var ikke optimalt. Lægen blev skiftet ud og erstattet med en, som bestemt ikke havde kendskab til min situation. Følte heller ikke, at sygeplejersken havde. Tredje besøg var fint, her fik jeg mine behov dækket fra både læge og sygeplejerske.	God

- |      |  |              |
|------|--|--------------|
| ✎ 33 | Rart, hvis man fik at vide, hvor lang ventetiden cirka er.   | God          |
| ✎ 34 | Sygeplejersken fortæller, at jeg er kommet, fordi jeg har ondt i maven! Hvilket aldrig har været på tale, jeg kommer pga. operation [foretaget kort forinden] på samme sygehus. Dette oplyste jeg selvfølgelig i telefon som årsag. Da jeg bliver henvist til anden afdeling, får jeg et forkert cpr-nummer på mit armbånd, hvilket jeg gør sygeplejersken opmærksom på. Hun retter det efterfølgende! | Dårlig       |
| ✎ 35 | Jeg blev direkte indlagt, og jeg husker ikke så meget. Men det jeg husker, er så positivt.   | God          |
| ✎ 39 | Bliver altid godt modtaget!  | Virkelig god |

**ID Kommentarer - PAMB240**

**Modtagelsen**

- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 4  | Det var virkelig en fantastisk modtagelse. Alle var søde og rare.   | Virkelig god |
| ✎ 7  | Virkelig søde sekretærer og personale i det hele taget.   | Virkelig god |
| ✎ 8  | Perfekt modtagelse, godt personale.   | Virkelig god |
| ✎ 10 | Ikke tiden, men i forhold til det var ubehageligt at skulle ud i venteværelset efter at have klædt om til hospitalstøj.   | God          |
| ✎ 15 | Personalet var meget imødekommende, og det virkede professionelt, så man kunne føle sig tryk.   | Virkelig god |
| ✎ 19 | Fin modtagelse og besked om, at læge NN ville komme, når der var pause efter operationen. Kom til at være halvanden time. Det er lidt for meget, men har forståelse for, at det kan ske.                                  | Virkelig god |
| ✎ 21 | Svært at finde. Det er flyttet flere gange gennem de seneste år. Meget bedre lokaler nu end tidligere.  | God          |
| ✎ 24 | Blev modtaget godt både på patienthotellet og på afdeling MEK, Kirurgisk Afdeling P, hvor der dog var lidt panik på grund af, at de ikke havde modtaget min journal. Men sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme. | God          |
| ✎ 26 | Virkelig god.   | Virkelig god |
| ✎ 29 | Jeg følte, at der blev taget godt om én! Jeg var helt tryk.   | Virkelig god |
| ✎ 32 | Lidt kort og bestemt/utålmodig. Jeg spurgte blot, om jeg var det rette sted samt spurgte til venteværelset.   | God          |

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

**Modtagelsen**

- |      |  |              |
|------|--|--------------|
| ✎ 2  | Fantastisk, sød, personlig og venlig.  | Virkelig god |
| ✎ 4  | Venlig og imødekommende.   | Virkelig god |
| ✎ 8  | Det var ingen til at modtage da jeg kom [morgen], men jeg satte mig i venteværelset. | God          |
| ✎ 13 | Jeg er altid blevet godt og venligt modtaget.  | Virkelig god |
| ✎ 14 | De var venlige og snaksaglige :-)) Og faglige.                                       | Virkelig god |

## Kirurgisk Afdeling P

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Analfysiologisk klinik	Fejlhåndtering
4	Oplevede, at der ikke var en samlet koordinering af patientoplysningerne. Jeg talte f.eks. med læge NN to gange, både ved forundersøgelse og indlæggelse. Ligeledes kunne jeg have fået blodfortyndende indsprøjtning to dage i træk, hvis jeg ikke havde sagt noget (en overskuelig patientjournal, hvor alle implicerede noterer).	Intet svar
9	Det er ikke en fejl, men det ville være super, hvis ambulatoriepersonalet også havde diætister-nes booking.	Intet svar
ID	Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES	Fejlhåndtering
4	Forskelligt personale fra gang til gang. Ikke alle er lige meget inde i ens behandlingsforløb. Havde i starten fra indlæggelsen en koordinationssygeplejerske. Hun var bare fantastisk og alle burde have en sådan.	Intet svar
8	Jeg troede, at en eventuel tumor i lungen skulle undersøges bedre og ikke bare med svaret: "På grund af manglende ressourcer gør vi ikke mere". Senere fik jeg to enslydende breve på, at det var i orden. Som patient føler jeg mig utryk ved det. Jeg ville hellere have en mere dybdegående undersøgelse, da jeg går til kontrol for tumor [et andet sted i kroppen]. Og lægen havde travlt med at fortælle, at de gjorde det rigtige.	Intet svar
11	Kommunikationsfejl/-mangel. Der var ingen. Jeg lå blot og ventede i ambulatoriet fra [om formiddagen til om eftermiddagen]. Får først [om eftermiddagen] at vide, de ikke når mig, og at jeg blev kørt op på afdelingen. Der ville jeg komme til min [undersøgelse] [efter få timer]. Jeg blev behandlet [sen aften]!	Virkelig dårligt
18	Jeg oplevede, at man glemte at afsende svar fra konferencen, hvor det var blevet besluttet, hvordan mit videre behandlingsforløb skulle foregå. Først efter at have ringet og rykket for svar adskillige gange, opdagede man fejlen. Hvorvidt det var ambulatoriet eller afdelingen, der fejlede, ved jeg ikke.	Virkelig godt
24	[I sommer]: Havde fået tid til koloskopi [omkring middag]. Var der 30 minutter før og endte med at ligge og vente indtil [omkring midnat], efter at Dagambulatoriet var lukket, og jeg var blevet overflyttet til en sengeafdeling uden at kunne få besked på, om jeg overhovedet ville få gennemført undersøgelsen! Temmelig trælst efter to dages faste og udrensningskur. Har fået foretaget samme undersøgelse for [nogle] år siden, hvor der var tjek på tingene, og selve undersøgelsen foregik stille og roligt uden smerter af betydning og inden for rimelig tid.	Virkelig dårligt
30	Flinke personaler, men for mange forskellige mennesker. Jeg følte, at sammenhængen manglede i undersøgelserne, og jeg var også generet af lange ventetider.	Intet svar
32	F.eks. fik jeg at vide, at metalklips skulle fjernes ved egen læge, men ved udskrivelse blev der sagt, at de faldt af af sig selv. Forkert medicindosering under indlæggelsen.	Intet svar
34	Forkert cpr-nummer. Det var ikke mig!	Dårligt
39	[I efteråret] indkaldt til at møde [tidligt om morgenen], venter hele dagen for at komme i behandling. Overnatter til [dagen efter], ligger hele [dagen] til [sent om eftermiddagen], hvor jeg beder om en samtale med en læge. Denne forklarer, at jeg måske kan komme i behandling inden midnat. Herefter bliver vi enige om en ny tid! [Flere uger efter].	Godt
ID	Kommentarer - PAMB240	Fejlhåndtering
2	Fik tilsendt en ny dato for undersøgelse, men der stod ikke, at den gamle var aflyst. Samtidig stod der, at I ikke kunne ringe mig op, men jeg havde givet jer telefonnummeret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Min journal var ikke fundet frem. Lægen kendte ikke til tidligere [problemer] og [operationer].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎ 5	Ikke lavet henvisning til anden afdeling som lovet.	Godt
✎ 9	Fik ikke at vide, at jeg kun skulle til kontrol i tre år i stedet for fem år. Måtte selv bede om mammografi, da jeg skal ud af systemet.	Godt
✎ 10	Bad om ekstra forundersøgelse pga. smerte og tvivl, evt. forandring. Fik at vide, bare en uge før operation, at alt var, som det skulle være. Og først da jeg var klar til operation, havde fået smertestillende, fik jeg at vide, at jeg ikke skulle opereres men til en ny forundersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 12	Ikke nogen fejl som sådan, men to gange med betændelse i sårene med efterfølgende penicillinbehandling.	Intet svar
✎ 14	Min journal var forsvundet.	Godt
✎ 15	Jeg blev glemt, efter det blev besluttet, at jeg skulle opereres. Måtte selv ringe og efter nogen tid, fandt de min journal. Det var ikke så rart at gå og vente på, når man ikke kunne udelukke at det var cancer [].	Godt
✎ 16	Kom til kontrol seks måneder efter operationen. Skulle først have været det efter et år. Lidt irriterende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 26	Blev indkaldt en gang for meget.	Godt
✎ 28	Jeg havde forventet mammografi denne dag, da lægen havde sagt det ved forrige kontrol.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 5	MAN GLEMTE URINPRØVER, som egen læge ikke kender til (?). Læge NN [] gav mig personligt skriftligt svar og var personlig og omhyggelig på en yderst pædagogisk og behagelig måde. Blev ikke opdaget af personalet overhovedet, før jeg kom hjem igen.	Intet svar
✎ 9	Var indlagt i to dage. Første dag [bedøvet og undersøgt], næste dag til lægesamtale og undersøgt. Der vidste lægen ikke noget om, hvad der var sket dagen før, og jeg snakkede ikke med den læge, som havde undersøgt mig dagen før. Meget upassende, synes jeg.	Godt
✎ 14	Blev behandlet for [sygdom]. I første omgang i lokalbedøvelse. Nok på grund af manglende bedøvelse blev de ikke fjernet helt. I anden omgang, i fuld bedøvelse, gik det, som det skulle.	Godt
✎ 15	Jeg havde over for sygeplejersken nævnt, at jeg ønskede, at min mand skulle deltage i samtalen med lægen efter undersøgelsen, hvor jeg skulle tage stilling til, hvilken behandlingsform jeg ønskede at tage imod. Jeg havde forventet en samtale i enrum med lægen, men pludselig sad lægen på min seng og gjorde rede for, hvad der var af muligheder. Min mand deltog således ikke, hvorimod alle andre i ambulatoriet kunne høre, hvad der blev talt om. Det er IKKE optimalt.	Intet svar

## Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Analfysiologisk klinik	Samlet indtryk
1	Dejligt, at man har én kontaktperson, det giver tryghed og ro :- ) NN var meget behagelig.	Virkelig godt
5	Underligt ikke at få kontakt til en læge. Være mere åbne over for andre diagnoser end [den stillede].	Godt
7	Der har været rigtig godt samarbejde med afdeling på andet sygehus.	Virkelig godt
13	Meget omhyggelig.	Godt
14	Lægen havde IKKE læst journalen.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Jeg synes, I skal have stor ros for, hvor hurtigt jeg er kommet gennem systemet, fra samtale til undersøgelser til operation. Både læger og sygeplejersker har været meget professionelle og meget behagelige at have med at gøre.	Virkelig godt
2	Både læge og sygeplejerske var velforbredte på min situation og mødte mig, hvor jeg var i min sygdomssituation.	Virkelig godt
4	Kommer langvejs fra. Der var/er meget ventetid/forsinkelser.	Godt
5	Jeg har kun været i ambulatoriet én gang til samtale med læge vedrørende den operation, jeg skulle have (indlæggelse), og hvor der blev taget blodprøver, hvor jeg talte med en anden læge NN.	Godt
8	Jeg indkaldes til kræftkontrol og efter CT- skanning blev jeg videresendt til anden afdeling. Det besøg var jeg utryk ved. Jeg troede, at tvivlen kom patienten til gode, men der er ikke ressourcer til at gøre mere. Det undrer mig meget, at en anden region kontrollerer i fem år og Region Midt kontrollerer i tre år?	Godt
9	Forløbet er meget professionelt.	Godt
11	Det er helt uacceptabelt, at jeg skulle vente fastende [] fra [morgen til sen aften]. Jeg måtte have drop i osv. Fra [om eftermiddagen til om aftenen] måtte jeg selv spørge personalet, om der ikke snart skete noget, og de kunne slet ikke svare. Det var kommet akutte ting i vejen, og de sagde til mig, at de turde ikke forstyrre personalet, der udførte behandlingerne.	Virkelig dårligt
12	Fra den første undersøgelse til jeg blev opereret, synes jeg, at der var lang ventetid, fordi der var mange smerter i ventetiden!	Virkelig godt
17	Før min operation havde jeg talt med en læge, der havde forklaret mig, hvad der skulle ske. Men på selve dagen, var det en helt anden læge, der skulle udføre indgrebet. Og det lød ikke som om, at de to havde snakket sammen. I hele mit behandlingsforløb har jeg haft tre-fire læger, der alle har sagt noget forskelligt. Jeg er blevet informeret om ting, der ville ske, og som så viste sig at være helt anderledes.	Godt
23	Hurtig/overfladisk undersøgelse af en læge, som havde svært ved at forstå, hvad jeg sagde (afbrød hele tiden, når jeg svarede på hans egne spørgsmål). Konstaterede hurtigt, at han ikke vidste, hvad jeg fejlede, men jeg kunne jo kontakte egen læge. Følte ikke, jeg blev taget alvorligt.	Dårligt
29	Blev mødt af meget saglig læge og sygeplejerske, der gav mig en god vurdering af mine gener og konsekvenser ved evt. behandling. Det var en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
30	Savner kontante udmeldinger og vejledninger, som jeg kan stille spørgsmål til. Hvis der er en sandhed, vil jeg gerne høre den. Er tit forvirret over, hvad der skete.	Intet svar










- 31 Jeg blev, efter at have skiftet tøj og svaret på standardspørgsmål, overladt lidt til mig selv. Det var ok, men jeg ville gerne have haft at vide, at jeg skulle vente i sengen på en portør i [noget tid], i stedet for bare at blive efterladt. Virkelig godt
- 32 Kun til indlæggelsesforløbet: Jeg følte mig meget utryk ved personalets håndtering af komplikationer. Har ikke kendskab til hvilke tiltag, der var i gang, før langt op ad dagen. Godt
- 35 Den sidste nat før min operation var jeg meget dårlig, og mine børn ville gerne have været hos mig. De sov alle på hospitalet. Intet svar
- 40 Jeg har været heldig i mit lange liv med meget lidt sygdom. Mødet med "hospitalsvæsenet" har været positivt, og mit problem blev løst. Virkelig godt

**ID Kommentarer - PAMB240****Samlet indtryk**

- 1 Jeg tog selv kontakt til MEK pga. forandringer i det ene bryst. (Blev første gang opereret for brystkræft [for år tilbage]). Føler at mine bekymringer blev underkendt af undersøgende læge NN. Blev dog sendt videre til nærmere undersøgelse af lægen NN. Ny brystkræft konstateret. Godt
- 4 Det var et godt personale som havde styr på og overblik over hele forløbet. Virkelig godt
- 10 Synes det er for dårligt, at man i sådan en situation ikke bliver sendt direkte til en ordentlig undersøgelse i stedet for at blive sendt direkte på gaden. Hjem for at vente på posten med en ny tid til januar. Virkelig dårligt
- 11 Jeg syntes, jeg blev behandlet rigtig professionelt af nogle dygtige medarbejdere, som også var menneskelige og søde. Virkelig godt
- 15 Jeg skulle overgå til MEA efter operation, og skulle indkaldes til ambulansetid i løbet af [kort tid], da jeg skulle begynde med [behandling] og det krævede en blodprøve efter de første [par uger]. Da der var gået tre uger, ringede jeg derud og sekretæren havde ikke hørt om mig, så hun ville tage kontakt til anden afdeling. Der skete stadig intet, og jeg ringede i alt fire gange og talte med fire forskellige, som hver gang sagde, at jeg ikke var i systemet, men nu skulle de nok tage hånd om dette! Det var først da jeg fjerde gang, jeg fik fat i en kompetent sekretær. (NN, tror jeg hun hed), at der skete noget. Det var meget frustrerende, og jeg blev mere og mere utryk ved ikke at få taget blodprøve, når der stod i brevet at det skulle tjekkes efter [to uger], og her var der næsten gået seks uger. Jeg fik det faktisk rigtig skidt af [behandlingen], og min egen læge vurderede, at jeg var overmedicineret, så hun bad mig halvere dosis. Dette tror jeg, kunne have været undgået, hvis jeg var kommet til kontrol noget tidligere. Virkelig godt
- 19 Jeg synes, at de virkelig tog hånd om en. Er gode og villige til at forklare, hvad der skal ske. Man bliver hørt! Godt
- 22 Har i mit forløb haft kontakt med fem til seks læger, som jeg ikke fornemmer på noget tidspunkt har haft kontakt med hinanden ud over det, de kan læse i min journal. Godt
- 24 Oplevede, at der var panik, fordi de ikke havde fået min journal. Den kom først, da jeg var kommet ned på operationsafdelingen, hvor jeg lå ude på gangen, indtil de havde fået journalen. Godt
- 27 Tjek to måneder efter operation synes jeg var spild af tid. Synes ikke, at lægen lyttede til mig... Min oplevelse var, at det bare var noget, som skulle overstås hurtigst muligt. Kunne have ønsket mig, at det var samme læge, som havde foretaget operationen, også var den, som foretog tjekket to måneder efter. Godt
- 31 Fik svar på ultralydsscanning, men forstod ikke alt, hvad der blev sagt, da det var en, der var svær at forstå. Havde min mand ikke været der, havde jeg ikke fået det hele med. Virkelig godt
- 32 Jeg havde en ganske ufarlig knude/forandring i brystet. Jeg var ikke selv bekymret, før der oven i røntgen og manuel undersøgelse pludselig skulle foretages biopsi. Bagefter blev jeg usikker på, om der nu alligevel var noget galt. Det var ubehageligt at være blevet stukket i brystet. Da jeg så modtog brev med et udførligt spørgeskema med henblik på behandling, blev jeg virkelig bekymret. Så vidt jeg havde forstået, så alt normalt ud ved manuel undersøgelse samt røntgen. Derfor kom dette brev helt bag på mig. Det viste sig at være standardprocedure (jeg ringede straks til afdelingen). Jeg kunne ønske mig differentiering. Det var uden tvivl relevant for mennesker i et forløb/behandling, men for mig skabte det en bekymring, som jeg

## Bilag 5

indtil da ikke havde haft. Tværtimod havde jeg haft tillid til, at alt var ok. Så: Vent med et sådant brev og skema til evt. behandling evt. bliver nødvendig.

	33	Lægerne var gode til at forklare mig/os om operationen, så jeg følte, at jeg var tryk ved det. Meget grundig i undersøgelsen.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Det er direkte ubehageligt, at omklædte patienter skal vente sammen med andre, der ikke er i behandling. Det virker nedværdigende. Personalet accepterede meget fint min kommentar desangående og fandt kreative løsninger. Ros til personalet, ris til lokaliteterne.	Godt
	2	Sørg for nogle ordentlige stole, som man kan holde ud at sidde i.	Virkelig godt
	3	Fik en god og professionel behandling.	Godt
	5	Lang ventetid, da læge NN var kaldt til et andet sygehus. Fuld accept! Oplevede ikke samme relevante kontakt som med NN, men absolut hensynsfuld behandling.	Godt
	6	Jeg ændrede mit tidspunkt og dato for undersøgelsen og fik hos sekretæren mulighed for at vælge forskellige tidspunkter for min undersøgelse, hvilket var godt. Jeg blev kaldt ind til omklædning til rette tid, men lå og ventede omklædt i [adskillige] timer på min undersøgelse, hvilket ikke er acceptabel. Oplevelsen minder mig om mine egne arbejds erfaringer fra ambulatorier fra sygehusverden tilbage i 1980! Hvis jeg har mulighed for at vælge et tidspunkt, som jeg fik, da jeg snakker med sekretæren, forventer jeg også, at det er en realistisk tid, plus/minus lidt ekstra ventetid er altid i orden, men [så lang tid] er spild af min tid. Meget dårlig planlægning, og der bør gives løbende information fra personalet, hvis det aftalte tidspunkt overskrides. Ligeledes er det heller ikke nødvendigt, at jeg bliver omklædt, så jeg ikke har mulighed for at f.eks. at gå en tur eller andet og komme retur til ambulatoriet.	Virkelig dårligt
	8	Det eneste jeg syntes var lidt træls, var, at de ikke viste, jeg ikke havde snakket med læge NN inden operationen, så det blev lidt forjaget det hele, for det skulle jeg nå inden operation.	Virkelig godt
	9	Ville gerne have vidst lidt mere om, hvad der var foregået, den første dag, jeg var i narkose.	Godt
	13	Efter en [undersøgelse] bliver man altid omsorgsfuldt behandlet og tilbudt saftvand og en bolle.	Virkelig godt



## Kirurgisk Afdeling P

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Analfysiologisk klinik	Samlet indtryk
1	Fik en meget fyldestgørende information. Den direkte kontakt var dejlig. TAK :-)	Virkelig godt
7	Den skriftlige information har primært været journalnotater. Ved tidligere besøg i ambulatoriet er der udleveret foldere, billeder m.m.	Virkelig godt
9	Måske skulle man skriftligt uddybe det, der er indforstået for jer. Eksempel: I kunne skrive, at man fysisk skal prøve apparat til knibeøvelser.	Virkelig godt
14	De aner ikke noget om problemer for sendiabetikere.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES	Samlet indtryk
2	Jeg er dybt imponeret over den professionelle og personlige indstilling overfor mig under mine besøg, både fra læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
3	Var henvist til [undersøgelse], og alt vedrørende denne undersøgelse var helt fint. Er opereret på afdelingen tidligere og har siden da haft en "bule" [] ved siden af arret. Spurgte til, om det var brok. Det var det ikke. Fik at vide, at det var arvæv, der trak skævt, og at "man kunne henvise til speciallægen". Herefter blev besøget afsluttet, og der var ingen nærmere spørgsmål ind til at henvise til speciallægen. Jeg havde taget problemet op til undersøgelsen, fordi det er generende, men synes ikke, jeg fik hjælpen.	Godt
4	Personalet kan virke lidt "flyvsk", hvis ikke det er én man kender fra afdelingen, man har ligget på. Så er man vist bare et nummer i køen.	Godt
5	Informationen var meget god. Dog fik jeg at vide, at [et helt organ] skulle opereres væk, og det svar skulle lige fordøjes.	Godt
8	Information er lang tid undervejs. Tit har jeg ringet for at få svar, og fået at vide, at det var nok i orden, når jeg ikke havde hørt noget. Jeg forlangte at få svaret i brev. Et af svarene fik jeg to gange med to ugers mellemrum. Det er rod for mig, at det var i orden, den sidste undersøgelse venter jeg stadig svar på. På en afdeling var jeg utryk, da jeg gik. Men på en anden afdeling var jeg tryk ved læge NN, da han forklarede sine undersøgelser.	Godt
10	Jeg synes, alle virkede rolige, professionelle og venlige.	Virkelig godt
11	Personalet kunne berette, at der er nedlagt en afdeling, der skulle tage sig af ambulante patienter. Derfor kunne ventetid indtræffe. Jeg har aldrig før oplevet noget lignende for at få foretaget en ambulant undersøgelse.	Virkelig dårligt
16	Jeg var tilfreds med behandlingen på hospitalet, men meget utilfreds med informationen både under og efter behandlingen. Det sidste gælder ikke NN.	Godt
23	Beskeden om at kontakte egen læge gør jo, at man starter forfra i systemet. Det er helt til grin og unødvendigt dyrt.	Dårligt
24	Informationen ved samtalen med lægen to uger inden [undersøgelsen] var ok. Jeg har en arvelig disposition for []cancer, og lægen mente, at det var fornuftigt og relevant, at jeg ønskede at blive tjekket igen []. Og det var [flere] år siden mit sidste tjek nu. Blev taget godt imod i receptionen og anvist plads i venterummet. Efter omklædning og anvisning af seng i venterummet inde på selve ambulatoriet "knækkede filmen" ret meget. Der var stress på personalet, og ingen kunne give mig besked om, hvornår jeg ville få overstået undersøgelsen. Jeg ventede tålmodigt, mens jeg lå og overhørte, at de andre patienter blev hentet og afleveret igen. Undrede mig over, at ingen vidste noget om, om jeg overhovedet ville nå at blive undersøgt inden kl. 16.00, hvor dagafsnittet lukkede. Undrede mig over ventetiden. Måtte ringe og aflyse planlagt møde [] og lignende. [En pårørende], som sad i venterummet, ringede mig op for at høre, om jeg overhovedet var i live, og om der ikke snart skete noget, så hun kunne køre mig hjem. Øv.	Virkelig dårligt

## Bilag 5


29	Jeg havde været hos speciallæge inden besøget i ambulatoriet. Her blev jeg tilbudt en meget omfattende behandling, men ingen information om konsekvenser. Det gjorde mig utryg og skeptisk. Ved mit besøg på ambulatoriet blev jeg grundigt informeret om alt og fik en saglig vurdering. Jeg kunne derefter selv vælge, om jeg ville behandles operativt, hvilket jeg ikke ønsker på baggrund af den gode information. Jeg var meget tryk ved vurderingen. TAK.	Virkelig godt
31	Jeg fik at vide, at jeg skulle fjerne hår omkring mit sår efter operationen, men først da jeg selv spurgte mere ind til det ved opfølgningen, at jeg skulle fjerne hår permanent for at undgå tilbagefald.	Virkelig godt
34	Alt for hurtig, ikke tid til spørgsmål. Ville gerne have haft det på skrift/kopi af lægelig vurdering.	Virkelig dårligt
38	Løbende god information.	Virkelig godt
40	Jeg fik god og venlig information under hele forløbet.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - PAMB240</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Hvis indkaldelse til undersøgelse/samtale er beregnet som information, siger den ikke ret meget.	Godt
10	Informationen før operationen var god, hvis den havde været rigtig. Informationen ved operationen, som ikke blev til noget, var virkelig forvirrende. Savnede en grundig undersøgelse, et svar.	Virkelig dårligt
12	Ikke nogen information om forstadiet til cancer. Kun til cancer.	Godt
14	Man skal skaffe sig viden for at kunne stille relevante spørgsmål.	Godt
18	Da jeg skulle have det sidste svar, var der meget travlt og stor forsinkelse, så jeg fik ikke spurgt ind til prøven.	Virkelig godt
19	Informationen er god inden operationen, men efter operationen kom lægen lige forbi på opvågning og sagde, at han var på vagt næste dag, og så ville snakke yderligere, men han kom ikke! Det, synes jeg, manglede.	Godt
23	Jeg kan ikke forstå, at jeg skal leve af smerte, fordi de ikke kan gøre noget.	Godt
27	Tjek to måneder efter operation, syntes jeg var spild af tid. Syntes ikke, at lægen lyttede til mig... Min oplevelse var, at det bare var noget, som skulle overstås hurtigst muligt. Kunne have ønsket mig, at det var samme læge, som havde foretaget operationen, også var den, som foretog tjekket to måneder efter.	Godt
28	Jeg fik at vide, at jeg kunne få [undersøgelse] næste gang, hvilket jeg troede, jeg skulle have haft den pågældende dag.	Godt
33	Jeg følte mig tryk ved at skulle til operation efter besøget :-)	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg havde ikke forventet at de var så omhyggelige, og jeg fravalgte selv bedøvelse/afslapningsmedicin, hvilket jeg fortryder dybt, men det var min egen fejl, som ikke vil ske igen.	Virkelig godt
5	Forundersøgelsen [] påvirker resultatet negativt.	Godt
9	Super patienthotel :-) Min behandling er ikke helt afsluttet. Måske skal jeg have yderligere behandling.	Godt
13	Ikke udover, at informationen er tilfredsstillende.	Virkelig godt
15	Samtaler med læger bør foregå i et lokale for sig. Når man indkaldes til behandling, kunne der godt kort stå HVILKEN behandling man skal til.	Godt

## Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Analfysiologisk klinik	Samlet indtryk
1	Nogle af de ting, jeg aftalte at prøve, var ikke alle lige gode for mig. Skønt, at der så kom nye muligheder :-)	Virkelig godt
5	Svært at få telefonisk kontakt. Telefonen er lukket i åbningstid.	Godt
ID	Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES	Samlet indtryk
8	Det samlede behandlingsforløb er for mig en kedelig oplevelse. For mig at se, er der ikke samarbejde regionerne imellem, som en af lægerne sagde: "Vi gør det på hver vores måde".	Godt
10	Jeg kan ikke finde noget at klage over.	Virkelig godt
11	Ambulante patienter skal ikke puttes ind i mellem operationer! Planlægning finder jeg som patient uprofessionel. Kommunikationen er helt uacceptabel - det var som om, man var et nummer. Jeg var taget hjem [om eftermiddagen], hvis jeg vidste, at det kunne trække ud til [om aftenen].	Virkelig dårligt
14	Oplevelser på et hospital svinger bare så meget. Altid er jeg nervøs og utilpas omkring situationen. Og hver gang afhænger oplevelsen af det personale, man møder. Nogle gange har jeg følt støtte og omsorg, det giver glæde for mig. Andre gange har jeg tænkt, at jeg er lidt til besvær, fordi jeg havde smerter.	Godt
23	Generelt har det været spild af tid og penge.	Dårligt
24	Har undret mig over, at der ikke engang kommer et brev eller lignende med resultatet af undersøgelsen...	Virkelig dårligt
26	Den indbyrdes kommunikation via edb. Man samarbejder ikke (mellem forskellige afdelinger), så der kan ske misforståelser mellem patient og læge omkring undersøgelser.	Godt
30	Travlheden er for stor. Trygheden forsvinder.	Intet svar
32	Opringning efter udskrivelse af sygeplejerske, som ikke kendte mit forløb. Ikke særlig rar oplevelse.	Godt
ID	Kommentarer - PAMB240	Samlet indtryk
10	Jeg [fik det psykisk dårligt] efter at være blevet sendt hjem for at vente på en tid for at få klarlagt, hvad der var galt. Unødvendigt i stedet for at undersøge og give folk vished.	Virkelig dårligt
13	Har gået til kontrol hos samme læge NN i [mange år] efter canceroperation. Derfor ingen frustrationer.	Godt
15	Generelt har det været et meget professionelt forløb, og jeg er meget tilfreds med operation osv. NN har været fantastisk, og jeg har været meget tryk ved den behandling, jeg har fået. Det har bare været nogle svipsere med indkaldelse og overgang, fra den ene afdeling til den anden, som kunne have været undgået.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Mangler forståelsen for, hvor dårligt jeg tåler udtømningspræparaterne!	Godt
7	Det faglige niveau har jeg oplevet, som MEGET kompetent og særdeles professionelt. Men at der kun kan ligge gamle, rigtig gamle blade (personalets egne aflagte) og gratisaviser er lidt povert. Et eller to dagblade kunne der vel nok blive råd til?	Godt
10	Jeg blev undersøgt [i efteråret], og der blev taget nogle prøver. Jeg har ringet tre gange for at få svar. Jeg fik først svar [næsten to måneder efter undersøgelsen].	Godt

## Bilag 5

-  15 Uklart, hvorvidt man må benytte mobiltelefon/om den må være tændt. Ifølge papirerne er det ikke tilladt, men det er alligevel ok, når man klargøres til en undersøgelse/behandling. Godt

















## Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Analfysiologisk klinik	Samlet indtryk
1	Den måde, I håndterer mig på, føles super god. God reklame for jeres afdeling. Jeg har fundet ro i symptomerne. Ved, at der findes hjælp via jer. TAK :)	Virkelig godt
3	Jeg har stor ros til sygeplejerske NN. Hun har en stor del af æren for det gode forløb!	Virkelig godt
7	Wc'er og gangarealer har alle gange været meget snavsede.	Virkelig godt
8	Jeg synes, de er utrolig søde og dygtige. Meget omsorgsfulde og meget hjælpsomme. Jeg er meget ked af, at jeg ikke er kommet til dem med mit problem noget før, for de er utrolig dygtige til det, de laver :-). Mit liv er blevet til at leve igen, efter de har hjulpet mig, så jeg er meget glad for den hjælp, jeg har fået :-)	Virkelig godt
9	Jeg ville være glad, hvis man fik en skriftlig handlingsplan, så jeg kunne se: samtaler med sygeplejersker, forundersøgelser, evt. samtaler om narkose og operationsdato. Det ville være rigtig trygt at vide.	Virkelig godt
10	I mit sygdomsforløb har jeg følt et meget godt samarbejde mellem to forskellige sygehuse. Kun plusser :-)	Virkelig godt
12	Der var meget lang ventetid inden jeg blev indkaldt. Ca. fem måneder.	Virkelig godt
13	Venteværelset kunne være bedre.	Godt
14	Jeg har fået stafylokokker grundet manglende rengøring enten på den ene afdeling eller den anden afdeling. Der bliver ikke gjort rent idelig.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - KIRURGISK P AMB - FÆLLES	Samlet indtryk
2	Savnede mulighed for at få noget at spise, da der gik mange timer fra afgang i Aalborg til hjemkomst. Evt. en automat hvor der var mulighed for at købe mad.	Virkelig godt
4	Der bliver ikke lyttet til patienten. Det bliver slået lidt hen: "Det ser fint ud". Men hvis man har det rigtig skidt, har man behov for at få talt om, hvordan man kommer videre.	Godt
6	Dejligt med tilbud om drikkevarer.	Godt
8	Et venterum må gerne være hyggeligt, og gerne med et TV og gerne bløde stole. Vi skal jo i nogle tilfælde sidde i længere tid.	Godt
11	Selve undersøgelsen [om natten] var meget professionelt udført. Jeg var tryk og tilfreds med den. Resten af opholdet var uacceptabelt.	Virkelig dårligt
13	Man har nogle gange "glemt" at sende brev angående kontrol, hvor jeg selv måtte ringe og rykke for en ny tid. Det finder jeg ikke ok.	Godt
20	Venlig behandling overalt.	Godt
21	Er bestemt ikke tilfreds med, at personalet ved opvågning står og taler om, at denne patient er bøsse.	Virkelig dårligt
22	Meget fin behandling.	Virkelig godt
24	Receptionen fungerede fint. MEN. Jeg oplevede en uacceptabel lang ventetid. Stresset personale og ingen information i ventetiden. Ingen vidste noget om noget som helst, når jeg spurgte til hvornår, og om jeg overhovedet ville få gennemført [indgrebet] den planlagte dag. Selve [indgrebet] endte med at blive gennemført [et halvt døgn] senere end planlagt ([sent] om aftenen) i et eller andet operationsrum, af et udkørt og stresset personale, som bl.a. undervejs i undersøgelsen brokkede sig til hinanden over, at de endnu ikke havde nået at få deres af-	Virkelig dårligt

## Bilag 5

tensmad. Selve [indgrebet] viste sig at blive en forjaget og ekstremt smertefuld oplevelse for mig. Jeg var inden undersøgelsen blevet spurgt om jeg ønskede bedøvelse, men da jeg en gang tidligere har fået en [indgrebet] i ambulatoriet, og lægen der tog sig god tid, og åbenbart har været mere rutineret, forventede jeg ingen smerter ud over ubehaget [ved indgrebet]. Kors hvor gjorde det ondt, og det var ubehageligt at blive hoveret over fra personalets side som ytrede "at jeg da vist ikke var så sej endda og bare kunne have taget imod bedøvelsen før". Nu måtte de spille deres kostbare tid på at give mig bedøvelse, som de insisterede på, at jeg skulle have! Jeg var ret chokeret og bad dem flere gange om at sætte tempoet ned, da det er smertefuldt at få [foretaget indgrebet]. Efter endt undersøgelse måtte jeg bede om noget at tørre bagdelen i, da jeg skulle gå ud til den mandlige portør som ventede ude på gangen for at trille min seng op på sengeafdelingen. Temmelig ydmygende at stå med åbne hospitalsbukser og afføring og glidecreme på hele agterspejlet i denne situation :-( Jeg glæder mig bestemt ikke til at blive indkaldt til den næste kontrolundersøgelse.

	25	Det er ok med mig.	Godt
	28	Der bliver måske talt lovlig højt. Der er jo ingen grund til, at alle patienter kan høre, hvad der bliver talt om.	Intet svar
	32	I informationsmaterialet står der, at man skal gå i eget tøj. Faktisk svært at passe sine bukser, når man har støttestrømper på og tyk mave. Der burde stå, at man skal medbringe løsthængende tøj.	Godt
	33	Fortælle hvor lang ventetid (cirka). Også til pårørende. Eller fortælle/orientere pårørende undervejs, hvis det trækker meget ud. (Dørene er jo MEGET lukkede til venteafsnit. Og det skal der jo nok være!).	Godt
	34	Der er alt for travlt. Det er enormt stressende at være patient på denne afdeling. Fik indtryk af, at sygeplejerskerne ville have mig hjem hurtigst muligt, selvom jeg ikke følte for det, hvilket jeg også fortalte.	Virkelig dårligt
	35	Jeg følte mig meget tryk og har kun gode og positive oplevelser fra min tid. Dygtigt, samarbejdsvilligt personale alle steder, og jeg blev passet så godt på, tak.	Intet svar
	36	Det var svært at finde afdelingen, og selve receptionen er godt gemt af vejen, inde i venteværelset bag en glaslåge. Men utrolig sød og imødekomende service, da jeg fandt frem.	Virkelig godt
	37	I forbindelse med mit ambulante besøg fik jeg taget blodprøve [] inklusiv type. Gjorde opmærksom på, at jeg allerede havde en type. Prøven blev dog taget alligevel. Da jeg blev indlagt til operation [nogle] uger senere, fik jeg taget samme blodprøve igen. Jeg får ingen medicin. Der kunne godt spares!	Godt
	38	En stor tak til læge NN og hospitalet personalet på Aarhus Universitetshospital for professionel, omhyggelig og venlig behandling. Herunder at man tog sig god tid til at lytte og samtale med patienten. Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
	39	Jeg har altid fået god behandling, og jeg har været der mange gange. Men [o efteråret] gik det helt galt. Det var ikke rart.	Godt
	41	Toiletforhold kunne være bedre.	Godt
<b>ID Kommentarer - PAMB240</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Venteværelset ligger for tæt på personalets kontor. Det er for let at opsnappe dele af samtaler. På den måde blev jeg klar over min egen diagnose, inden jeg blev kaldt ind til et møde med lægen.	Godt
	4	Personalet klarede det virkelig godt til UG. :)	Virkelig godt
	6	Opholdspladsen for enden af gangen er kedelig og mangler bl.a. læsestof.	Godt
	10	En sygeplejerske var virkelig sød. Hun kom med te og mad til mig, da jeg bare var sendt grædende ud i venteværelset.	Virkelig dårligt
	13	Haft oplevelse af mange skiftende lægesekretærer.	Godt

✎	14 Det er et chokerende førstehåndsindtryk at få, når man første gang skal møde på afdelingen, og det første, man møder, er en [], der sidder og ryger ved hovedindgangen! Kunne man ikke lave et sted i haven til rygerne?	Godt
✎	15 Alle var meget flinke, og jeg følte mig tryk ved personalet. Alle virkede fagligt kompetente.	Virkelig godt
✎	17 Jeg har oplevet et langt behandlingsforløb, fra selve knuden blev identificeret til operation. I dette forløb var dagklinikken ferielukket, og jeg kunne ikke få den nødvendige information, og har gentagne gange presset på for at få svar. Dette har været frustrerende og bestemt ikke tilfredsstillende.	Godt
✎	20 Meget tilfreds med læge NN, som har fulgt mig hele tiden og som også opererede mig. Jeg har været rigtig glad for den fine og trygge behandling. ROS til læge NN!	Godt
✎	22 Generelt meget snavset i udgangspartier, trapper, gange.	Godt
✎	23 OK.	Godt
✎	24 Fjerne spindelvæv. Have et rigtigt undersøgelsesrum i stedet for en nedlagt seksseksstue. Synes, rummet var alt for stort og koldt.	Godt
✎	25 Jeg kan ikke rose afdelingen nok. Man føler sig altid velkommen, og personalet findes ikke bedre. I kan være stolte af afdelingen.	Virkelig godt
✎	26 Behageligt og venligt personale lige fra læge og alle andre.	Virkelig godt
✎	30 Jeg [blev opereret i foråret]. Blev udskrevet dagen efter og uden stemme. Ingen hjælp fra kontaktperson. Var stadig meget påvirket af narkose og smertestillende medicin. Fik nogle poser med medicin udleveret af kontaktpersonen. Spurgte ind til det, og hun sagde så, om jeg var forvirret (.synes jeg, på en nedværdigende måde). "Nej", sagde jeg, "men meget døpet". Måtte selv ud at finde en taxa, og det var meget hårdt i min tilstand. Alt efter operationen har været en meget, meget dårlig oplevelse. Også de efterfølgende kontroller, hvor lægen bare stod og viftede med mine papirer og måske ikke har læst, hvad der stod.	Dårligt
✎	33 Toilettet var ikke helt ok og manglede papir. Efter min operation, var jeg til undersøgelse nærmest i et depotrum. Det gjorde mig lidt utryk.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	2 Igen jeres stole i venteværelset kunne godt trænge til en udskiftning til noget, man kan sidde på. Jeres personale er super, pas godt på dem.	Virkelig godt
✎	5 Større forståelse for at jeg dårligt tåler præparatet med henblik på udtømning!	Godt
✎	6 Undersøgelsestidspunktet bør koordineres med operationsgangen, og jeg skal informeres fra ankomsten om ventetiden. Jeg bor i nærheden af ambulatoriet og kunne være kommet indenfor 15 min. Jeg kunne have brugt de fem timer i mit eget hjem, som jeg ventede, hvis der eventuelt var taget kontakt til mig inden mødetidspunktet. Jeg kunne også have fået besked om ventetiden ved ankomsten og herefter have aftalt, hvordan og hvilke muligheder jeg havde, for at udfylde ventetiden bedst muligt.	Virkelig dårligt
✎	8 Personalet var meget imødekommende og dygtige.	Virkelig godt
✎	11 [I vinteren sidste år] fik jeg en polyp fjernet [], og planlagt kontrolundersøgelse efter et år. Jeg hørte ikke noget fra ambulatoriet. I [foråret] kontaktede jeg min læge, som henvendte sig til ambulatoriet. Først i juli blev jeg ringet op, at man stod og ventede mig. Men jeg havde ikke fået nogen indkaldelse. [I sommeren] fik jeg en indkaldelse til [undersøgelse til efteråret]. Det kunne godt gøres bedre.	Godt
✎	12 Ved kontrolbesøg nogen tid efter operationen var ventetiden så lang (45 minutter?), at jeg måtte gå. Efterfølgende fik jeg telefonisk at vide, at kontrol slet ikke var nødvendig! Jeg er samlet rigtigt godt tilfreds med operation og behandling.	Virkelig godt
✎	13 Efter CT-skanningen blev jeg dårlig. Måske var grunden den, at jeg havde fastet fra [] aftenen før. Men jeg var også meget nervøs inden skanningen, da jeg ikke var klar over, hvad der skulle ske. Personalet tog sig godt af mig og tilbød mig vand, men efter at have drukket en liter væ-	Virkelig godt

## Bilag 5

ske inden undersøgelsen, var det ikke lige det, jeg havde brug for. Tilbyd saftevand eller en kiks eller lignende.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 14 Sende en SMS senest dagen før behandling/undersøgelse. Kunne have reddet Jer for min misforståelse af en behandlingsdag. Indføre en "du mødte ikke op"- bøde, så færre glemmer besøget. Sætte et display op med "næste patient kommer til om cirka så mange minutter". Have musik i lokalet og TV. Lave booking via sundhed.dk eller anden portal (her skal man gerne kunne se, hvilken læge der er på operationsstuen). | Virkelig godt |
| ✎ | 15 Behageligt og rart personale!  | 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.