

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Organkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



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

© 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
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	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:	670
Besvarelser fra afdelingens patienter:	421
Afdelingens svarprocent:	63%

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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

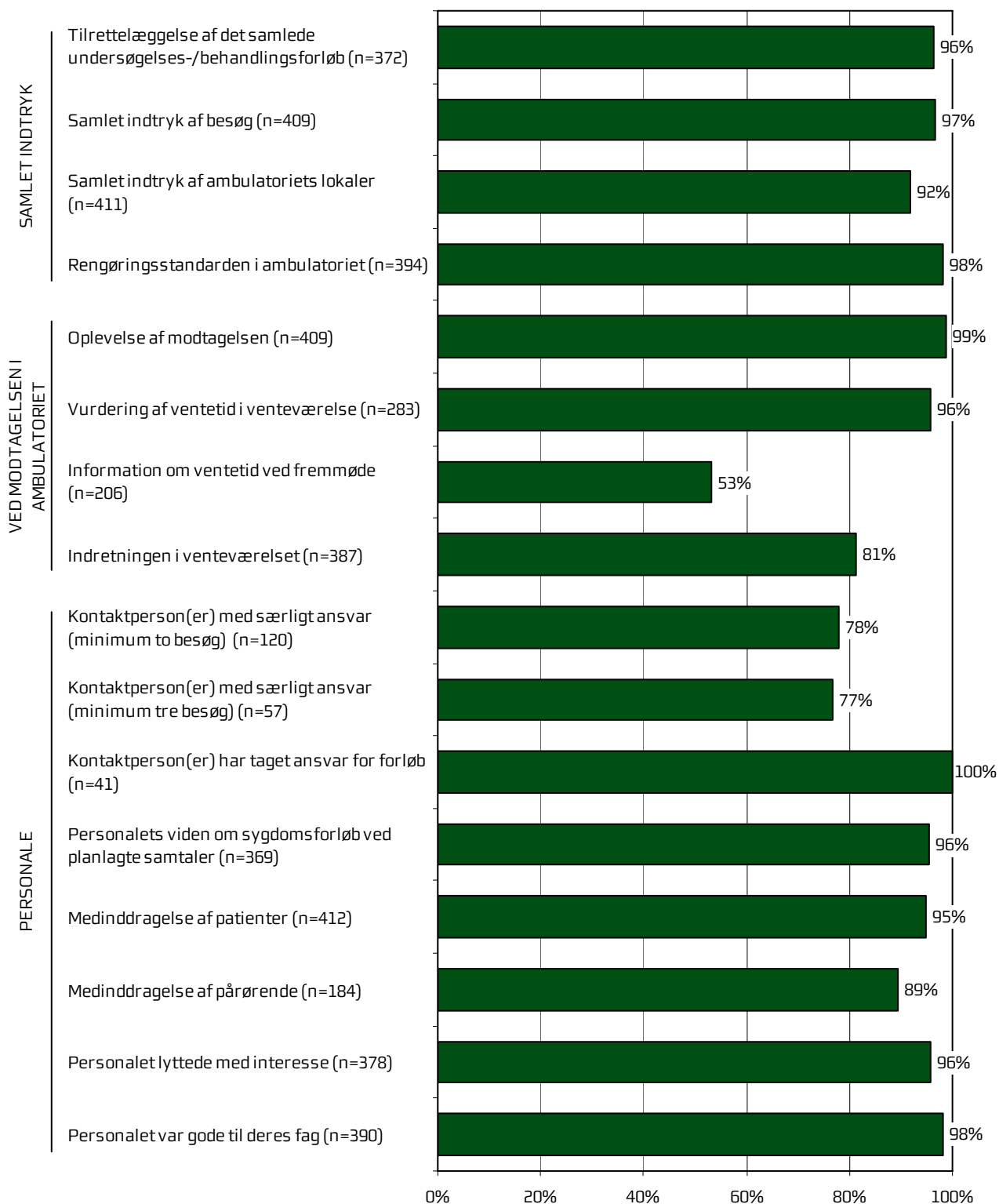
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

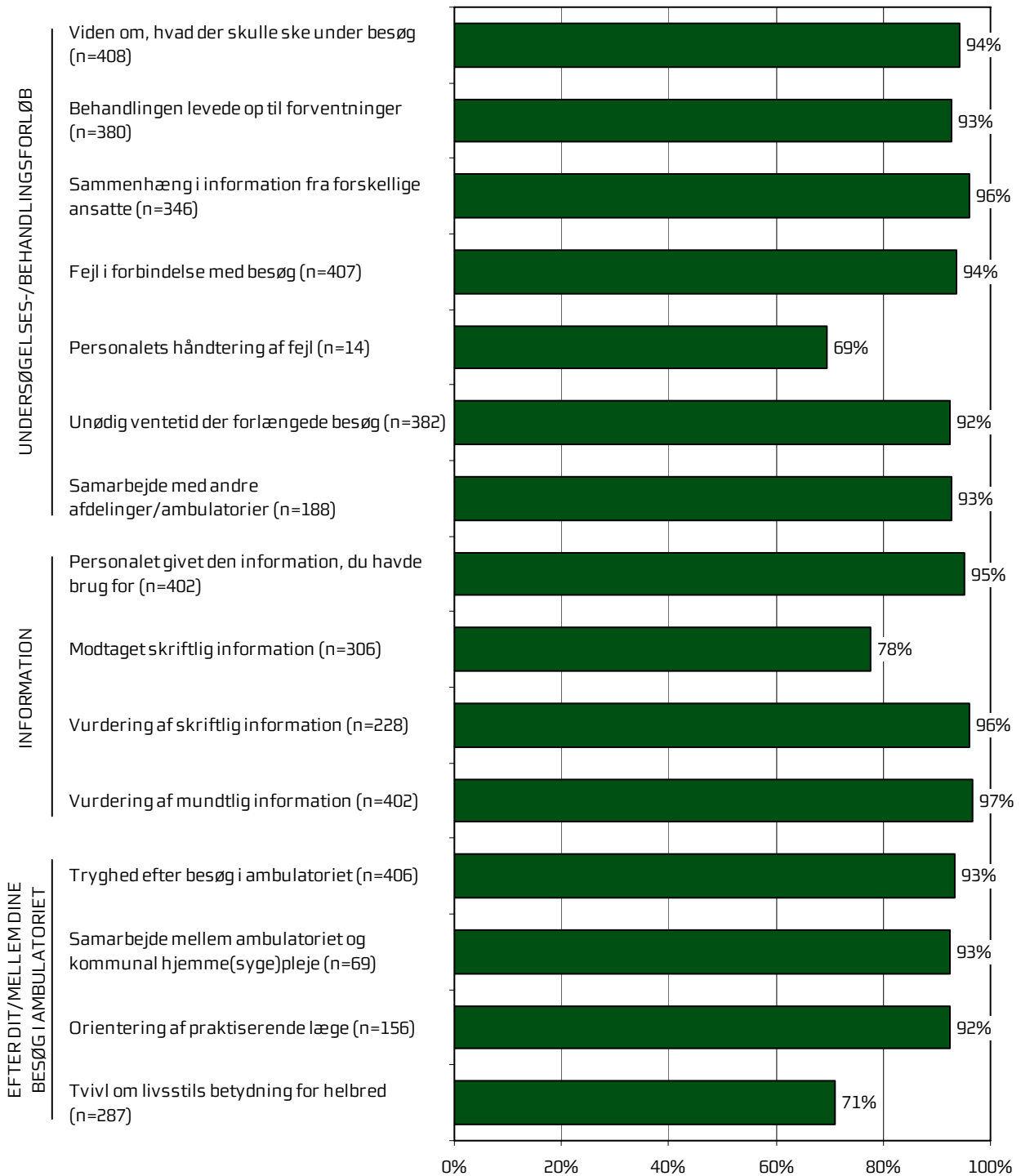
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Organkirurgisk Afdeling

2009-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

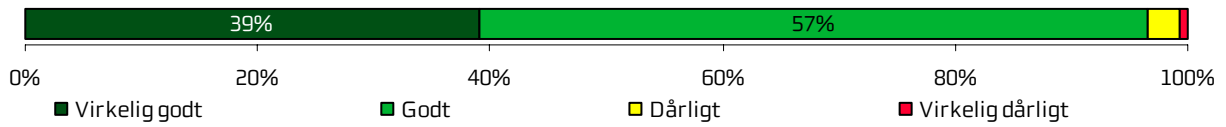
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

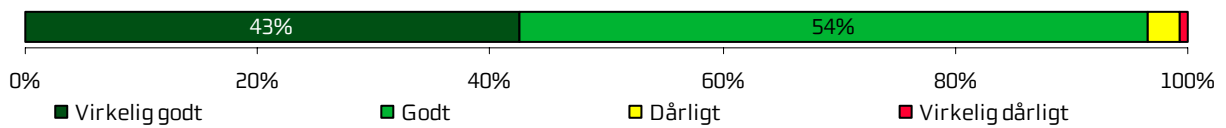
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

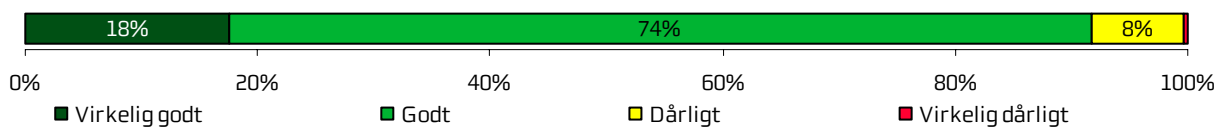
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=372)



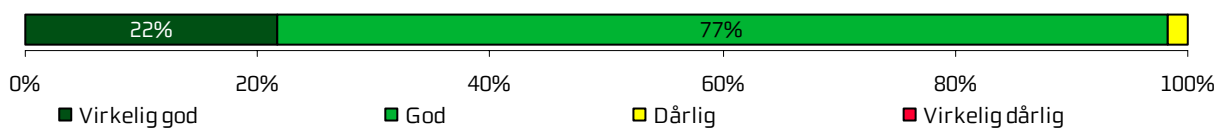
Samlet indtryk af besøg (n=409)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=411)



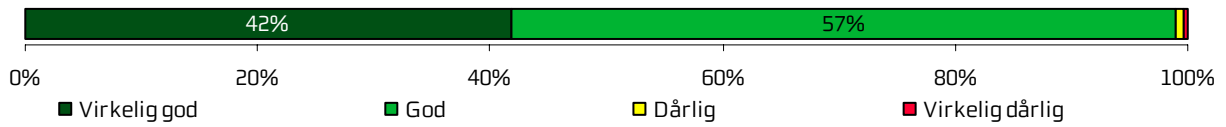
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=394)



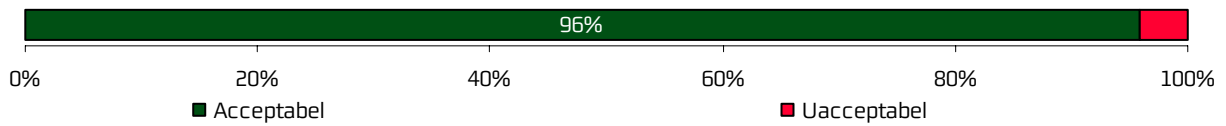
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	94 % *	99 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	96 %	99 %	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=409)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=283)



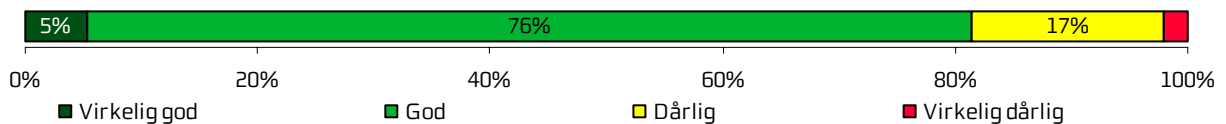
Længde af ventetid i venteværelse (n=396)



Information om ventetid ved fremmøde (n=206)



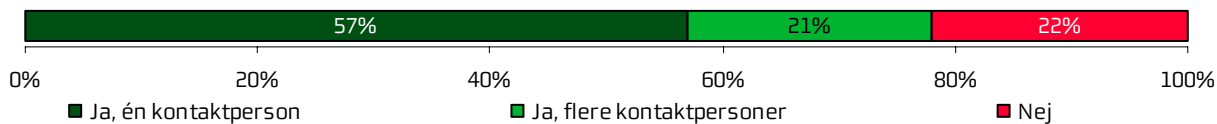
Indretningen i venteværelset (n=387)



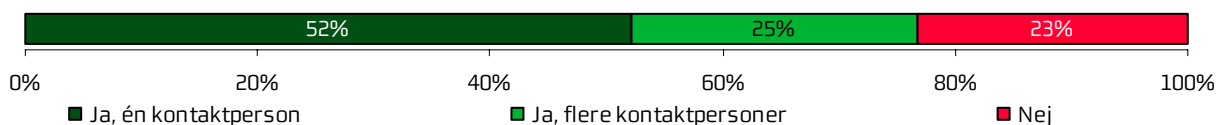
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	99 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	94 %	-	97 %	94 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	53 %	62 %	51 %	56 %	40 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	88 % *	89 % *	84 %	79 %	82 %

Personale

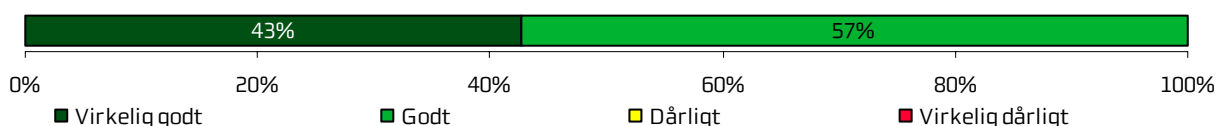
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=120)



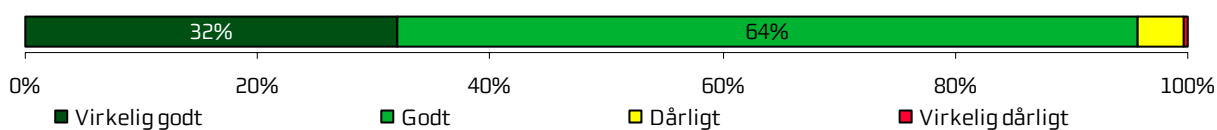
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=57)



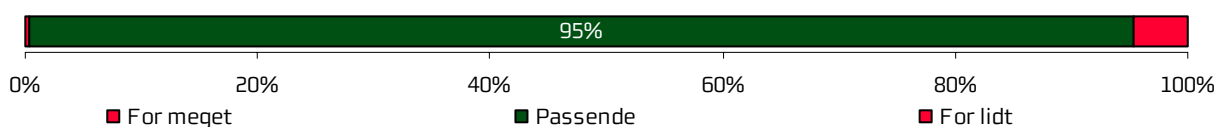
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=41)



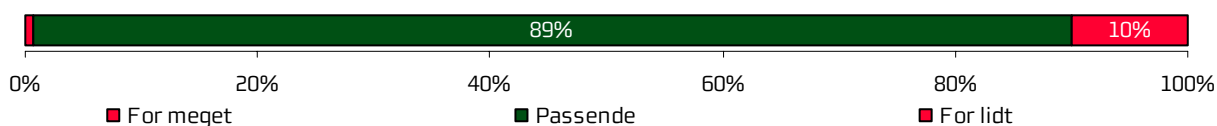
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=369)



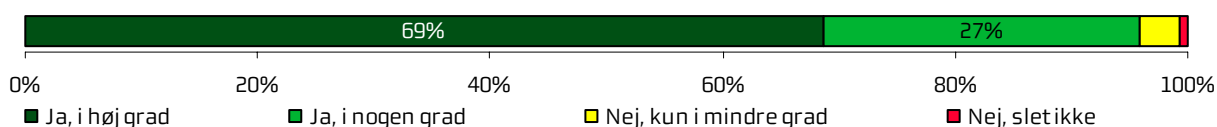
Medinddragelse af patienter (n=412)



Medinddragelse af pårørende (n=184)



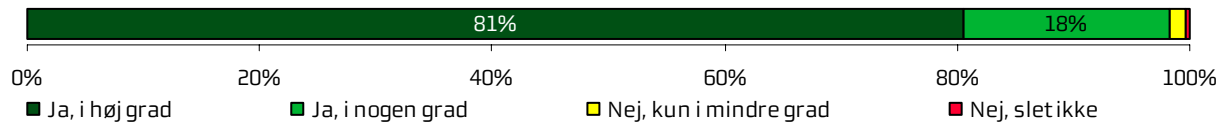
Personalet lyttede med interesse (n=378)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	78 %	83 %	85 %	79 %	72 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	83 %	-	85 %	74 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	92 % *	96 %	94 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	92 % *	96 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	93 %	86 %	95 %	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	95 %	97 %	95 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=390)

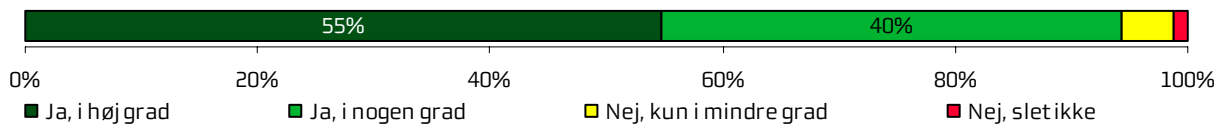


Sammenligning af afdelingens resultat

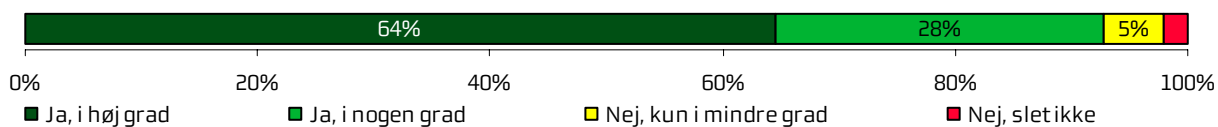
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	97 % *	99 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

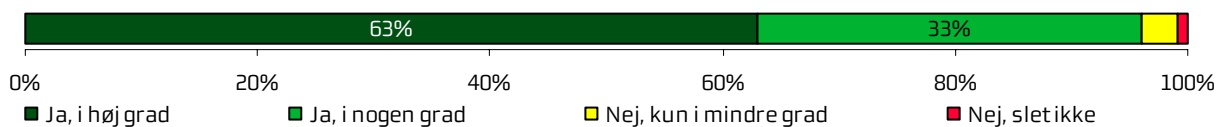
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=408)



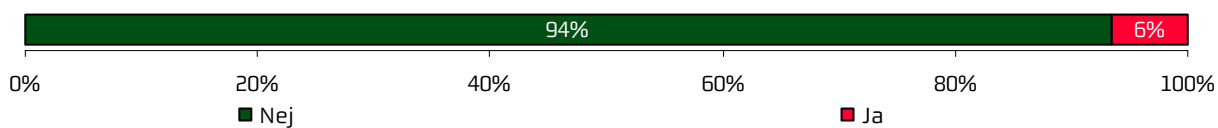
Behandlingen levede op til forventninger (n=380)



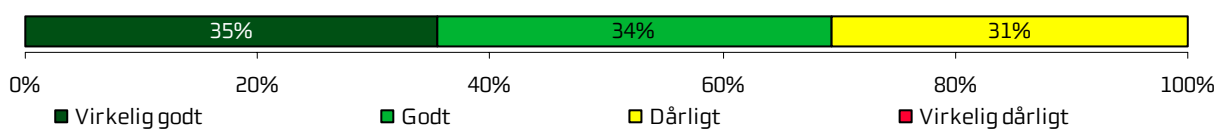
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=346)



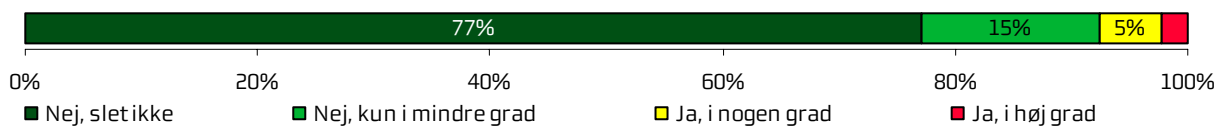
Fejl i forbindelse med besøg (n=407)



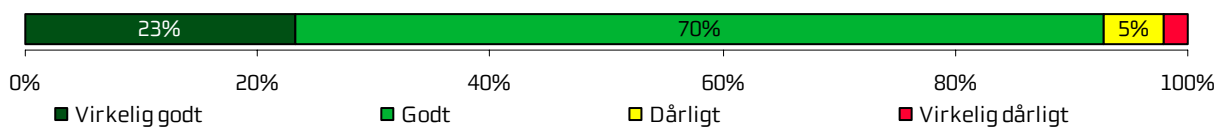
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=382)



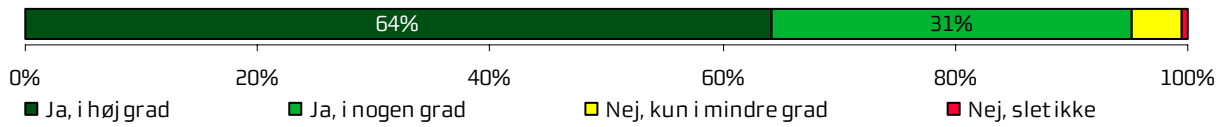
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=188)



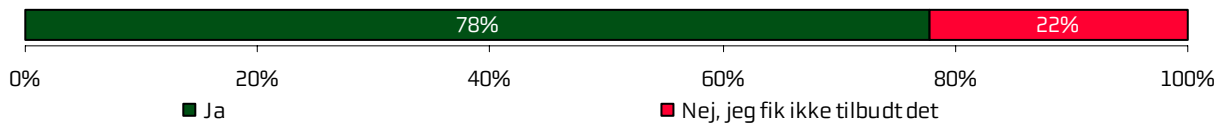
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	92 % *	97 %	88 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	94 %	89 % *	94 %	92 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 % *	96 %	95 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	-	96 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	62 %	-	78 %	67 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	90 %	90 %	91 %	81 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	89 %	95 %	92 %	94 %

Information

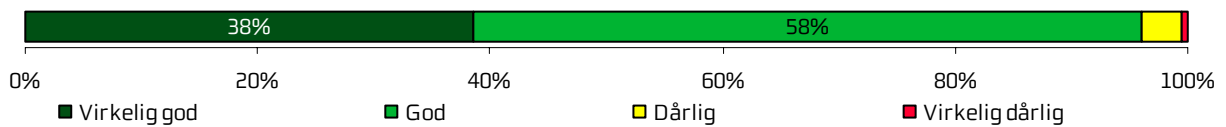
Personalet givet den information, du havde brug for (n=402)



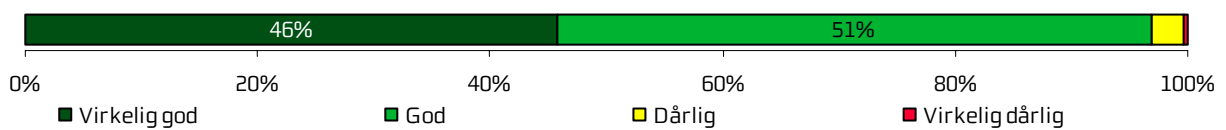
Modtaget skriftlig information (n=306)



Vurdering af skriftlig information (n=228)



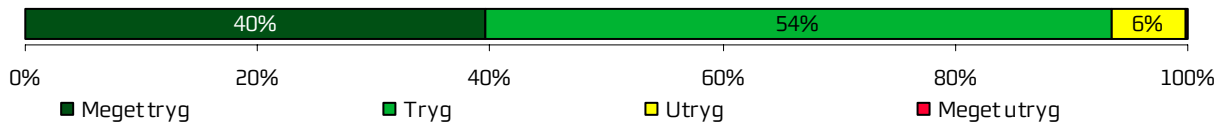
Vurdering af mundtlig information (n=402)



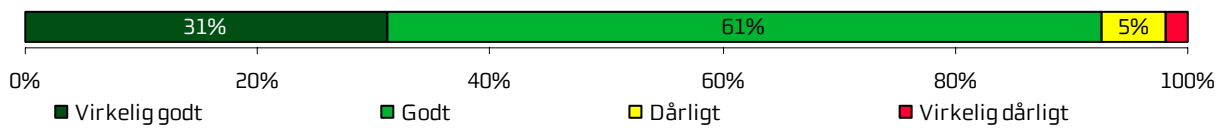
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	95 %	91 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	80 %	-	84 %	66 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	96 %	99 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	94 % *	99 %	97 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

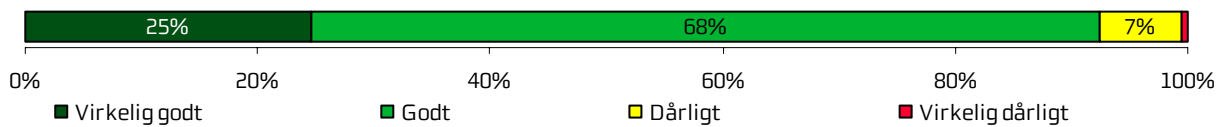
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=406)



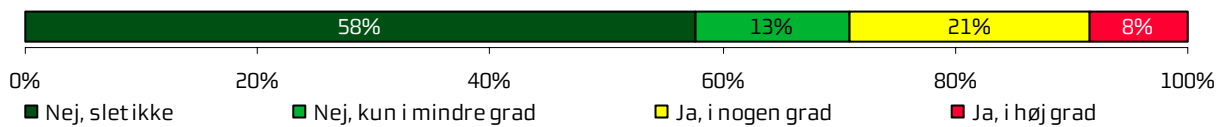
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=69)



Orientering af praktiserende læge (n=156)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=287)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	92 %	99 % *	93 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	93 %	91 %	98 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	96 %	88 %	95 %	88 %	92 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	78 %	72 %	80 % *	68 %	73 %

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, 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 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 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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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"/>

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

Løbenr.: >>/obnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>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) 63 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	63%	100%
Køn		
Mand	66%	65%
Kvinde	34%	35%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	3%
20-39 år	7%	10%
40-59 år	24%	29%
60-79 år	59%	49%
80- år	9%	9%

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

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

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

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

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter	Procent
	n	%
Alle	421	100%
Køn		
Mand	279	66%
Kvinde	142	34%
Aldersgruppe		
0-19 år	7	2%
20-39 år	29	7%
40-59 år	100	24%
60-79 år	247	59%
80- år	38	9%
Skema udfyldt af		
Patienten	392	96%
Pårørende	17	4%
Modersmål		
Dansk	393	95%
Ikke dansk	22	5%
Afsnitsnavn		
ambulatorium kirurgi	106	25%
Dagkirurgi drift, kirurgi	138	33%
Urologisk ambulatorium	177	42%

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	39	57	3	1	372	32
Køn						
Mand	41	57	1	1	246	23
Kvinde	37	58	5	1	126	9
Aldersgruppe						
0-19 år	48	52	0	0	6	0
20-39 år	31	63	7	0	27	2
40-59 år	38	56	4	2	93	7
60-79 år	42	56	2	0	216	18
80- år	28	72	0	0	30	5
Skema udfyldt af						
Patienten	40	57	2	1	352	28
Pårørende	29	62	10	0	14	2
Modersmål						
Dansk	39	57	3	1	352	28
Ikke dansk	39	61	0	0	17	4
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	34	64	2	0	92	9
Dagkirurgi drift, kirurgi	46	49	3	2	127	6
Urologisk ambulatorium	31	65	3	0	153	17

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	43	54	3	1	409
Køn					
Mand	46	51	2	1	272
Kvinde	38	59	3	1	137
Aldersgruppe					
0-19 år	45	55	0	0	7
20-39 år	46	41	13	0	29
40-59 år	41	54	3	1	99
60-79 år	45	53	1	1	237
80- år	24	76	0	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	3	1	383
Pårørende	35	65	0	0	17
Modersmål					
Dansk	44	53	3	1	384
Ikke dansk	31	69	0	0	22
Afsnitsnavn					
ambulatorium kirurgi	36	63	1	0	101
Dagkirurgi drift, kirurgi	51	43	4	1	136
Urologisk ambulatorium	37	60	2	0	172

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	74	8	0	411
Køn					
Mand	20	73	7	0	274
Kvinde	14	76	9	1	137
Aldersgruppe					
0-19 år	30	70	0	0	7
20-39 år	24	59	16	0	29
40-59 år	14	78	6	1	98
60-79 år	18	74	8	0	239
80- år	14	80	6	0	38
Skema udfyldt af					
Patienten	17	74	8	0	385
Pårørende	35	62	3	0	17
Modersmål					
Dansk	17	74	8	0	386
Ikke dansk	29	69	2	0	22
Afsnitsnavn					
ambulatorium kirurgi	12	78	10	1	103
Dagkirurgi drift, kirurgi	23	70	7	0	135
Urologisk ambulatorium	17	76	7	0	173

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	22	77	2	0	394
Køn					
Mand	26	74	0	0	263
Kvinde	16	80	3	0	131
Aldersgruppe					
0-19 år	45	55	0	0	7
20-39 år	41	59	0	0	29
40-59 år	18	81	1	0	97
60-79 år	22	76	3	0	226
80- år	8	92	0	0	35
Skema udfyldt af					
Patienten	22	77	2	0	369
Pårørende	32	68	0	0	16
Modersmål					
Dansk	21	77	2	0	369
Ikke dansk	33	67	0	0	22
Afsnitsnavn					
ambulatorium kirurgi	17	81	2	0	99
Dagkirurgi drift, kirurgi	29	70	2	0	125
Urologisk ambulatorium	15	84	1	0	170

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	57	1	0	409
Køn					
Mand	44	56	1	0	273
Kvinde	40	59	1	1	136
Aldersgruppe					
0-19 år	45	55	0	0	7
20-39 år	49	51	0	0	28
40-59 år	38	59	1	1	99
60-79 år	42	58	1	0	239
80- år	48	52	0	0	36
Skema udfyldt af					
Patienten	42	57	1	0	382
Pårørende	35	65	0	0	17
Modersmål					
Dansk	43	56	1	0	383
Ikke dansk	25	75	0	0	22
Afsnitsnavn					
ambulatorium kirurgi	42	56	1	1	105
Dagkirurgi drift, kirurgi	43	56	1	0	132
Urologisk ambulatorium	39	61	0	0	172

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	96	4	283	131
Køn				
Mand	95	5	193	82
Kvinde	97	3	90	49
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	5	2
20-39 år	94	6	21	8
40-59 år	92	8	70	29
60-79 år	98	2	160	82
80- år	98	2	27	10
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	264	123
Pårørende	84	16	11	6
Modersmål				
Dansk	96	4	261	127
Ikke dansk	89	11	19	3
Afsnitsnavn				
ambulatorium kirurgi	97	3	74	30
Dagkirurgi drift, kirurgi	94	6	85	51
Urologisk ambulatorium	97	3	124	50

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	43	44	11	2	396	13
Køn						
Mand	44	44	10	2	265	6
Kvinde	41	44	12	2	131	7
Aldersgruppe						
0-19 år	63	37	0	0	7	0
20-39 år	37	54	0	9	27	2
40-59 år	39	45	14	3	93	4
60-79 år	46	43	10	1	234	5
80- år	38	42	19	2	35	2
Skema udfyldt af						
Patienten	43	45	10	2	370	12
Pårørende	43	18	28	10	16	1
Modersmål						
Dansk	44	45	10	2	372	11
Ikke dansk	24	35	33	8	20	2
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	37	51	10	2	98	5
Dagkirurgi drift, kirurgi	49	36	12	2	130	4
Urologisk ambulatorium	40	49	9	2	168	4

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	19	34	14	33	206	33
Køn						
Mand	23	32	13	32	139	16
Kvinde	13	37	16	34	67	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	17	43	24	16	18	2
40-59 år	26	29	5	40	53	7
60-79 år	12	36	21	30	113	21
80- år	31	31	5	33	19	3
Skema udfyldt af						
Patienten	19	33	13	35	191	32
Pårørende	16	74	0	11	8	1
Modersmål						
Dansk	19	33	14	33	187	33
Ikke dansk	13	53	5	29	16	0
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	22	28	10	40	58	9
Dagkirurgi drift, kirurgi	14	40	18	28	57	13
Urologisk ambulatorium	19	38	18	25	91	11

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	5	76	17	2	387	23
Køn						
Mand	6	76	16	2	264	9
Kvinde	4	76	17	3	123	14
Aldersgruppe						
0-19 år	10	19	71	0	6	0
20-39 år	10	64	21	5	23	6
40-59 år	3	74	20	3	93	4
60-79 år	5	79	14	2	230	11
80- år	8	80	12	0	35	2
Skema udfyldt af						
Patienten	5	76	17	2	361	22
Pårørende	15	70	16	0	17	0
Modersmål						
Dansk	5	76	17	2	363	21
Ikke dansk	17	74	9	0	21	1
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	6	70	18	5	98	6
Dagkirurgi drift, kirurgi	4	80	16	0	122	12
Urologisk ambulatorium	7	80	13	1	167	5

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	57	21	22	120
Køn				
Mand	58	13	28	95
Kvinde	54	36	9	25
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	57	43	0	6
40-59 år	50	19	31	13
60-79 år	61	19	19	83
80- år	50	20	30	16
Skema udfyldt af				
Patienten	59	20	21	111
Pårørende	29	71	0	5
Modersmål				
Dansk	56	21	22	115
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
ambulatorium kirurgi	29	29	41	17
Dagkirurgi drift, kirurgi	73	14	14	22
Urologisk ambulatorium	64	21	15	81

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	52	25	23	57
Køn				
Mand	55	17	28	48
Kvinde	46	40	13	9
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	52	21	27	7
60-79 år	46	29	25	40
80- år	50	25	25	8
Skema udfyldt af				
Patienten	55	25	20	50
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	53	24	23	54
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
ambulatorium kirurgi	33	33	33	9
Dagkirurgi drift, kirurgi	-	-	-	2
Urologisk ambulatorium	59	22	20	46

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	43	57	0	0	41	3
Køn						
Mand	45	55	0	0	33	3
Kvinde	38	62	0	0	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	100	0	0	5	0
60-79 år	54	46	0	0	30	2
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	59	0	0	36	3
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	42	58	0	0	39	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	17	83	0	0	6	0
Dagkirurgi drift, kirurgi	-	-	-	-	2	0
Urologisk ambulatorium	58	42	0	0	33	3

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	32	64	4	0	369	42
Køn						
Mand	35	63	2	1	247	27
Kvinde	29	65	7	0	122	15
Aldersgruppe						
0-19 år	37	63	0	0	7	0
20-39 år	42	51	6	0	22	7
40-59 år	22	75	2	0	95	4
60-79 år	38	56	5	1	214	26
80- år	18	82	0	0	31	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	63	4	0	343	41
Pårørende	32	68	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	32	63	4	0	345	40
Ikke dansk	30	68	2	0	20	2
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	27	68	4	1	96	7
Dagkirurgi drift, kirurgi	35	61	4	0	123	12
Urologisk ambulatorium	36	61	3	0	150	23

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	5	412
Køn				
Mand	1	95	4	274
Kvinde	0	95	5	138
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	7
20-39 år	4	91	5	28
40-59 år	0	95	5	99
60-79 år	0	94	5	241
80- år	0	100	0	37
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	385
Pårørende	0	100	0	17
Modersmål				
Dansk	0	95	5	387
Ikke dansk	0	98	2	21
Afsnitsnavn				
ambulatorium kirurgi	0	96	4	104
Dagkirurgi drift, kirurgi	1	94	5	136
Urologisk ambulatorium	1	94	5	172

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	1	89	10	184	230
Køn					
Mand	1	91	8	127	148
Kvinde	0	87	13	57	82
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	6	1
20-39 år	0	93	7	15	14
40-59 år	0	85	15	33	67
60-79 år	1	90	8	116	124
80- år	0	86	14	14	24
Skema udfyldt af					
Patienten	0	90	10	162	225
Pårørende	10	75	15	15	2
Modersmål					
Dansk	0	90	10	166	222
Ikke dansk	8	82	10	16	6
Afsnitsnavn					
ambulatorium kirurgi	0	93	7	45	58
Dagkirurgi drift, kirurgi	2	84	14	56	81
Urologisk ambulatorium	0	93	7	83	91

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	69	27	3	1	378	33
Køn						
Mand	70	26	2	1	250	24
Kvinde	67	28	5	0	128	9
Aldersgruppe						
0-19 år	78	22	0	0	7	0
20-39 år	69	30	1	0	28	1
40-59 år	66	29	5	0	95	4
60-79 år	72	24	3	1	220	20
80- år	51	49	0	0	28	8
Skema udfyldt af						
Patienten	69	27	3	1	354	30
Pårørende	71	19	10	0	17	0
Modersmål						
Dansk	70	26	3	1	356	29
Ikke dansk	55	34	11	0	19	3
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	67	28	4	1	97	5
Dagkirurgi drift, kirurgi	70	26	3	1	128	7
Urologisk ambulatorium	68	29	3	0	153	21

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	81	18	1	0	390	25
Køn						
Mand	82	17	1	1	259	16
Kvinde	79	19	2	0	131	9
Aldersgruppe						
0-19 år	78	22	0	0	7	0
20-39 år	74	18	5	4	29	0
40-59 år	80	18	3	0	95	5
60-79 år	82	18	0	0	227	14
80- år	86	14	0	0	32	6
Skema udfyldt af						
Patienten	82	17	1	0	365	23
Pårørende	71	19	10	0	17	0
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	366	23
Ikke dansk	60	30	10	0	21	1
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	77	21	2	0	97	7
Dagkirurgi drift, kirurgi	83	15	1	1	132	5
Urologisk ambulatorium	81	18	1	0	161	13

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	55	40	4	1	408	6
Køn						
Mand	57	37	5	1	272	3
Kvinde	52	43	3	2	136	3
Aldersgruppe						
0-19 år	63	37	0	0	7	0
20-39 år	58	42	0	0	28	1
40-59 år	59	35	6	0	99	0
60-79 år	51	43	5	2	240	2
80- år	64	32	3	0	34	3
Skema udfyldt af						
Patienten	56	38	4	1	382	5
Pårørende	29	59	12	0	17	0
Modersmål						
Dansk	56	39	4	1	383	5
Ikke dansk	39	48	14	0	22	0
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	44	47	6	3	102	2
Dagkirurgi drift, kirurgi	68	31	1	0	135	1
Urologisk ambulatorium	44	45	10	1	171	3

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	64	28	5	2	380	30
Køn						
Mand	66	29	4	1	251	20
Kvinde	63	28	6	3	129	10
Aldersgruppe						
0-19 år	70	30	0	0	7	0
20-39 år	54	34	7	5	28	1
40-59 år	62	29	6	4	97	3
60-79 år	67	27	5	1	218	21
80- år	70	30	0	0	30	5
Skema udfyldt af						
Patienten	66	26	5	2	355	28
Pårørende	38	52	10	0	17	0
Modersmål						
Dansk	66	27	5	2	356	28
Ikke dansk	50	40	10	0	21	1
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	58	35	6	1	95	8
Dagkirurgi drift, kirurgi	72	20	4	3	127	9
Urologisk ambulatorium	59	34	6	2	158	13

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	63	33	3	1	346	62
Køn						
Mand	63	33	3	2	233	37
Kvinde	63	34	3	0	113	25
Aldersgruppe						
0-19 år	74	26	0	0	7	0
20-39 år	74	17	9	0	24	5
40-59 år	68	28	3	1	86	10
60-79 år	60	37	2	1	204	36
80- år	50	48	2	0	25	11
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	3	1	322	59
Pårørende	52	48	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	63	32	3	1	327	55
Ikke dansk	57	43	0	0	16	6
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	51	45	3	1	89	13
Dagkirurgi drift, kirurgi	75	22	3	1	115	18
Urologisk ambulatorium	61	35	3	1	142	31

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	407
Køn			
Mand	95	5	272
Kvinde	92	8	135
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	7
20-39 år	96	4	28
40-59 år	91	9	100
60-79 år	94	6	237
80- år	95	5	35
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	381
Pårørende	90	10	17
Modersmål			
Dansk	94	6	382
Ikke dansk	93	7	22
Afsnitsnavn			
ambulatorium kirurgi	92	8	103
Dagkirurgi drift, kirurgi	93	7	132
Urologisk ambulatorium	97	3	172

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	35	34	31	0	14	3
Køn						
Mand	45	39	17	0	7	2
Kvinde	28	30	41	0	7	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	33	52	15	0	6	2
60-79 år	34	23	43	0	6	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	28	33	0	13	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	39	28	33	0	13	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	17	67	17	0	6	2
Dagkirurgi drift, kirurgi	50	0	50	0	6	1
Urologisk ambulatorium	-	-	-	-	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	77	15	5	2	382	20
Køn						
Mand	76	17	5	2	259	9
Kvinde	79	13	6	2	123	11
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	7	0
20-39 år	74	16	5	5	24	4
40-59 år	75	17	4	5	92	3
60-79 år	78	14	7	1	224	10
80- år	77	20	3	0	35	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	15	5	2	357	18
Pårørende	61	30	9	0	16	1
Modersmål						
Dansk	78	14	5	2	361	17
Ikke dansk	66	27	7	0	17	3
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	74	18	6	2	96	2
Dagkirurgi drift, kirurgi	79	13	5	3	126	8
Urologisk ambulatorium	81	14	5	0	160	10

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	23	70	5	2	188	137
Køn						
Mand	27	68	4	1	119	96
Kvinde	19	71	7	3	69	41
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	16	82	2	0	15	6
40-59 år	25	68	5	2	48	31
60-79 år	24	68	6	1	110	82
80- år	21	66	0	13	12	15
Skema udfyldt af						
Patienten	22	70	6	2	173	129
Pårørende	33	67	0	0	11	5
Modersmål						
Dansk	23	69	5	2	173	129
Ikke dansk	29	68	3	0	14	7
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	22	68	8	2	59	26
Dagkirurgi drift, kirurgi	24	71	2	3	58	49
Urologisk ambulatorium	24	72	4	0	71	62

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	64	31	4	1	402
Køn					
Mand	66	31	3	0	268
Kvinde	62	31	6	1	134
Aldersgruppe					
0-19 år	52	48	0	0	7
20-39 år	61	31	8	0	29
40-59 år	67	29	4	0	97
60-79 år	63	32	4	1	233
80- år	65	33	2	0	36
Skema udfyldt af					
Patienten	64	31	4	0	376
Pårørende	72	28	0	0	17
Modersmål					
Dansk	65	30	4	1	377
Ikke dansk	54	44	2	0	22
Afsnitsnavn					
ambulatorium kirurgi	51	43	5	1	101
Dagkirurgi drift, kirurgi	76	20	5	0	131
Urologisk ambulatorium	64	34	2	1	170

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	78	22	306	93
Køn				
Mand	81	19	193	72
Kvinde	74	26	113	21
Aldersgruppe				
0-19 år	70	30	5	2
20-39 år	88	12	27	2
40-59 år	90	10	74	25
60-79 år	69	31	179	52
80- år	79	21	21	12
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	286	87
Pårørende	93	7	13	4
Modersmål				
Dansk	77	23	285	89
Ikke dansk	91	9	19	3
Afsnitsnavn				
ambulatorium kirurgi	71	29	80	20
Dagkirurgi drift, kirurgi	86	14	111	22
Urologisk ambulatorium	68	32	115	51

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	38	58	3	1	228	1
Køn						
Mand	42	56	2	0	146	0
Kvinde	35	59	5	1	82	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	27	68	0	5	21	0
40-59 år	40	55	5	0	65	0
60-79 år	42	54	3	0	125	0
80- år	11	89	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	57	4	1	215	1
Pårørende	31	69	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	39	57	4	1	213	1
Ikke dansk	34	66	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	38	59	4	0	56	0
Dagkirurgi drift, kirurgi	41	54	4	1	96	0
Urologisk ambulatorium	33	67	0	0	76	1

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	46	51	3	0	402
Køn					
Mand	53	45	2	1	271
Kvinde	36	59	4	0	131
Aldersgruppe					
0-19 år	52	48	0	0	7
20-39 år	45	48	8	0	29
40-59 år	44	53	3	0	98
60-79 år	49	48	3	1	231
80- år	28	72	0	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	46	51	2	0	376
Pårørende	48	49	3	0	17
Modersmål					
Dansk	47	50	3	0	378
Ikke dansk	38	57	4	0	21
Afsnitsnavn					
ambulatorium kirurgi	42	56	2	0	100
Dagkirurgi drift, kirurgi	53	43	4	1	131
Urologisk ambulatorium	37	60	2	0	171

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	40	54	6	0	406
Køn					
Mand	43	51	5	0	270
Kvinde	35	57	8	0	136
Aldersgruppe					
0-19 år	55	45	0	0	7
20-39 år	31	53	16	0	29
40-59 år	40	51	8	0	98
60-79 år	41	54	4	0	235
80- år	33	62	5	0	37
Skema udfyldt af					
Patienten	40	53	7	0	381
Pårørende	49	51	0	0	16
Modersmål					
Dansk	40	53	7	0	382
Ikke dansk	36	62	2	0	21
Afsnitsnavn					
ambulatorium kirurgi	31	63	6	0	102
Dagkirurgi drift, kirurgi	48	45	7	0	133
Urologisk ambulatorium	37	56	6	1	171

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	31	61	5	2	69	32	294
Køn							
Mand	27	67	6	0	48	25	194
Kvinde	38	52	5	5	21	7	100
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	6
20-39 år	4	83	13	0	9	2	18
40-59 år	43	57	0	0	17	7	74
60-79 år	37	58	1	4	36	17	171
80- år	12	76	12	0	6	6	25
Skema udfyldt af							
Patienten	34	61	6	0	58	30	283
Pårørende	24	59	0	18	7	1	8
Modersmål							
Dansk	31	61	6	2	57	30	285
Ikke dansk	40	60	0	0	10	2	9
Afsnitsnavn							
ambulatorium kirurgi	13	80	7	0	15	7	75
Dagkirurgi drift, kirurgi	46	46	4	4	24	4	101
Urologisk ambulatorium	27	67	7	0	30	21	118

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	25	68	7	1	156	247
Køn						
Mand	27	64	8	1	105	165
Kvinde	21	72	6	1	51	82
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	6
20-39 år	29	43	24	4	10	19
40-59 år	22	73	4	0	32	67
60-79 år	27	67	5	1	99	131
80- år	17	83	0	0	14	24
Skema udfyldt af						
Patienten	23	69	7	1	144	234
Pårørende	63	31	6	0	8	8
Modersmål						
Dansk	22	70	8	1	142	237
Ikke dansk	63	37	0	0	12	9
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	13	81	6	0	31	69
Dagkirurgi drift, kirurgi	33	59	7	0	54	78
Urologisk ambulatorium	23	68	7	3	71	100

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	58	13	21	8	287	114
Køn						
Mand	55	16	21	9	197	75
Kvinde	61	10	21	8	90	39
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	5
20-39 år	68	15	15	2	21	7
40-59 år	60	13	23	4	69	30
60-79 år	54	15	22	10	171	61
80- år	64	2	7	26	24	11
Skema udfyldt af						
Patienten	58	13	20	9	271	105
Pårørende	65	13	19	4	11	6
Modersmål						
Dansk	57	13	21	9	268	110
Ikke dansk	64	18	16	3	18	3
Afsnitsnavn						
ambulatorium kirurgi	52	16	21	11	73	26
Dagkirurgi drift, kirurgi	64	10	22	5	88	44
Urologisk ambulatorium	56	13	19	11	126	44

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Organkirurgisk Afdeling














Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Modtagelsen
2	Blev mødt med ordene: "Velkommen til".	Virkelig god
4	Der var meget fuldt.	God
6	Kold. Upersonlig.	Dårlig
7	Positivt personale. Venlige.	Virkelig god
9	Efter modtagelse i ambulatoriet skete der ikke mere. Så da man efter ca. halvanden time var ved at lukke, blev jeg spurgt, om jeg ventede på nogen. Jeg var åbenbart ikke registreret, men jeg kom til. Jeg måtte også rykke for tid til denne undersøgelse, da jeg var i en pillekur som optakt til undersøgelsen. Det må kunne gøres bedre.	God
12	Der sad to ansatte ved skranken. De var travlt optagede af samtale, samtidig med at de modtog mine oplysninger om ankomst. De virkede stressede og uden det mindste smil eller imødekomende kommentarer. Jeg har sjældent følt mig så ubetydelig.	Virkelig dårlig
13	Venlig og smilende.	Virkelig god
14	Følte mig meget uvelkommen.	Virkelig god
15	Synes, det var godt at blive informeret om den lille forsinkelse, der var.	Virkelig god
16	Blev sendt rundt i bygningen.	God
17	Det er fint, at der er frivillige til at vise vej til den aktuelle afdeling.	God
18	Alle, jeg havde kontakt med, var søde og venlige.	Virkelig god
21	Venlig modtagelse, men ALT for lidt plads. Måtte vente i forhallen.	God
22	Jeg kom tidligt om morgenen, hvilket vil sige, at mange sygeplejersker mødte samtidig. Alle havde et godmorgen og et smil til os, der sad og ventede. Fortræffeligt, man følte sig velkommen.	Virkelig god
25	Jeg blev modtaget meget varmt.	God
26	Virkelig kompetent behandling.	Virkelig god
27	Personlig modtagelse og samtale i eget rum, fin forklaring på kommende undersøgelser, forholdsregler m.m.	Virkelig god
29	Meget venlighed.	Virkelig god
30	Imødekomende personale anviste vejen til ambulatoriet og hjalp også med indscanning af sygesikringsbevis.	Virkelig god
32	Et kort nik fra sekretæren og evt. ledsaget med kommentaren "et øjeblik".	God
34	Meget sød og hurtig modtagelse.	Virkelig god
36	Altid smilende og kvikke folk, og ikke mindst imødekomende :-)	God
37	Positiv oplevelse som ukendt på Horsens Sygehus at blive modtaget af nogle utroligt hjælpsomme frivillige. Rigtig god ordening.	God
38	Fint med hjælp fra frivillige.	Virkelig god
39	Jeg blev godt modtaget og fik en god information om, hvad der skulle foregå. Har ikke andet at	Virkelig god

sige, end at det var en positiv oplevelse fra start til slut.

ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Modtagelsen
4	Tilsagt til [middag], kom til præcist [der]. Imponerende.	Virkelig god
5	Jeg ventede i seks timer uden information, og fik derefter at vide, at operationen var aflyst.	Intet svar
7	Kun kort ventetid (maks. ca. ti minutter), oplevedes ikke som ventetid. God orientering fra sekretær. Mange, ret mange i "lille" venterum. Absolut positivt, at "FRIVILLIG" kommer og hjælper mig, så snart man kommer ind ad yderdørene.	Virkelig god
8	Meget afslappet atmosfære. Kom lidt for tidligt, men kom til med det samme. Fint.	God
13	God og hurtig.	God
19	Efter forholdene på andet sygehus, som er helt i top, er Horsens meget dårligt.	God
22	Venlig, imødekommende, fagligt kompetent og kommunikerende.	Virkelig god
24	Rigtig god. Jeg slappede af, følte mig tryk.	Virkelig god
25	Nej, alt var ok.	Virkelig god
26	Professionel modtagelse.	Virkelig god
32	Behagelig og afslappet stemning. God tid til at få afklaret spørgsmål.	Virkelig god
35	Ganske kort ventetid (ventetiden på sygehuset) før forundersøgelsen. Noget længere ved anæstesisygeplejersken. Ganske kort ved kontoret før operationstidspunktet.	God
36	Hele vejen igennem en positiv oplevelse.	Virkelig god
45	Imødekommende, kompetent, meget venlig og rolig.	Virkelig god
46	Kun positiv.	Virkelig god
48	Jeg vil sige, at de er hjælpsomme og meget høflige og sødt personale [og læge] i den afdeling, som jeg havde prøvet. Jeg savner dem.	Virkelig god
51	Atmosfæren er rolig og afslappende.	God
56	Det har gået fint.	Virkelig god
58	Lidt undrende, da jeg ikke havde nogle papirer på min undersøgelse. Var blevet ringet op dagen forinden, og derfor kunne jeg ikke møde op med nogle papirer.	Intet svar
59	Bare fin.	Virkelig god
60	Spurgte, om jeg måtte sidde i forhallen og drikke en kop kaffe. Fik at vide, at det måtte jeg ikke, da det kunne påvirke resultatet af undersøgelsen. Tog derefter plads i venteområdet.	God
61	Blev taget meget seriøst. Hurtigt og effektivt.	God
62	Super professionel.	Virkelig god
63	Var meget fin.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Modtagelsen
2	Lang ventetid, trods tid.	God
3	Vi blev modtaget af en frivillig, der viste hvordan vi tjekkede ind, tilbød kaffe og småsnakkede lidt. Det var meget hyggeligt og meget lidt hospitalsagtigt.	Virkelig god
5	Rigtig god modtagelse. Følte, at personalet var med til at aftage nervøsiteten.	Virkelig god

Bilag 5

	10	Venlig og imødekommende modtagelse.	God
	11	Der var ikke noget at klage over.	Virkelig god
	14	Fik god information om, hvor jeg skulle hen.	God
	18	De tog pænt imod mig, da de jo også havde ringet, om hvorvidt jeg kunne komme lidt før pga. afbud.	Virkelig god
	22	Det var udmærket.	God
	25	Høflig og saglig betjening.	God
	27	Venlige frivillige hjælpere!	God
	29	Alle er søde og venlige.	Virkelig god
	31	Egentlig ikke til selve modtagelsen, men der var svigt i den efterfølgende proces mht. til henvisning til behandling på andet sygehus	God
	33	Det var en god oplevelse, at en venlig frivillig på en diskret og behagelig måde kom hen og tilbød sin hjælp, da jeg ved ankomsten standsede op ved "informationsskærmen".	God
	34	Fantastisk at se de venlige "frivillige," der stod klar.	God
	40	Professionel og munter!	God
	41	Særdeles fin modtagelse.	Virkelig god

Organkirurgisk Afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Fejlhåndtering
16	Der gik hul på arterie med blødning til følge, hvilket forlængede både operation og efterfølgende observationsperiode, uden at mine pårørende blev informeret. Det gav anledning til unødigt angst og bekymring hos pårørende.	Godt
20	Jeg var inde for at tale med en læge ang. min [undersøgelse], herefter skulle jeg til sygeplejerske NN, og her var der ekstrem lang ventetid, ca. en time, hvad der gik galt, fik jeg aldrig en forklaring på.	Godt
25	De kunne ikke få en maskine til at virke, som den skulle.	Godt
31	Lægen, jeg blev undersøgt af, indtalte nogle upræcise detaljer til rapporten. Det havde dog ingen betydning for den videre aftale om behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Fik ikke et brokbind, som aftalt med lægen.	Virkelig godt
45	Lille og uvæsentlig, men kan jo lige så godt rettes: Jeg havde barberet mig på operationsområdet før fremmøde, men blev bedt om også at barbere [anden legemsdel], fordi der under narkosen skulle placeres en [genstand]. Som en del af overvågningen på operationsstuen, fik jeg [genstanden] placeret på den [forkerte ubarberede legemsdel]. Da jeg nævnte det, fik jeg at vide, at det var ligegyldigt. Hvis det er tilfældet, bør informationen spredes til modtagesygeplejerskerne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
46	Jeg var til en scanning, men fik ingen skriftlig besked, så da der var gået [nogle uger], ringede jeg selv (der var sket et eller andet). Derefter fik jeg en tid [nogle dage] efter.	Godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Fejlhåndtering
4	Lokalbedøvelsen virkede ikke. Fik OMGÅENDE masken på til anden form for bedøvelse.	Virkelig godt
17	Læge NN var uenig i min beslutning om operation []. Dette diskuterede han hen over mig med det hold af sygeplejersker, der var med til operationen. Han nedgjorde min beslutning. Jeg var "kun" i lokalbedøvelse og kunne derfor følge med i, hvad han sagde. Rigtig ubehageligt, hvilket jeg også påpegede over for ham. Han var MEGET arrogant.	Virkelig godt
19	Mangel på beroligende eller smertestillende medicin.	Intet svar
20	Min operationssammensyning sprang op. Trådene brast, så jeg gik med et åbent sår, som skulle hele indefra.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	Jeg har nåleskræk og blev trods det udstyret med nål i højre hånd samt med indvendinger fyldt med stesolid og andet. HVAD? Og stesolid og hvad? Hvor MEGET? Alt for MEGET! Jeg bryder mig ikke om nåle. Vil gerne beholde kontrol.	Dårligt
35	Sygeplejerske [] og læge NN var åbenlyst uenige om, om jeg skulle holde pause med den blodfortyndende medicin inden operationen. Sygeplejerske NN løste situationen ved at vise mig de skriftlige forholdsregler. Lidt uheldig start på et ellers godt forløb.	Virkelig godt
52	Jeg oplevede, at den første læge, jeg var inde hos, ikke kunne stille en diagnose, og at denne læge heller ikke mente, at der var det store behov for yderligere undersøgelse af mine symptomer. Jeg insisterede på yderligere undersøgelse, hvilket resulterede i, at jeg fik stillet den korrekte diagnose og efterfølgende [fik] behandling.	Dårligt
58	En form for panik/angst, da jeg ikke kunne trække vejret gennem næsen. Jeg havde ikke fået hverken bedøvelse eller beroligende piller. Det var en mave/halsundersøgelse, jeg var til. Så ubehaget var, at jeg var bevidst om, at jeg havde en næse, men at jeg ikke vidste, hvad den skulle bruges til, øv øv!	Intet svar
61	Efter operation fik jeg at vide, at der ingen efterbehandling (kemo) skulle ske. Senere fik jeg	Dårligt

besked fra en anden afdeling, at det skulle der bestemte!






















ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
✎ 9	To gange er der blevet ringet og spurgt patienten om, hvad der er foretaget ved sidste besøg.	Intet svar
✎ 10	Fejl og fejl? Der synes at være en verden til forskel mellem den virkelighed, som sygeplejerskerne oplever, og den teori som læge NN docerer. Eksempelvis var det mit klare indtryk, at sygeplejersken syntes min evne til at tømme blæren var normal, mens læge NN fordrede, at blæren skulle tømmes helt! Og at jeg forsat skulle bruge kateter. Forespurgt om hvad NN ville anbefale, at jeg drak, så er det jo velkendt at alkoholiske drikke er vanddrivende ligesom kaffe og te, samt at sodavand er sukkerholdig. Men at jeg skulle afstå fra at drikke mælk, fordi det var fedende, det er vist en teori som stammer fra de guldne sider i den gamle lærebog fra universitetet. Derfor blev jeg anbefalet kun at drikke vand! (I øvrigt har gode [] erfaringer med at drikke mælkeprodukter.)	Intet svar
✎ 30	På grund af tekniske problemer tog undersøgelsen, der var fastsat til at vare halvanden time, næsten FIRE TIMER.	Intet svar
✎ 31	Det blev aftalt, at henvisning til videre behandling skulle sendes til andet sygehus, omgående. Det skete først efter, at jeg havde rykket for en tid hos det modtagende sygehus (som intet havde hørt), hvilket var mere end en måned efter ambulatoriebesøg.	Virkelig godt
✎ 39	Der er for lang ventetid mellem undersøgelserne. For lang tid inden man scannede blæren.	Intet svar

Organkirurgisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
3	Jeg ventede cirka en time fra modtagelsessamtale til operation. Det er acceptabelt. Dog kan en time være lang, når nervøsiteten er stor. Jeg tror, at man kan planlægge de forskellige indgreb bedre. De største indgreb med længst opvågningsstid fra morgenstunden, og op ad dagen de små indgreb?	Virkelig godt
7	Super.	Virkelig godt
8	Det er min første kontakt af betydning med det offentlige sygehusvæsen, og jeg blev meget, meget positivt overrasket. Alt fungerede optimalt, og jeg følte mig meget tryk og godt behandlet.	Virkelig godt
10	I første omgang henviste speciallæge til første sygehus. Efter flere uger havde jeg fortsat ikke fået indkaldelse. Jeg ringer til første sygehus, som siger, de har sendt henvisningen videre til andet sygehus. På andet sygehus har de aldrig set nogen henvisning. Derefter kontakter jeg endnu engang speciallægen, som sender en ny henvisning, der i øvrigt heller ikke når frem gennem systemet. Til slut sender de en henvisning direkte til andet sygehus, hvorefter det lykkes.	Godt
12	Jeg har absolut intet fået ud af mit besøg i ambulatoriet. Mine mavesmerter/problemer er stadig de samme. Jeg har på grund af kronisk [sygdom] ofte kontakt med sygehusvæsenet andre steder. Og der har jeg aldrig oplevet noget så ubehageligt som i Horsens. Jeg vil fremover nægte at benytte mig af Horsens. Jeg er vant til at blive mødt med venlighed og seriøse læger.	Dårligt
15	Lægen havde en telefonsamtale, som jeg ikke behøvede at overhøre.	Intet svar
16	Anlæggelse af blokade/lokalbedøvelse foregik under kummerlige forhold. For lidt plads, dårlig belysning og magen på ultralydsudstyr bevirkede, at ting foregik i anden rækkefølge, end jeg var forberedt på. Gav alt i alt et rodet indtryk af forløbet før operationen.	Godt
17	Ved skanningen sagde sygeplejersken, at jeg skulle opereres for en cancer, hvilket jeg ikke skulle [].	Godt
19	Selve undersøgelsen og dagen i ambulatoriet var helt i top, men jeg har oplevet manglende opfølgning på det efterfølgende iværksatte.	Godt
21	Selve undersøgelsen på Billeddiagnostisk Afdeling var ikke nogen super positiv oplevelse. Lægen kan meget vel være dygtig, men er ganske uprofessionel i sin medmenneskelige attitude. Jeg er blevet scannet af den pågældende læge flere gange, og lægen har aldrig været venlig og da slet ikke informativ! Helt anderledes forholder det sig med den læge, der varetog den efterfølgende samtale. Meget kompetent, super venlig, informativ over for min kone og mig selv. Ville ønske, der var flere læger som ham.	Godt
22	Jeg mødte kun fantastiske mennesker, som alle havde overskud, venlighed og tid til at tage sig af mig på en måde, der ikke kunne være bedre. Stort HURRA.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at den sygeplejerske, der sidder ved computeren under konsultationen, kunne sidde et andet sted. Tænk, hvor meget tid det kunne frigive. Hun fuldfører ordinationer, men venter måske 20 minutter, hvor der intet sker. Hvis lægen afleverede journalen hos en sygeplejerske uden for konsultationsrummet med en gul "post it" med ord noteret, så kunne mange sygeplejersker spares væk til andet arbejde. Desuden kan det være rigtig svært at snakke med læge, hvis der sidder en sygeplejerske og lytter. Så jeg fik ikke spurgt om det allervigtigste, da hun ikke kunne finde ud af at gå ud under den sidste konsultation.	Godt
26	Læge NN er virkelig dygtig og kompetent.	Virkelig godt
35	Jeg blev meget forbauset over, at jeg selv skulle informere om, at jeg var blevet opereret for [kræft]. Jeg var overbevist om, at der var søgt informationer hos det andet sygehus.	Virkelig godt

Bilag 5

 38	Det første besøg (ud af [flere]) virkede ikke helt ok. For lidt information, måske fordi jeg ikke selv stillede relevante spørgsmål. De øvrige besøg fungerede fint mht. informationerne.	Virkelig godt
 41	Min kommentar må være den, at tingene gik alt for hurtigt, var højst fem minutter inde hos lægen. Der var ingen tid til snak.	Intet svar
 43	Fik hjælp med det samme af personalet i skranken, som tilkaldte sygeplejerske.	Virkelig godt
 44	Der gik desværre betændelse i operationssåret, hvilket førte til penicillinkur samt 14 dages ekstra sygemelding.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Samlet indtryk
 7	Havde ventetid på ca. to timer til planlagt operation.	Virkelig godt
 8	Undersøgelsen forløb meget hurtigt, og det er naturligvis rart at få det overstået. Man er jo altid lidt spændt. Personalet var venlige og kompetente!	Godt
 9	Fik [] undersøgt med kikkert, kikkert igennem mund. Har tidligere fået samme undersøgt, men med kikkert gennem næse, meget mindre ubehageligt, så meget mindre, at jeg tror en af de to sygeplejersker, kunne undværes.	Godt
 11	Jeg kom til med det samme, da der var et afbud, hvilket jeg oplevede som administrativ effektivitet. Der var lidt forskellige meldinger om, hvorvidt jeg måtte køre bil samme aften. Men ikke tvivl til sidst.	Virkelig godt
 16	Da undersøgelsen ikke kunne lykkes, blev jeg samme dag sendt videre til scanning, hvilket jeg synes, var flot.	Virkelig godt
 17	Personalet på opvågningen var MEGET hjælpsomme efterfølgende, da jeg fortalte om min oplevelse. De opfordrede mig til at indgive en klage på den pågældende læge, hvis jeg efterfølgende syntes, det fyldte for meget.	Godt
 24	Friske piger. Fik én til at slappe af. Behagelig læge. Alt i alt en god oplevelse ved en undersøgelse, som man føler lidt pinligt før tiden.	Virkelig godt
 25	Egentlig ikke, jeg følte mig virkelig godt behandlet. Bedre end jeg har oplevet det ved andre lejligheder i sundhedssystemet.	Virkelig godt
 26	Dejlige mennesker med styr på det hele. Ok.	Virkelig godt
 29	En sygeplejerske, der viste, hvad man skal gøre.	Godt
 30	Der var måske lige lang nok ventetid fra den ene undersøgelse til den næste. Men kort tid i forhold til ventetid i Aarhus. Så :-)	Virkelig godt
 33	Stort personale involveret til så lille en operation.	Virkelig godt
 34	Jeg har desværre fået [gener] og været [plaget af det] nogle gange siden. Lægen spurgte, om jeg tog medicin. Jeg sagde []. Han sagde, at jeg jo bare kunne spise ordentligt og virkede SUR, inden han stak instrumentet ind i [mig] :- (Han trak det ret kraftigt ud!	Virkelig dårligt
 35	Selve operationssituationen var til ug med kryds og slange. Virkelig god og tryk.	Virkelig godt
 40	Portøren gik forbi mig, da jeg var færdig med at få taget røntgen. Der spildte vi en halv time, hvor jeg bare ventede.	Godt
 44	Siden lyskebrokoperationen (i lokalbedøvelse []) har jeg nogen gange følt en svag svien i [fødderne], som havde jeg brændt mig lidt på en brændenælde. Det er bestemt ikke et problem, og jeg ved ikke, om det har med operationen/bedøvelsen at gøre.	Virkelig godt
 49	Lægen startede med at sige: "Nå, du plejer jo at komme hos vores supereksperter inde i Århus". Det gav mig indtrykket at, at han i hvert fald ikke var ekspert, og hvad er han så? En amatør måske. Den indledning gjorde undersøgelsen til en utryk oplevelse. Jeg skulle trods alt have [lavet en omfattende undersøgelse]. Resten af personalet gjorde et godt stykke arbejde.	Dårligt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 54 | Følte lægen overså mig. | Godt |
| ✎ 56 | Professionelt arbejde. | Virkelig godt |
| ✎ 59 | Min behandling og forløbet var bedre, end jeg måske havde forventet. | Virkelig godt |
| ✎ 60 | Ca. syv dage efter behandlingen er der opstået en voldsom kløe []. Dette er tiltaget i styrke siden afslutningen af behandlingen. Dette er ikke noget, jeg havde før behandlingen, og jeg er bange for, at det er en slags infektion eller lignende forårsaget af denne behandling og undersøgelse! Ønsker en opfølgning på dette problem snarest muligt. | Godt |
| ✎ 61 | Efter henvisning til Gynækologisk Afdeling gik det stærkt. Blev indlagt samme dag, og behandlingen gik i gang med det samme. Jeg er overordentlig tilfreds med den hurtige behandling/efterfølgende operation m.m. | Godt |
| ✎ 62 | God information, veltilrettelagt, effektivt. Alt i alt meget professionelt. | Virkelig godt |
| ✎ 63 | Meget fin. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Urologisk ambulatorium

Samlet indtryk

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 2 | Jeg forhørte mig selv om årsagen til ventetiden på ambulatoriet. | Godt |
| ✎ 3 | Det var lidt misvisende, at læge NN var inde over, da patienten skal opereres på et andet sygehus, og hun ikke var orienteret om dette, men det er da det eneste "negative", der kan siges om besøget. Vi fik kort med hjem på kontaktperson og følte os meget venligt og positivt behandlet! TAK. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | En afslappende stemning der gjorde, at man følte sig i de bedste hænder. | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Mine besøg på ambulatoriet er udelukkende en [medicinsk behandling] hver tredje måned med [præparat] mod [kræft]. Alligevel er både læge og sygeplejerske optaget af at hjælpe på mine andre dårligheder, fantastisk! | Virkelig godt |
| ✎ 9 | Modstridende rådgivning. I tvivl om hvad der foretages efter besøget i ambulatoriet. Man skal selv være meget opsøgende. Ustruktureret forløb. Manglende svar fra blodprøver og scanning. | Dårligt |
| ✎ 12 | Ventetiden på to og en halv time fra tilsagt tid medførte, at jeg efter min operation måtte indlægges natten over! | Godt |
| ✎ 13 | Forløbet på afdelingen på første sygehus var ok. Det efterfølgende forløb, hvor der var henvist til andet sygehus, var under alt kritik. Fra første undersøgelse til operation er der gået [flere] måneder (klanderer andet sygehus). Måtte selv ringe og rykke for tid. | Godt |
| ✎ 19 | Jeg havde regnet med også at blive scannet i [tarmen], men det blev jeg ikke. | Godt |
| ✎ 20 | Samme sygeplejerske og læge ved begge besøg: Gav min søn meget tryghed. | Virkelig godt |
| ✎ 25 | Yderst professionel vedrørende undersøgelse/konklusion. | Virkelig godt |
| ✎ 31 | Det var, så vidt jeg kan skønne, en banal administrativ fejl. Det kan jo ske. | Godt |
| ✎ 38 | Jeg undrer mig tit over, at man ikke ser mere som en helhed på kroppen, men kun undersøger et meget specifikt område. Jeg synes også, at fra man går til praktiserende læge med smerter, til man får tid til undersøgelse på sygehus og finder ud af noget, tager det så VILDT lang tid. | Godt |
| ✎ 39 | For lang ventetid mellem undersøgelse og indlæggelse. | Godt |
| ✎ 40 | Behandlet gennem [mange år]. | Virkelig godt |

Organkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
1	Har ikke fået nogen.	Virkelig godt
6	Lægerne har for lidt tid. Undersøgelser bliver foretaget korrekt, dog uden medmenneskelighed.	Intet svar
12	Jeg fik skæld ud på vegne af alle læger, der henviser patienterne med maveproblemer. Lægen kunne jo bare have givet mig syreneutraliserende. Det kalder jeg ikke information, som jeg kunne bruge til noget som helst.	Dårligt
16	Manglende information om væskeansamling efter operation [].	Godt
17	Lægen tegnede et meget sort billede af, hvad der skulle foregå, og hvad der kunne gå galt.	Godt
21	Den skriftlige information: Hvorfor er der ingen grafik over kroppen, og det organ der er problemfeltet?	Godt
22	Absolut imødekommenhed i forhold til mine spørgsmål.	Virkelig godt
38	Fint nok, men hvad med at vise "nettet", der bliver lagt ind? Måske anvendelse af billeder (fotos). Ved brokoperation blev net indsat.	Virkelig godt
41	TAK, fordi lægen ringede personligt og fortalte mig resultatet af undersøgelsen!	Intet svar
44	Oplys meget tydeligere om smerterne ved hoste, nys m.m. efter en brokoperation. Oplys meget tydeligere om sygemeldingsperiode, man kan absolut ikke genoptage arbejdet næste dag som oplyst mundtligt til mig.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi		Samlet indtryk
7	Ringede til min kontaktsygeplejerske [få] dage efter operationen. Fik professionelt og godt svar. Absolut god kontakt.	Virkelig godt
10	Det kan være meget svært at overskue de lange breve, med meget information for et ældre menneske.	Godt
12	Et stykke papir om lysesbrok (meget "old school"). Byggede på meget gamle tal i forhold til risici... Men måske er der ikke nyere evidens?!	Dårligt
16	Der gik lidt lang tid, og jeg måtte ringe for at bede om et telefonisk opkald fra den undersøgende læge.	Virkelig godt
18	Som jeg læste/forstod informationen (den tilsendte) måtte jeg ikke selv køre fra hospitalet efter undersøgelsen. Derfor chauffør med. Tidsplanen skred i forhold til de skriftlige informationer, og jeg måtte gerne selv have kørt. Det besværliggjorde det hele, og min chauffør måtte køre uden mig pga. det længere tidsforløb.	Virkelig godt
25	Ved nærmere eftertanke ville jeg egentlig gerne have haft en skriftlig information efterfølgende. Jeg bliver let forvirret, når jeg skal huske diverse informationer. Men min egen praksislæge må jo have fået noget på tryk, som jeg måske kan få tilsendt.	Virkelig godt
26	Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
28	Når der er "problemer" med en [særlig tilstand] igennem flere måneder, ville det personligt for mig have været rart med en person, der kunne vejlede/rådgive om f.eks. kostvaner og eventuelle sygdomme. (Diætist, læge?). Jeg følte mig alene med problemet.	Godt
30	Jeg har jo selv kunnet spørge og har fået tilfredsstillende og uddybende svar.	Virkelig godt

✎ 31	Fik fjernet polyp. Ville gerne have haft lidt mere information herom mundtligt.	Godt
✎ 33	I indkaldelsesbrevet blev jeg informeret om, at jeg skulle møde fastende som oplyst af læge NN. Jeg kunne imidlertid ikke forstå, at jeg ikke skulle foretage en udtømning inden operationen. Jeg telefonerede afdelingen og blev oplyst om, at jeg skulle have en udtømning inden operationen. Pga. tidsnød måtte jeg indkøbe medikamenterne på apoteket.	Virkelig godt
✎ 34	Man kunne få lidt bedøvende/sløvende. MEN ingen havde informeret mig om, at det var via en sprøjte i hånden! Ganske frygtelig! Især at de benyttede sprøjtestedet til at bedøve mig [flere] gange! Endda trods mine indvendinger. Jeg var bange for nålene, især indholdet. Men jeg blev kun spurgt, om jeg var bange for undersøgelsens svar, hvilket jeg svarede nej til. []	Virkelig dårligt
✎ 35	Informationsniveauet er fint. Personalet var gode til at besvare mine spørgsmål. Afgjort en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 36	Al kommunikation har været præcis, positiv og fyldestgørende.	Virkelig godt
✎ 38	Min kontaktperson var nyanset og lidt usikker, men det var ikke noget problem.	Virkelig godt
✎ 42	Jeg havde ifølge den skriftlige information fået oplyst, at jeg ville få [lidt beroligende], hvis jeg ikke kørte selv, men jeg fik intet. Personalet udtalte: "Det bruger vi ikke her". Jeg havde valgt et andet hospital, hvis jeg havde vidst dette. Mistet tillid til Horsens.	Virkelig dårligt
✎ 44	Den mundtlige information ved forundersøgelsen virkede rigtig kompetent, men den blev givet i meget rask tempo. Det var godt, at den var understøttet af skriftlig information. Jeg mener, at jeg fik de samme oplysninger i skriftlig form, og det fungerede godt for mig.	Virkelig godt
✎ 49	Sygeplejersken gjorde sit job godt.	Dårligt
✎ 51	Jeg var lettet og glad, da jeg havde fået at vide, at jeg ikke havde [specifikke mavelidelser], som jeg troede, jeg havde (pga. mavesmerterne).	Virkelig godt
✎ 55	God information før undersøgelsen. Skriftligt var godt.	Godt
✎ 56	Det hele foregik fint.	Virkelig godt
✎ 57	Jeg fik uddybende informationer om mit besøg.	Godt
✎ 59	Den var virkelig professionel og kompetent.	Virkelig godt
✎ 60	Under selve undersøgelsen fik jeg mest information. Jeg fik lov til at følge kikkertens vej gennem tarmen på en skærm ved siden af briksen.	Godt
✎ 61	Bortset fra, at den i det ene tilfælde var forkert.	Godt
ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 4	Skulle have haft kikkertundersøgelse [], men blev affærdiget med, at jeg kunne tage hjem og drikke tranebærsaft. På det tidspunkt havde jeg haft blærebetændelse [flere] gange, hvor jeg havde fået penicillin.	Godt
✎ 14	Jeg fik en god behandling og information.	Virkelig godt
✎ 33	Det ville være godt at få tilbudt informationerne på skrift.	Godt
✎ 35	Jeg har besvær med at huske ansigter, stemmer og navne på personer, der kun kort optræder i et kort "bekendtskab". Meget nedsat hørelse. Ville gerne have mere hjælp, da kommunal hjælp er ubetydelig.	Godt
✎ 37	Har aldrig fået svar.	Virkelig godt
✎ 41	Jeg fik at vide, at der skulle tages vævsprøve, men ikke at det var [mange] (for [sygdom]) (måske var det pædagogisk en fordel ikke at vide det).	Godt

Organkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
5	Var igennem [flere] undersøgelser, herunder udtømning af tarmsystemet, hvilket er ganske ubehageligt. Det positive er, at jeg ikke fejler noget i den del af legemet.	Virkelig godt
12	På grund af sygdom måtte jeg melde afbud til møde i ambulatoriet med svar på scanning. Jeg fik derefter ikke en ny tid, men bare et brev om, at scanningen ikke viste brok. Det var efter min læges mening hensigten, at jeg derefter skulle have undersøgt min mavesæk eller anden mulighed. Men lægen i ambulatoriet mener jo, at jeg bare kan tage [medicin]. Så jeg har stadig mavesmerter, og intet er løst.	Dårligt
16	Dårligt, da der opstod betændelse under arret, med hævelse og feber til følge. Ankom til akutmodtagelse på Horsens Sygehus [aften] med henblik på behandling. Skulle faste og blev lagt i drop. Der blev taget blodprøver af flere omgange, men ikke påbegyndt behandling med penicillin. Blev klargjort til operation efter 12 timer, men afvist af læge NN "på bordet", da der hverken var givet penicillin eller ultralyd-undersøgelse. Ultralyd gennemført [flere] timer senere. Endelig, efter faste i 19 timer, fik jeg penicillin og blev sendt hjem med recept på mere. Feber og hævelse forsvandt efter to døgn, så mange tak til kirurgen, der nægtede at åbne arret :o)	Godt
31	Jeg var ryger og for tyk inden besøg. Jeg blev kraftigt opfordret til ikke at ryge mere, hvilket lykkedes, men vægtproblemer gik man let hen over. Ingen forslag eller muligheder blev omtalt.	Godt
38	Sygeplejersker (minimum tre stk.) præsenterede sig og virkede meget kompetente på alle måder. Jeg savnede imidlertid at hilse/se ansigtet på den læge, der skulle "skære i mig". Er det ikke kutyme?	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi	Samlet indtryk
1	Kun godt at sige om personalet.	Godt
10	Hjemmesygeplejen missede nogle forhold omkring [medicin]. Det betød, at undersøgelsen måtte udsættes.	Godt
12	I forhold til risiko om kroniske smerter [] ved en [] brokoperation. Bør bestemt ikke stå, hvis nyere undersøgelser viser andet. (Det antydede én af lægerne).	Dårligt
24	Det ville jeg godt have hørt noget om. Kunne min livsstil have betydning for mine smerter [], spiser jeg noget, jeg ikke kan tåle osv.?	Virkelig godt
26	Det var på toppen.	Virkelig godt
28	Har altid levet sundt, så manglede i høj grad en forklaring på mit problem (tarmen ok, med lidt småtterier, hvad gør man så?).	Godt
34	Når en læge siger, at "jeg jo bare kan spise ordentligt", kræver det vist et uddybende "kursus" fra en mand/læge, når han åbenbart forstår sig på kvindens klimakrise, svedeture og lignende. Jeg ønsker at høre mere om, hvordan jeg kan leve sundere, end jeg allerede gør!	Virkelig dårligt
36	Kunne måske ønske mig lidt ekstra vejledning i kost m.v.	Virkelig godt
39	Vedrørende mit besøg på Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens: Jeg har aldrig været der! Min læge bestilte ganske vist en tid til en [undersøgelse], men da jeg fik indkaldelsen, var [problemet gået over af sig selv], så jeg ringede ud og aflyste undersøgelsen. Damen, jeg talte med, takkede mig for rettidig afmelding. Ca. en måned efter fik jeg brev fra ambulatoriet, hvori man bad mig uddybe, hvorfor jeg var udeblevet fra undersøgelsen? Jeg ringede igen til ambulatoriet for at sige, at jeg sandelig havde meldt afbud. Her fik jeg en undskyldning med forsikring om, at dette nu ville blive registreret korrekt []. Efterfølgende har jeg nu to gange fået et spørgeskema vedrørende "mit besøg på ambulatoriet", og min konklusion til forløbet må derfor være, at Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens simpelthen ikke må have styr på deres registrering af tilmelding/afmelding af undersøgelse.	Intet svar

✎ 49 Det undrer mig, at man foretager denne type undersøgelser på andet sygehus, hvor man som patient ikke har indtryk af, at lægerne er dygtige nok. Lægen var tydeligvis i vildrede, og sendte mig jo alligevel videre til, hvad han kaldte "supereksperterne i Århus". Desuden fik jeg en recept på [medikament], da der blev konstateret svamp i [organ], men jeg har siden fundet ud af, at det slet ikke er et godt middel mod [] svamp. [Medikament] er bedre. Det finder jeg uheldigt.

Dårligt

✎ 50 Der var intet i vejen, så min praktiserende læge blev ikke kontaktet.

Virkelig godt

ID Kommentarer - Urologisk ambulatorium

Samlet indtryk

✎ 23 Motion, ernæring, alkohol.

Godt

✎ 32 I de [mange] år, jeg er kommet til ambulatoriet i Horsens, har det forbavset mig, at det næsten hver gang har været en ny læge, som jeg er blevet undersøgt af. Problemet er, at der er to sygehuse, som råder over den samme lægestab. Foruden Horsens er det også et andet sygehus. Derfor opstår der ofte meget turbulens. Mit problem er, at jeg er ramt af [en alvorlig sygdom]. Mit [tal] bliver målt [jævnligt], og tallet har været meget svingende. [] De ordinerede piller har også været forskellige.

Intet svar





















Organkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
2	Venteværelset ligger for tæt på undersøgelsesrummet pga. lyde. Der lød høje skrig fra undersøgelsesrummet, mens jeg sad og ventede. Da undersøgelsen [] ikke er særlig rar, blev jeg endnu mere nervøs, inden det blev min tur.	Virkelig godt
3	Venteværelset kan og burde gøres bedre!	Virkelig godt
5	Jeg beklager, at det var nødvendigt at skrive til mig to gange.	Virkelig godt
6	Jeg mener godt, at man kunne få besked via brev eller telefon, hvis undersøgelsen er i orden. I stedet for at man skal køre 50 kilometer hver vej for at få fem minutter hos lægen. Sygehusstrukturen er dårlig. Man skal land og rige rundt til forskellige undersøgelser.	Intet svar
8	Det var meget betryggende at have en fast kontaktperson, som fulgte mig før og efter operationen.	Virkelig godt
11	Jeg synes, at ventetiden var noget lang, da jeg sad i venteværelset og ventede på at komme ind til undersøgelsen, uden besked om, hvorfor jeg skulle vente. Vil også rose min kontaktperson som var super god.	Virkelig godt
12	Alt, alt for mange mennesker på et alt, alt for lille sted. Alt var fyldt op med mennesker i venteposition. Det eneste positive var de to frivillige, som venligt tog sig af dem, der havde brug for hjælp. De var smilende og venlige.	Dårligt
16	Sørge for hurtig information af pårørende, når der opstår uventet ventetid på flere timer. Informere om mulighed for parkeringskort, så man ikke skal flytte bilen hver 3. time (vi fik informationen af anden patient senere på dagen).	Godt
17	Når jeg i foregående punkt svarer "dårligt", er det fordi toiletterne var snavsede. Ellers var personalet flinke og hjælpsomme.	Godt
18	Jeg kan sige, at det alt i alt har været en meget positiv oplevelse at være patient på Horsens Sygehus. Alle ydede en god indsats. :-)	Virkelig godt
19	Opfølgningen!	Godt
24	Dejligt med de frivillige, som venligt viser en tilrette, straks de ser, man er i tvivl om noget eller evt. mangler hjælp.	Godt
27	Perfekt forløb, venligt personale, nærmest ingen ventetid, gode forklaringer/samtaler, alt nødvendig information fint kommunikeret.	Virkelig godt
28	Det kan jeg ikke tage stilling til, da jeg ikke har været der ret meget.	Godt
29	Meget tilfreds.	Virkelig godt
31	Der manglede lidt aktuelt læsestof, aviser. En kaffeautomat, hvor man kunne købe kaffe kunne ønskes. Eller muligvis et opslag om, hvor man kunne købe kaffe.	Godt
33	Jeg kan ikke på så kort tid vurdere det, men var tilfreds.	Godt
35	Jeg følte mig særdeles tryk og velinformeret om, hvad der skulle ske. Meget stor venlighed. Det er et stort plus.	Virkelig godt
38	Toilettet var lidt noget skrammel. Sæbeholderen itu, og hår i vasken.	Virkelig godt
40	Var til scanning pågældende dag [om formiddagen]. Skulle vente på samtale med læge [mere end en time] og forlod dermed sygehuset i mellemtiden. Da jeg kom tilbage, fik jeg at vide, jeg kunne være kommet til umiddelbart efter scanningen (spildtid). Jeg kunne godt have brugt en opringning på mobil, hvis det kunne have ladet sig gøre.	Godt

✎ 41	Jeg ved, der er mange patienter og for lidt tid. Det er bare ikke specielt godt for dem, som er i behandling. Det føles ubehageligt!	Intet svar
✎ 42	Venligt og kompetent personale. Det gælder både sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Dagkirurgi drift, kirurgi		Samlet indtryk
✎ 1	De var flinke og kunne deres kram.	Godt
✎ 2	Lidt større venteværelse, da de fleste havde pårørende med, så de kunne komme hjem igen.	Virkelig godt
✎ 3	Fik en fin behandling før og efter operationen af personalet i ambulatoriet.	Godt
✎ 4	Manglede et orienterede kort over tilkørsel til ambulatoriet fra motorvejen. Så kun ét skilt, der henviste til hospitalet, nemlig på muren til kirkegården ved siden af hospitalet. En sygeplejerske printede et kort ud til hjemturen, så vi kunne finde ud til motorvejen. Tak for det.	Virkelig godt
✎ 6	Ved mine to besøg oplevede jeg begge gange samtaler/vejledning og irettesættelser af patienter ud for venteværelset af kontaktpersoner, som burde være foretaget uden tilhørere. Ligeledes højtlydt snak med forbipasserende læge, problem som skulle afklares.	Godt
✎ 7	Virkelig god planlægning. Virkelig god orientering og behandling. Fælles venterum for lille. God idé med "frivillige" til at vise til rette, så snart man kommer ind på området og skal finde, hvor man skal hen.	Virkelig godt
✎ 8	Mine kommentarer tidligere kan sammenfattes i følgende: venligt og afslappet personale. Dygtige og kompetente. Fint med samtale med lægen efter undersøgelsen. Man går derfra med tryk.	Godt
✎ 11	Alt gik meget hurtigt og sammenhængende, så der aldrig var tvivl eller venten.	Virkelig godt
✎ 12	Havde en dårlig oplevelse med sygeplejersken under opvågning (manglende empati).	Dårligt
✎ 14	Personalet var ualmindeligt flinke. Omlædningsforholdene før og efter en operation kunne være noget bedre.	Virkelig godt
✎ 15	Parkeringsforholdene er ELENDIGE!	Godt
✎ 17	Alt var super godt. Undtagen en dybt uprofessionel reservelæge.	Godt
✎ 18	Jeg nåede faktisk ikke at se rengøringsniveauet, da der ingen ventetid var på noget tidspunkt.	Virkelig godt
✎ 19	En kvindelig medarbejder troede, at jeg var en mand! (Mit hår er efter kemo meget kort!)	Dårligt
✎ 21	Omlædningsfaciliteter på gangen var ikke rart, men det er vel nødvendigt for at kunne have stor kapacitet. Undersøgelsesstue var meget fin.	Godt
✎ 23	Bedre lydisolering, så man ikke kan høre "lyde" fra undersøgelsesrummene, inden man selv skal derind.	Godt
✎ 24	Ros. Alle var meget søde og hjælpsomme. Jeg kan ikke genkende al den snak, om for lidt tid til patienten.	Virkelig godt
✎ 25	Jeg kan kun sige, at det er det bedste forløb, jeg kan mindes at have haft i sygehusvæsenet i meget lang tid.	Virkelig godt
✎ 26	Jeg er en meget tilfreds patient med hele forløbet. Venlige mennesker overalt. Tak for det.	Virkelig godt
✎ 27	Jeg sad sammen med en dame, som skulle have den samme undersøgelse. Hun sad og græd. Hun var bange, og det gjorde indtryk på mig. Jeg blev nervøs, da man ikke har prøvet det før. Lægen var god, og sygeplejersken.	Godt
✎ 28	Måske sikre sig med den praktiserende læge og patient, hvad der så efterfølgende kunne/burde blive fulgt op på!	Godt

Bilag 5

	29	Forundersøgelse god.	Godt
	29	Ved første undersøgelse fik jeg at vide, at de manglede en journal, så de ikke kunne lave den undersøgelse [om morgenen]. Men ventede så [i fire timer] og fik undersøgelsen, og jeg fik af lægen fortalt, hvad han havde gjort ved mig (meget fint). Kom tilbage på stuen ca. [tre kvarter senere] og skulle have besked af en læge. [Ca. tre timer senere igen] havde jeg ikke modtaget nogen besked. En venlig sygeplejerske [] prøvede rigtig meget at få fat på lægen, men det blev sagt, at han var taget hjem. Jeg kunne ikke udskrives og måtte overnatte på sygehuset. Næste dag skulle der komme en læge [om morgenen]. Der kom ingen. Først [om eftermiddagen] kom der to læger, hvor den ene spurgte, hvad jeg var der for. Sygeplejersken måtte hente min journal, så de kunne se, hvad jeg var der for. Det var synd med det sidste, for ellers var alt perfekt.	Godt
	30	Har fået en fin og professionel behandling. Har spurgt og fået svar! En stor smiley til Horsens frem for andet sygehus!	Virkelig godt
	34	Det var dårligt, at jeg blev spurgt, om jeg ville deltage i en undersøgelse lige inden undersøgelsen! Jeg kunne være varskoet/forberedt inden. Jeg fik det mærkeligt, da jeg skulle ind til en specialsamtale. Med stress er det ikke godt! Lad være med kun at tage et "NEJ" for acceptabel baggrund for at undlade at BEDØVE! En indvending må være NOK!	Virkelig dårligt
	35	VENLIGHEDEN I HØJSÆDE. Men: To sundhedspersoner bør ikke drøfte uenigheder, mens en usikker patient lytter på. Tak til den højt kvalificerede, forstående og venlige sygeplejerske, der fulgte mig, fra jeg kom ind, til jeg forlod sygehuset på operationsdagen. Hun gjorde dagen tryk. Ventetiden, fra sygdommens konstateres, til operationen finder sted, ER FOR LANG.	Virkelig godt
	36	Et særdeles godt helhedsindtryk af mit sygehusbesøg. Stor ros til personale, både læger, sygeplejersker, administrativt personale, rengøring m.v.	Virkelig godt
	37	Venlighed og empati i udpræget grad, hvilket jo betyder uendelig meget.	Virkelig godt
	38	Tøjet kunne trænge til et løft. Der synes f.eks. kun at være én størrelse bukser. Meget store [].	Virkelig godt
	41	Lidt småt med plads i venteværelse samt for lidt læsestof, når man sidder og venter i venteværelse, når man har klædt om til selve undersøgelsen.	Virkelig godt
	42	Man kunne efterkomme den information, man sender ud. Det er en barsk oplevelse, og andre hospitaler giver en form for bedøvelse.	Virkelig dårligt
	43	Jeg fik for lang ventetid, og tiden foregik i samme rum som patienter, der kom fra operationen. Det er ikke tidssvarende. Selve min lokalbedøvelse foregik i rum med andre. Ikke tidssvarende.	Dårligt
	44	Man skulle måske spørge patienterne, om de mener at kunne klare sig med informationerne i skriftlig form og en meget rask mundtlig gennemgang. Eller om de gerne vil have mundtlig information i et moderat tempo. Hos den undersøgende læge ved forundersøgelsen var det lidt distraherende, at lægen dikterede til diktafon, medens den assisterende sygeplejerske hviskede mig orienterende oplysninger i øret. Dette lille problem kunne sikkert let løses, måske ved at tilbyde patienten en stol lidt længere væk fra lægen under denne del af seancen.	Virkelig godt
	47	For mig er det ikke væsentligt, at der er en pæn indretning eller fantastisk omsorg. Ønsker primært fagligt dygtige læger til at vurdere mine symptomer.	Godt
	49	Lægen skal ikke starte med at sige, at han ikke er superekspert, for det gør patienten utryk.	Dårligt
	51	Jeg synes, at personalet i ambulatoriet er meget søde, venlige og meget tålmodige og taktfulde, selvom de udsættes for mange ubehagelige ting og situationer.	Virkelig godt
	53	Havde en god oplevelse, der forløb efter planen.	Virkelig godt
	57	Jeg synes, at personalet gør deres bedste for at opnå en optimal behandling til patienter.	Godt
	59	Ambulatorium lever op til de krav, jeg tror, man kan forvente.	Virkelig godt
	60	Bedre omklædningsforhold.	Godt
	63	Dem, som tog sig af mig, var søde og flinke.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Lagde ikke lige mærke til, om der var rent.	Godt
6	LANG VENTETID.	Godt
8	Venlighed og god information.	Godt
9	Mangler hurtigere opfølgning. Hjælpesom sygeplejerske. Vores indtryk er, at de gør, hvad de kan.	Dårligt
11	Ambulatoriet gjorde det godt.	Virkelig godt
12	Jeg blev opereret []. Efterfølgende har det vist sig, at der i det fjernede væv var cancerceller. Jeg er ikke tilfreds med, at der fra det øjeblik, sygehuset blev klar over dette, skulle gå en måned, førend man havde tid til at overbringe mig beskeden ved en ambulant samtale. Jeg [] blev [] ringet op af læge NN senere samme dag, som jeg havde modtaget den skriftlige indkaldelse, og denne overbragte beskeden mundtligt, for øvrigt midt i [arbejdstiden]. Havde [læge NN ikke reageret sådan], skulle jeg så have ventet en måned på at få overbragt en sådan besked, som jo alt i alt er så betydningsfuld/alvorlig for den, det går ud over!	Godt
15	Jeg er blevet behandlet godt hos jer. Jeg var ude hos jer første gang [i foråret] og har været til flere undersøgelser, hvor der blev konstateret [kræft]. Men [sidst på efteråret] venter jeg stadig. Skal til andet sygehus [om lidt over en uge] til forundersøgelse (operation). Jeg synes, det har taget alt for lang tid.	Intet svar
16	Jeg fornemede en god stemning blandt personalet, som smittede af på mig.	Godt
17	Det er meget uheldigt at blive indkaldt til [operation] en fredag eftermiddag, og hvis der opstår problemer, er man overladt til lægevagt og skadestue i to døgn.	Godt
18	Jeg var glad for at få et kort med oplysning om min kontaktperson.	Virkelig godt
21	Ambulatoriet er ok fint for mig, men indkaldelse til Ambulatoriet er alt for tidligt. Jeg har fået en tid [i efteråret], hvor jeg skal møde i ambulatoriet [i foråret næste år].	Virkelig godt
24	For lidt plads i venteværelse.	Godt
26	Folk var venlige. Kun godt at sige.	Virkelig godt
27	Generelt for Horsens Sygehus: For "utilstrækkelige" parkerings forhold.	Godt
28	Større venteværelse og bedre indretning kunne være ønskeligt. Der er ikke mange borde, og der er ventende placeret i gangarealer. SUPER personale, der giver god information og også forståelig information. De er lydhøre og opmærksomme, og det giver TRYGHED for patienten!	Virkelig godt
29	Lægen, NN, og de forskellige sygeplejersker, har været fantastiske.	Virkelig godt
36	Rart og venligt personale.	Godt
38	Arbejde samme og se kroppen som en helhed. Speed ud i proces. Lær evt. af privathospitalerne.	Godt
41	ROS TIL SYGEPLEJERSKER OG LÆGER. [] Rolige folk, virkede på mig, som folk jeg havde tillid til.	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.³ 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.

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