


# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**



Resultater fra Brystkirurgisk ambulatorium indgår i indeværende rapport i Kirurgisk afdelings resultater. Dette selvom Brystkirurgisk ambulatorium ikke læn- gere er en del af Kirurgisk afdeling.

Det har ikke under de nuværende omstændigheder været mulig at trække data fra Brystkirurgisk ambu- latorium ud af rapporten. Resultater fra Kirurgisk af- deling skal derfor vurderes på baggrund af dette.

09-05-2012

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	483
Besvarelser fra afdelingens patienter:	316
Afdelingens svarprocent:	65%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



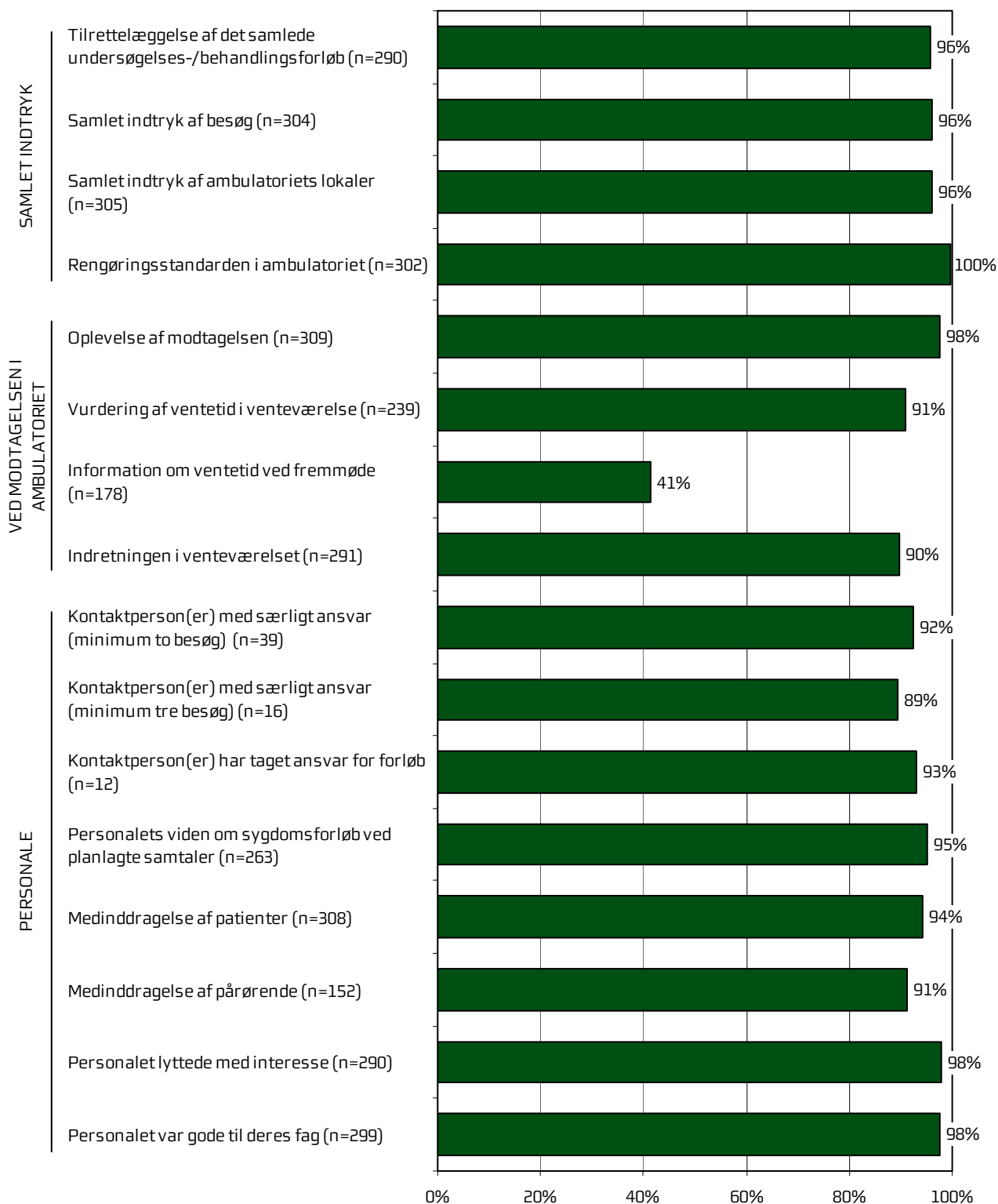


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

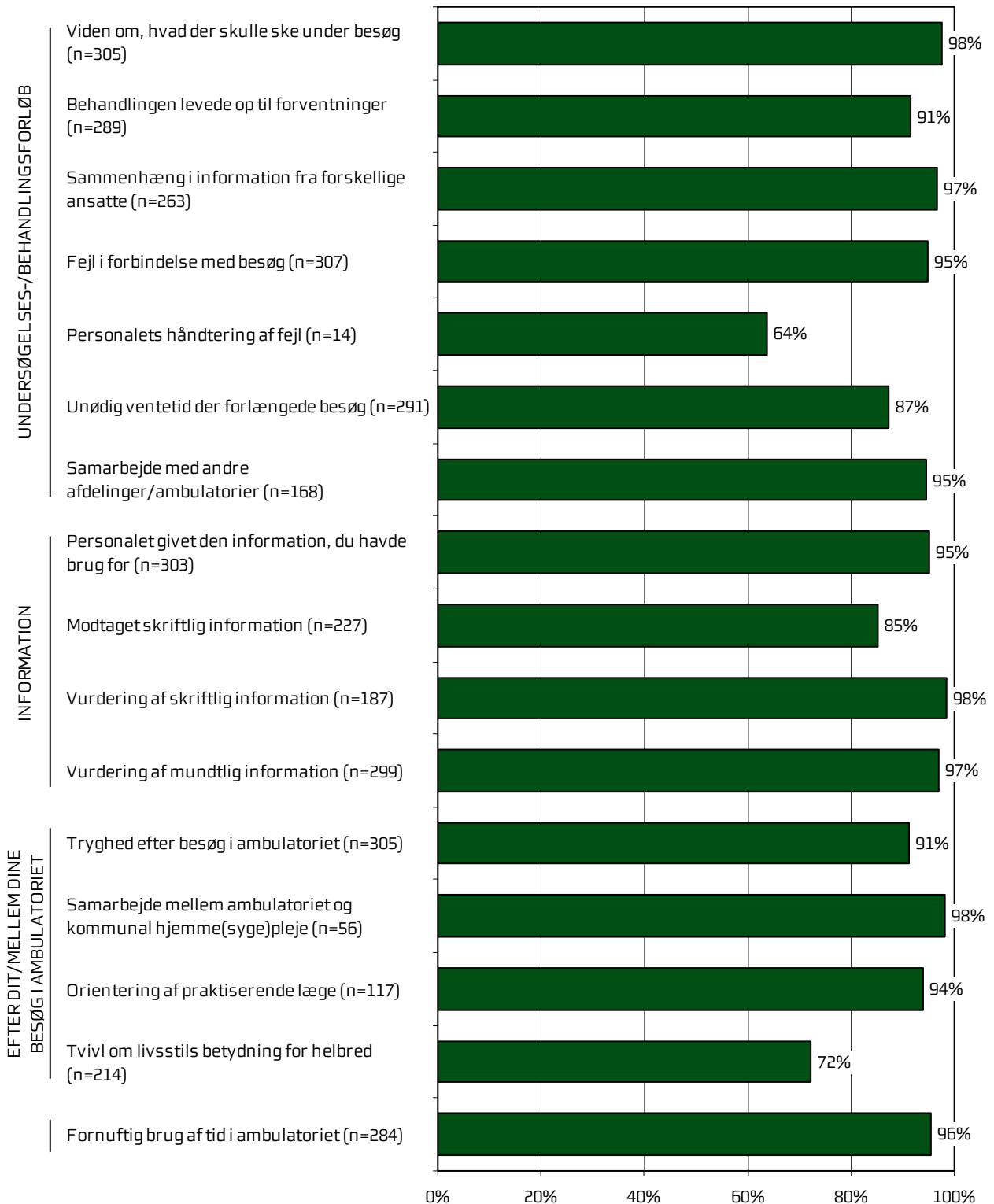
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

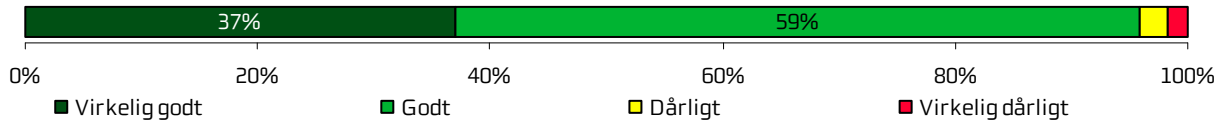
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### 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

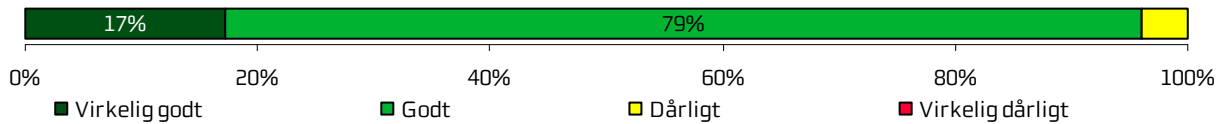
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=290)



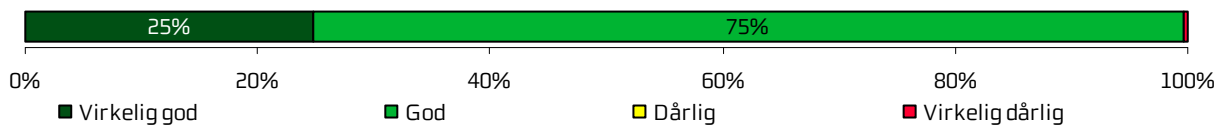
Samlet indtryk af besøg (n=304)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=305)



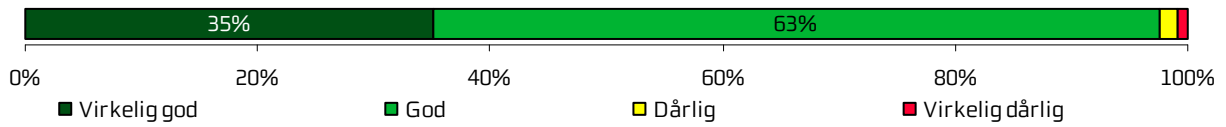
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=302)



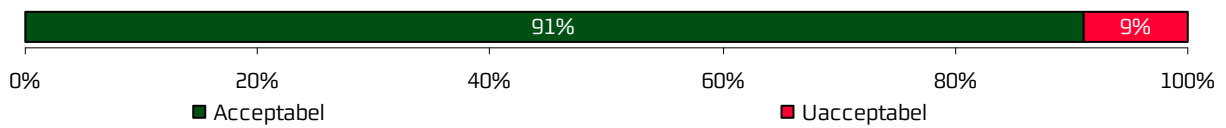
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 %	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	99 % *	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

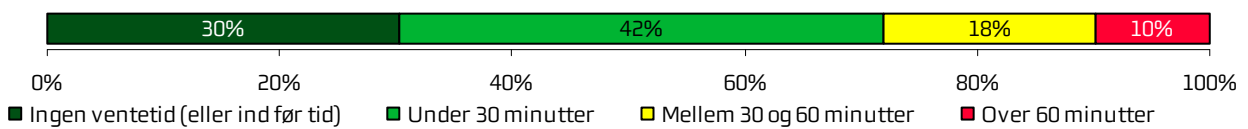
Oplevelse af modtagelsen (n=309)



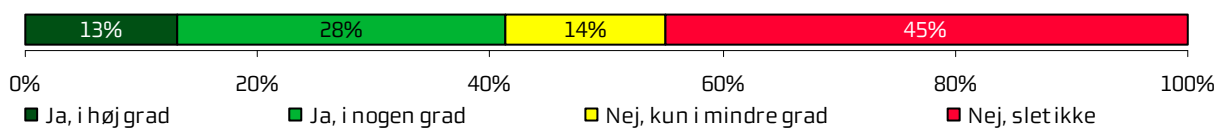
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=239)



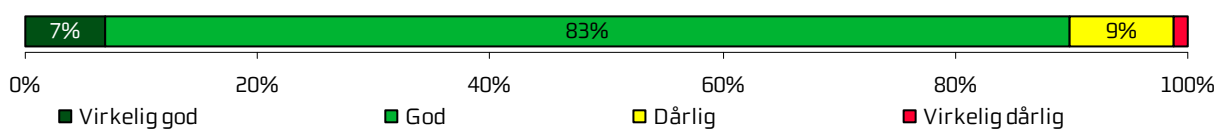
Længde af ventetid i venteværelse (n=299)



Information om ventetid ved fremmøde (n=178)



Indretningen i venteværelset (n=291)

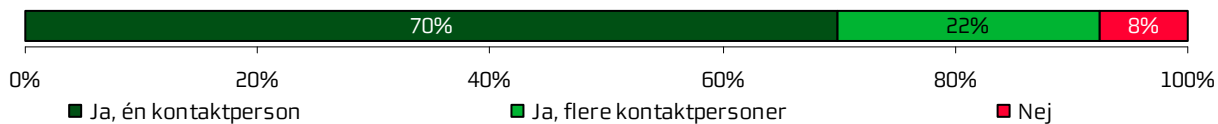




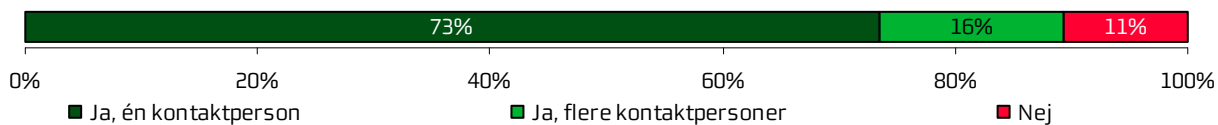
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	-	-	97 % *	89 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	41 %	-	-	45 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	-	-	97 % *	70 % *	87 % *

## Personale

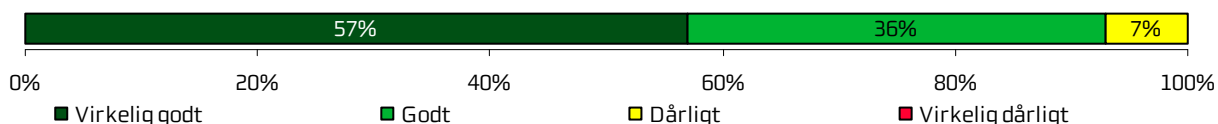
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=39)



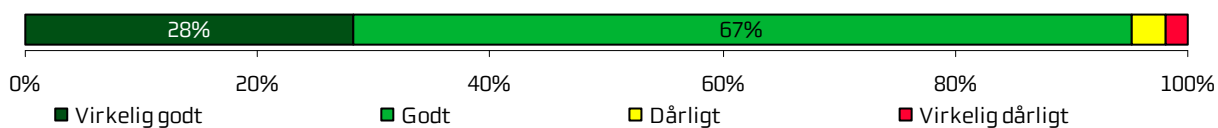
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=16)



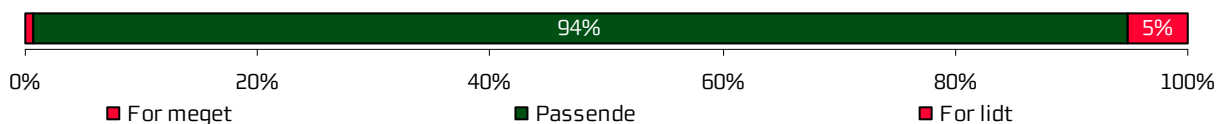
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



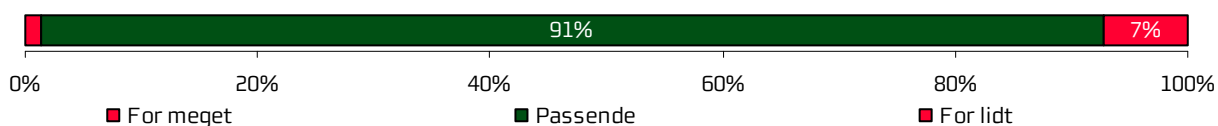
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=263)



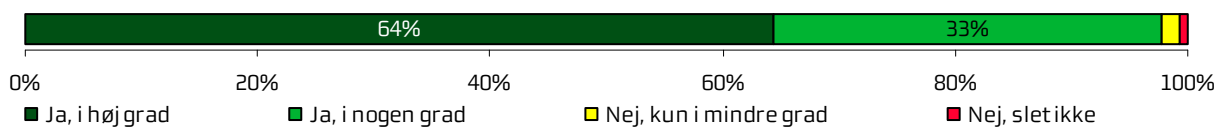
Medinddragelse af patienter (n=308)



Medinddragelse af pårørende (n=152)



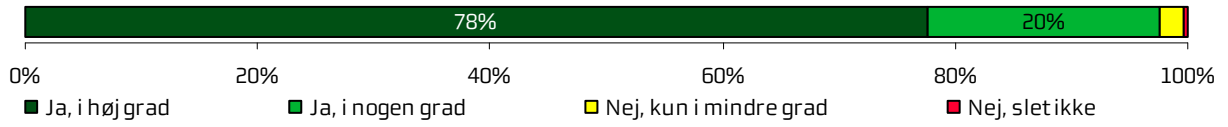
Personalet lyttede med interesse (n=290)



	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)	92 %	-	-	89 %	73 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	-	-	95 %	78 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	-	-	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	97 %	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	96 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	96 %	84 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	98 %	94 % *	96 % *

### *Personale (fortsat)*

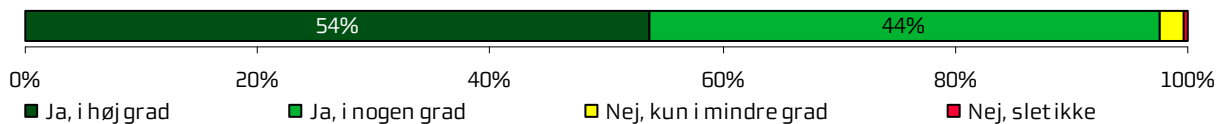
Personalet var gode til deres fag (n=299)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	99 %	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=305)



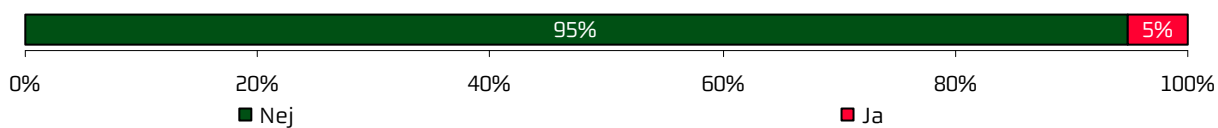
Behandlingen levede op til forventninger (n=289)



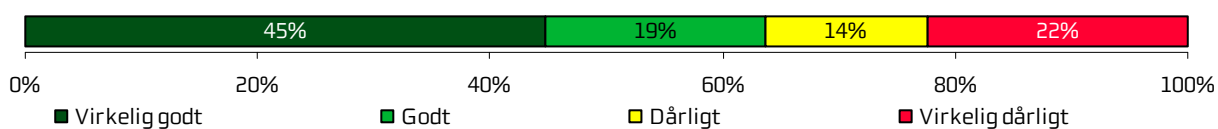
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=263)



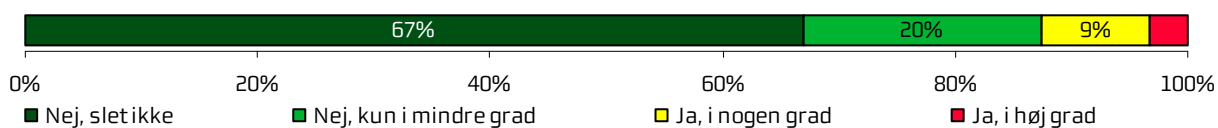
Fejl i forbindelse med besøg (n=307)



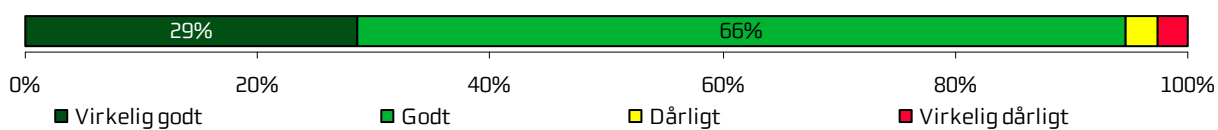
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=291)



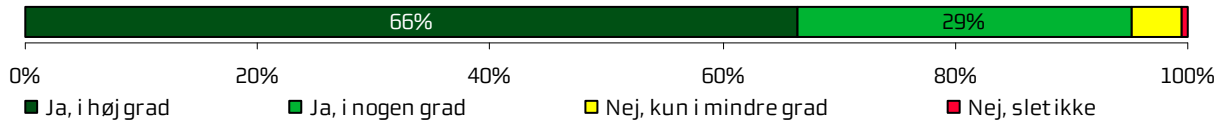
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=168)



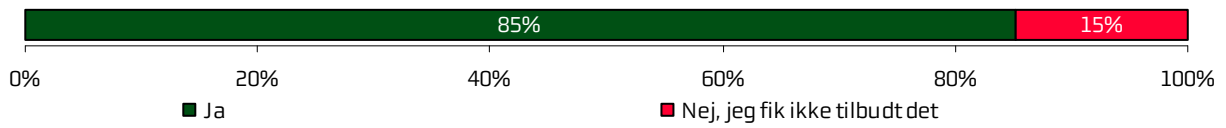
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	93 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	97 % *	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	97 %	93 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	96 %	90 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	-	-	91 %	63 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	-	-	95 % *	84 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	98 %	89 % *	94 % *

## Information

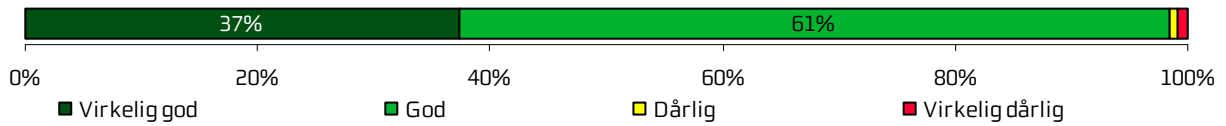
Personalet givet den information, du havde brug for (n=303)



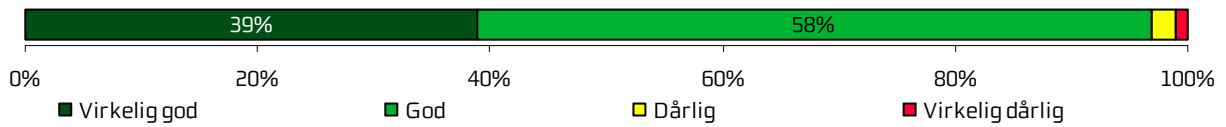
Modtaget skriftlig information (n=227)



Vurdering af skriftlig information (n=187)



Vurdering af mundtlig information (n=299)

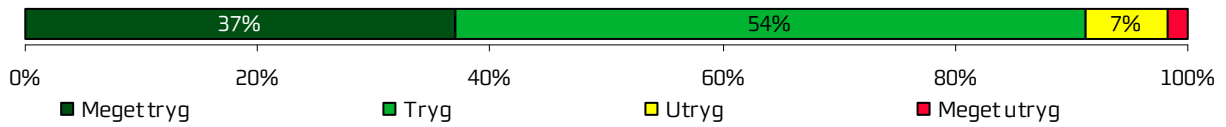




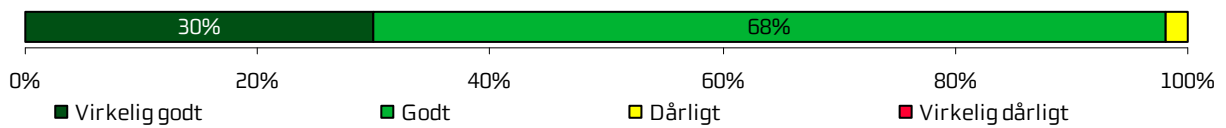
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	82 %	60 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	98 %	93 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

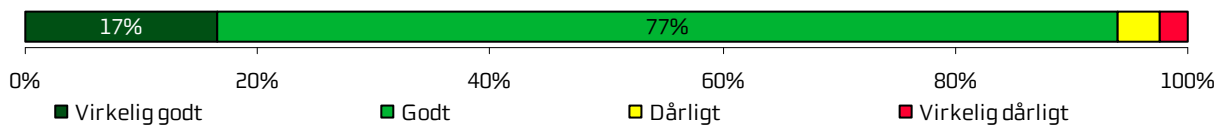
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=305)



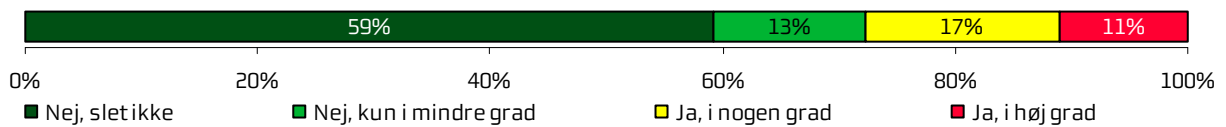
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=56)



Orientering af praktiserende læge (n=117)



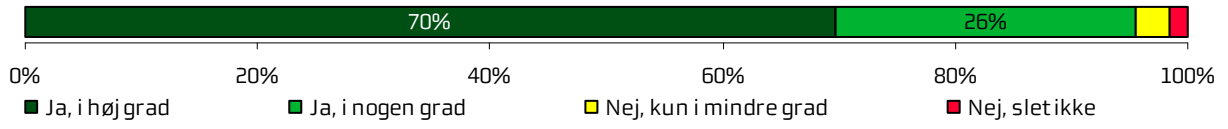
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=214)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	-	-	97 %	84 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	-	-	93 %	72 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	-	-	78 %	69 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=284)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	98 %	93 %	96 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	



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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### INFORMATION

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

### EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

34. 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"/>
35. 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"/>	
36. 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"/>	
37. 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"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

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

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	65%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	43%	43%
Kvinde	57%	57%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	5%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	33%	38%
60-79 år	51%	41%
80- år	5%	5%

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"**<sup>2</sup>

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

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

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

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

**"Acceptabel", "Uacceptabel"**

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

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

**"Nej", "Ja"**

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	316		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	136		43%	
Kvinde	180		57%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	11		3%	
20-39 år	23		7%	
40-59 år	105		33%	
60-79 år	161		51%	
80- år	16		5%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	289		95%	
Pårørende	16		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	303		97%	
Ikke dansk	8		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	64		20%	
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	118		37%	
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	23		7%	
Kirurgisk Endoskopifsnit Herning	111		35%	

**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	37	59	2	2	290	15
<b>Køn</b>						
Mand	31	63	4	2	124	7
Kvinde	42	55	1	1	166	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	84	0	0	11	0
20-39 år	52	36	0	12	20	2
40-59 år	35	60	5	0	101	3
60-79 år	41	56	1	2	144	9
80- år	15	85	0	0	14	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	58	2	2	269	13
Pårørende	22	71	7	0	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	59	3	2	282	14
Ikke dansk	38	62	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	57	40	2	2	63	0
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	30	62	5	3	103	8
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	36	64	0	0	22	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	36	62	1	1	102	6

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	36	60	3	1	304
<b>Køn</b>					
Mand	28	67	4	2	130
Kvinde	44	54	2	0	174
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	84	0	0	11
20-39 år	44	46	5	5	23
40-59 år	35	61	3	0	103
60-79 år	38	58	3	1	152
80- år	30	70	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	58	3	1	283
Pårørende	29	71	0	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	60	3	1	296
Ikke dansk	38	62	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	64	34	2	0	64
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	28	65	5	1	110
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	35	65	0	0	23
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	35	63	2	1	107



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	79	4	0	305
<b>Køn</b>					
Mand	17	77	6	0	133
Kvinde	17	81	2	0	172
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	26	74	0	0	11
20-39 år	25	65	10	0	23
40-59 år	12	84	4	0	103
60-79 år	17	79	3	0	153
80- år	35	65	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	16	80	4	0	283
Pårørende	31	69	0	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	79	4	0	297
Ikke dansk	12	88	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	24	76	0	0	63
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	14	80	5	0	111
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	9	91	0	0	23
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	19	76	5	0	108

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	25	75	0	0	302
<b>Køn</b>					
Mand	19	80	0	1	132
Kvinde	30	70	0	0	170
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	32	68	0	0	11
20-39 år	29	71	0	0	23
40-59 år	20	79	0	1	101
60-79 år	26	74	0	0	152
80- år	37	63	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	75	0	0	279
Pårørende	31	69	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	75	0	0	294
Ikke dansk	25	75	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	35	65	0	0	62
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	23	76	0	1	111
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	9	91	0	0	23
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	25	75	0	0	106

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	63	1	1	309
<b>Køn</b>					
Mand	31	66	2	2	133
Kvinde	39	59	1	0	176
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	51	39	10	0	11
20-39 år	20	75	0	5	23
40-59 år	28	70	2	0	104
60-79 år	41	58	1	1	157
80- år	34	66	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	63	2	1	285
Pårørende	38	62	0	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	62	1	1	299
Ikke dansk	38	62	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	60	38	0	2	63
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	30	68	1	1	114
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	22	78	0	0	23
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	34	62	3	1	109

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	91	9	239	70
<b>Køn</b>				
Mand	89	11	105	29
Kvinde	93	7	134	41
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	100	0	8	3
20-39 år	87	13	17	6
40-59 år	95	5	86	19
60-79 år	87	13	118	37
80- år	100	0	10	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	91	9	224	63
Pårørende	81	19	11	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	231	70
Ikke dansk	100	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	100	0	42	22
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	94	6	85	27
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	100	0	19	4
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	84	16	93	17

**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	30	42	18	10	299	7
<b>Køn</b>						
Mand	30	39	21	10	132	1
Kvinde	30	44	15	10	167	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	48	20	0	11	0
20-39 år	25	49	10	16	22	1
40-59 år	27	44	23	6	103	1
60-79 år	31	40	16	13	148	5
80- år	46	32	21	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	43	18	10	277	7
Pårørende	41	25	21	14	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	41	18	10	291	7
Ikke dansk	0	57	43	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	50	47	3	0	62	2
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	32	45	17	5	110	1
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	27	59	14	0	22	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	22	32	26	20	105	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	28	14	45	178	32
<b>Køn</b>						
Mand	8	29	13	49	83	9
Kvinde	18	27	14	40	95	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	43	14	43	7	0
20-39 år	27	15	30	27	12	5
40-59 år	13	32	10	45	62	12
60-79 år	12	25	14	49	90	15
80- år	15	45	15	25	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	27	15	45	166	32
Pårørende	0	53	0	47	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	27	14	46	173	29
Ikke dansk	20	60	20	0	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	20	36	8	36	25	8
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	12	32	11	45	66	9
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	8	38	8	46	13	4
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	14	22	19	46	74	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	7	83	9	1	291	14
<b>Køn</b>						
Mand	6	81	11	2	124	9
Kvinde	8	84	7	1	167	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	100	0	0	10	1
20-39 år	6	83	6	6	20	2
40-59 år	4	83	12	1	104	1
60-79 år	9	81	9	1	143	9
80- år	15	85	0	0	14	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	83	9	1	270	11
Pårørende	12	80	8	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	83	9	1	281	14
Ikke dansk	0	87	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	11	85	3	0	61	0
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	6	85	10	0	104	7
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	100	0	0	21	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	8	77	12	3	105	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	70	22	8	39
<b>Køn</b>				
Mand	73	10	17	10
Kvinde	69	28	3	29
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	53	33	14	16
60-79 år	89	11	0	18
80- år	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	70	22	8	36
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	68	24	8	37
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	56	36	8	25
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	83	8	8	12
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	2



**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 kontaktperson er	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	73	16	11	16
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	70	23	8	12
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	75	12	12	7
60-79 år	86	14	0	6
80- år	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	72	17	11	15
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	17	12	15
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	55	27	18	11
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	100	0	0	5
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	0

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	57	36	7	0	12	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	69	21	10	0	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	36	46	18	0	5	1
60-79 år	64	36	0	0	6	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	39	8	0	11	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	36	7	0	12	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	63	25	13	0	8	0
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	-	-	-	-	4	1
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	-	0	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	67	3	2	263	45
<b>Køn</b>						
Mand	24	68	5	3	120	14
Kvinde	32	66	1	1	143	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	65	0	0	11	0
20-39 år	14	74	6	6	19	3
40-59 år	28	66	4	2	91	13
60-79 år	31	65	2	1	132	25
80- år	10	90	0	0	10	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	67	3	2	242	42
Pårørende	26	66	8	0	14	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	66	3	2	253	45
Ikke dansk	0	100	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	46	52	0	2	56	7
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	31	62	4	3	100	13
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	14	86	0	0	21	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	21	74	3	1	86	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	1	94	5	308
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	134
Kvinde	1	95	4	174
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	10	90	0	11
20-39 år	5	84	10	22
40-59 år	0	94	6	105
60-79 år	0	95	5	157
80- år	0	100	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	94	5	285
Pårørende	0	86	14	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	5	299
Ikke dansk	12	75	12	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	98	2	63
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	2	92	6	115
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	100	0	23
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	0	93	7	107

**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	91	7	152	154
<b>Køn</b>					
Mand	1	90	9	69	62
Kvinde	1	93	6	83	92
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	9	2
20-39 år	13	62	26	9	14
40-59 år	0	91	9	49	55
60-79 år	2	93	6	73	80
80- år	0	100	0	12	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	92	7	136	148
Pårørende	10	81	10	12	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	93	6	144	152
Ikke dansk	14	57	29	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	0	100	0	36	27
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	2	89	9	56	57
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	100	0	10	13
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	2	88	10	50	57

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	64	33	1	1	290	18
<b>Køn</b>						
Mand	57	39	2	2	123	10
Kvinde	71	29	1	0	167	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	61	39	0	0	11	0
20-39 år	62	32	0	6	21	2
40-59 år	63	34	2	1	99	5
60-79 år	65	34	1	0	144	11
80- år	72	28	0	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	34	1	1	268	17
Pårørende	75	18	7	0	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	34	1	1	281	18
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	84	16	0	0	63	1
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	57	40	4	0	106	7
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	62	38	0	0	21	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	65	33	0	2	100	8

**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	78	20	2	0	299	9
<b>Køn</b>						
Mand	72	24	3	1	125	7
Kvinde	82	16	1	0	174	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	49	10	0	11	0
20-39 år	78	22	0	0	21	1
40-59 år	76	21	2	1	103	0
60-79 år	80	18	2	0	151	7
80- år	92	8	0	0	13	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	0	277	8
Pårørende	71	22	8	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	19	2	0	289	9
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	94	5	2	0	64	0
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	64	32	4	0	107	6
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	87	13	0	0	23	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	83	15	1	1	105	3

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	54	44	2	0	305	4
<b>Køn</b>						
Mand	48	48	4	1	134	1
Kvinde	59	41	0	0	171	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	36	6	0	11	0
20-39 år	56	44	0	0	23	0
40-59 år	49	50	1	0	105	0
60-79 år	56	41	3	1	151	4
80- år	53	47	0	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	44	2	0	282	4
Pårørende	53	36	4	7	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	45	2	0	296	4
Ikke dansk	88	12	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	47	52	2	0	62	1
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	52	46	3	0	112	2
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	48	52	0	0	23	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	59	38	2	1	108	1



**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	27	5	4	289	18
<b>Køn</b>						
Mand	63	25	6	6	126	7
Kvinde	66	30	3	2	163	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	49	6	10	11	0
20-39 år	45	29	11	15	21	1
40-59 år	59	32	6	2	102	2
60-79 år	71	22	3	4	141	15
80- år	77	23	0	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	27	4	4	268	16
Pårørende	55	40	5	0	14	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	27	4	4	280	18
Ikke dansk	63	37	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	71	24	3	2	59	4
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	55	33	6	7	107	6
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	61	30	4	4	23	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	72	22	4	2	100	8

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	64	33	3	1	263	39
<b>Køn</b>						
Mand	59	37	3	0	116	16
Kvinde	68	28	2	1	147	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	42	49	10	0	11	0
20-39 år	63	33	0	4	20	3
40-59 år	67	30	4	0	92	11
60-79 år	64	33	3	1	129	23
80- år	61	39	0	0	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	33	3	1	244	36
Pårørende	57	43	0	0	13	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	32	3	1	255	38
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	72	25	0	3	61	2
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	59	35	6	0	94	18
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	68	32	0	0	22	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	65	34	1	0	86	18

**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	95	5	307
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	134
Kvinde	96	4	173
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	84	16	11
20-39 år	97	3	23
40-59 år	93	7	103
60-79 år	96	4	156
80- år	100	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	284
Pårørende	96	4	16
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	299
Ikke dansk	100	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	91	9	64
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	95	5	111
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	87	13	23
Kirurgisk Endoskopifsnit Herning	97	3	109

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	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	19	14	22	14	2
<b>Køn</b>						
Mand	43	14	14	29	7	1
Kvinde	47	26	13	13	7	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	38	0	38	24	5	1
60-79 år	50	31	0	19	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	14	15	24	13	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	19	14	22	14	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	33	33	17	17	6	0
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	60	0	20	20	5	0
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	1	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	-	2	1

**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	67	20	9	3	291	13
<b>Køn</b>						
Mand	68	19	10	4	127	4
Kvinde	66	22	9	3	164	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	51	29	20	0	11	0
20-39 år	58	16	11	15	21	2
40-59 år	74	19	5	2	99	2
60-79 år	66	21	10	3	145	9
80- år	51	21	28	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	21	9	3	269	12
Pårørende	71	22	7	0	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	20	9	3	283	13
Ikke dansk	37	25	37	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	64	31	3	2	61	2
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	66	21	10	4	105	4
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	74	17	4	4	23	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	68	17	13	3	102	7

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	66	3	3	168	78
<b>Køn</b>						
Mand	22	73	3	1	67	32
Kvinde	33	61	3	3	101	46
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	80	0	10	7	0
20-39 år	9	60	12	19	13	7
40-59 år	27	70	2	1	58	26
60-79 år	35	62	3	1	84	41
80- år	17	83	0	0	6	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	65	2	2	155	74
Pårørende	8	83	0	8	9	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	65	3	3	160	78
Ikke dansk	13	87	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	42	47	5	7	43	13
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	25	70	4	1	69	23
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	23	77	0	0	13	4
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	28	70	0	2	43	38

**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	66	29	4	1	303
<b>Køn</b>					
Mand	67	25	7	1	131
Kvinde	66	32	2	0	172
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	35	65	0	0	11
20-39 år	50	29	21	0	22
40-59 år	64	32	4	0	103
60-79 år	71	25	3	1	152
80- år	86	14	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	66	29	5	1	281
Pårørende	66	34	0	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	67	28	4	1	295
Ikke dansk	50	50	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	73	25	0	2	63
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	59	35	6	0	109
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	83	13	4	0	23
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	69	27	4	1	108

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	85	15	227	68
<b>Køn</b>				
Mand	86	14	99	28
Kvinde	85	15	128	40
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	93	7	9	2
20-39 år	68	32	14	9
40-59 år	89	11	83	19
60-79 år	82	18	111	37
80- år	100	0	10	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	85	15	210	63
Pårørende	83	17	11	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	85	15	219	68
Ikke dansk	88	12	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	89	11	37	24
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	84	16	87	20
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	100	0	17	5
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	83	17	86	19



**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	37	61	1	1	187	2
<b>Køn</b>						
Mand	35	62	1	1	82	1
Kvinde	39	60	0	1	105	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	12	88	0	0	8	0
20-39 år	50	50	0	0	10	0
40-59 år	36	61	2	1	70	0
60-79 år	40	59	0	1	90	1
80- år	35	65	0	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	61	1	1	174	1
Pårørende	28	72	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	61	1	1	180	2
Ikke dansk	28	72	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	39	58	0	3	31	0
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	31	67	0	1	70	2
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	38	63	0	0	16	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	43	56	1	0	70	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	2	1	299
<b>Køn</b>					
Mand	36	59	2	2	130
Kvinde	41	57	2	0	169
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	84	0	0	11
20-39 år	34	56	5	5	22
40-59 år	41	55	2	1	99
60-79 år	41	57	2	1	152
80- år	28	72	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	57	2	1	276
Pårørende	18	75	7	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	57	2	1	291
Ikke dansk	25	75	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	54	44	2	0	63
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	31	66	3	1	108
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	48	48	4	0	23
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	40	57	1	2	105

**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	37	54	7	2	305
<b>Køn</b>					
Mand	39	51	8	2	132
Kvinde	35	57	7	1	173
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	74	10	0	11
20-39 år	46	38	13	3	23
40-59 år	37	52	10	1	103
60-79 år	37	56	5	2	153
80- år	35	65	0	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	54	7	2	282
Pårørende	25	68	7	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	54	7	2	297
Ikke dansk	13	62	25	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	34	53	8	5	62
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	30	58	9	3	110
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	39	52	9	0	23
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	45	51	5	0	110

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	30	68	2	0	56	9	233
<b>Køn</b>							
Mand	32	68	0	0	31	4	94
Kvinde	28	68	5	0	25	5	139
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	20	80	0	0	5	0	6
20-39 år	-	-	-	-	2	0	21
40-59 år	19	74	7	0	15	3	84
60-79 år	36	64	0	0	30	6	112
80- år	-	-	-	-	4	0	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	31	67	2	0	47	9	219
Pårørende	0	100	0	0	5	0	11
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	70	0	0	50	9	231
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>							
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	36	64	0	0	11	4	49
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	25	72	3	0	36	3	67
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	2	0	20
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	43	57	0	0	7	2	97

**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	17	77	4	2	117	186
<b>Køn</b>						
Mand	10	84	4	2	48	85
Kvinde	22	72	3	3	69	101
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	7
20-39 år	14	50	22	14	6	17
40-59 år	18	79	3	0	37	63
60-79 år	17	76	3	3	62	92
80- år	13	87	0	0	8	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	75	4	3	105	175
Pårørende	0	100	0	0	7	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	77	4	3	111	184
Ikke dansk	16	84	0	0	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	36	59	0	5	22	40
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	14	80	6	0	49	62
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	4	19
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	12	81	2	5	42	65

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	59	13	17	11	214	90
<b>Køn</b>						
Mand	52	15	20	12	99	34
Kvinde	66	11	13	10	115	56
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	75	0	13	12	8	3
20-39 år	52	39	0	8	14	9
40-59 år	64	12	12	12	72	32
60-79 år	54	11	23	12	110	41
80- år	70	20	10	0	10	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	14	16	12	197	84
Pårørende	73	0	17	10	10	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	13	17	10	206	89
Ikke dansk	37	25	12	25	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	77	6	11	6	35	26
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	52	14	17	16	86	25
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	67	13	13	7	15	8
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	60	14	18	8	78	31

**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	26	3	2	284	21
<b>Køn</b>						
Mand	64	29	5	2	124	9
Kvinde	75	23	1	1	160	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	51	49	0	0	11	0
20-39 år	45	39	0	16	22	1
40-59 år	68	30	2	0	98	5
60-79 år	75	20	4	1	140	14
80- år	84	16	0	0	13	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	26	3	1	262	20
Pårørende	73	19	0	8	15	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	26	3	2	276	21
Ikke dansk	63	25	12	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	79	20	2	0	61	2
Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	66	29	5	1	105	7
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	75	25	0	0	20	3
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	69	26	2	3	98	9





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
12	Det var en "akut" tid, jeg fik, og det var rart, at de i informationen/sekretæren var informeret om, at jeg kom.	God
14	Den første læge NN var både dum og afvisende. Kom ind under en anden læge NN. Kun godt at sige, hun hjalp mig.	Virkelig dårlig
16	Rigtig søde, rare og venlige mennesker.	Virkelig god
17	Venligt og imødekommende personale.	God
18	Indretningen i venteværelset er som den kan være. Rummet giver ikke store variationsmuligheder. Rummet er for langt og smalt. Der mangler dagslys. Ærgerligt at det ikke er placeret med udkig til anlægget/skoven, når nu selve bygningen er bygget op ad skoven.	God
20	Der var pyntet hyggeligt.	God
26	Det er den bedste modtagelse, jeg nogen sinde har fået. Det var så dejligt, og man følte sig tryk med det samme.	Virkelig god
28	Fik virkelig en hjertelig modtagelse med forståelse for min sygdom.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Modtagelsen
3	Kun godt.	Virkelig god
5	Kunne godt have brug for et smil.	God
8	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
9	Flinke, venlige mennesker. Et smil.	Virkelig god
10	Skulle vente alt for længe, inden man fik besked.	Dårlig
13	Søde og venlige, blev vist hen til venteværelset.	God
27	:-)	Virkelig god
29	Der var ikke lang ventetid.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning	Modtagelsen
4	Jeg har kun en god oplevelse, MEN det hele bar præg af, at edb-udstyret var gået ned. Derfor var der ventetid, men særligt var der ventetid for min mand, der ikke fik informationer undervejs. Han forventede, forløbet tog en til halvanden time, men det tog fem timer.	God
ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Modtagelsen
8	Alle var optaget, en af telefon og en ved pc. Jeg ventede [få minutter], så kom en sygeplejerske som ekspederede mig.	God
9	God uddybende og beroligende forklaring inden undersøgelsen.	God
11	Fik bare at vide, at vi skulle gå et andet sted hen og vente.	Virkelig dårlig
13	Spurgte to gange om de havde glemt mig.	Virkelig god
15	Lidt forvirrende venteværelse.	God

- |   |   |              |
|---|---|--------------|
| ✎ | 19 Blev sendt til andre afdelinger uden det var nødvendigt.   | Dårlig       |
| ✎ | 25 Venligt personale.   | God          |
| ✎ | 26 Der var vist en/nogle medarbejdere, der ikke kom til tiden? Men da de mødte, var de venlige og hjælpsomme.   | God          |
| ✎ | 30 Jeg synes, de var søde og venlige.   | God          |
| ✎ | 31 Halvanden time i venteværelset er lang tid.  | God          |
| ✎ | 33 I det tilsendte materiale sammen med indkaldelsen, var vi blevet varskoet om, at ventetid kunne påregnes i op til tre timer. Vi ventede i [lidt over] to timer. Men i disse sparetider kan det nok ikke være anderledes. At min [ægtefælle] også samtidig er psykisk syg, gjorde ikke sagen bedre. | God          |
| ✎ | 35 Sød, smilende modtagelse.  | Virkelig god |
| ✎ | 38 Alt for lang ventetid. Ventede [i to timer og et kvarter] uden at få besked. Spurgte man, fik man at vide, at nu varede det ikke længe.  | God          |

## Kirurgisk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
1	Jeg fik en tid [på et sygehus] til operation, men da jeg kom, viste det sig, at lægen ikke var orienteret, og jeg skulle i fuld bedøvelse i stedet for og til [et andet sygehus] en anden dag. Det er helt til grin.	Godt
3	De havde glemt at melde, at jeg var kommet.	Virkelig godt
7	Jeg fandt selv en knude [i brystet]. Jeg gjorde opmærksom på, hvor knuden sad. Den kunne både mærkes og ses (forandringer i huden). Mammografien viste ingen knude. Jeg gjorde igen opmærksom på knuden, og der blev lavet biopsi. Jeg skulle have haft resultatet af biopsien en uge senere, men biopsien viste intet. Jeg troede, at det var nemt at tage en biopsi, når knuden sidder så yderligt. Hvis man har erfaring for, at det er meget svært at tage en biopsi [det pågældende sted], burde man vel have skåret en prøve fra brystet ved kirurgisk indgreb med det samme, altså i stedet for biopsi. Da biopsien intet viste, måtte jeg have et kirurgisk indgreb og vente endnu en uge.	Dårligt
15	Indlagt som følge af undersøgelse i ambulatoriet. Fik fjernet en knude. Blev ikke indkaldt til kontrol. Fik en ny indkaldelse til undersøgelse, magen til den første, [et par] måneder efter. Tog til undersøgelse igen. Lægen havde "glemt" knuden [], men han var fuldstændig ligeglad, da den var godartet. Nu har jeg så mistet brystvæv. Et ar på [flere] centimeter, masser af arvæv. Og knuden sidder der stadig!	Virkelig dårligt
18	Ved første undersøgelse lykkedes det ikke at tage den påkrævede biopsi. Det lykkedes dog ved anden undersøgelse ca. en uge senere.	Intet svar
21	Prøverne duede ikke, så de blev taget om.	Virkelig godt
22	Den medicin vi fik at vide, vi kunne hente på vores apotek, kunne ikke hentes. Vi ringede til flere fagpersoner, og til sidst fik vi at vide, at lægen ikke kunne træffes mere i dag, så vi måtte vente med at starte behandlingen til dagen efter. [] Ikke særlig fedt :-{	Godt
	<b>ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
4	Lægen havde ikke tjek på, at det var anden gang, jeg var der, og at det var ham selv, der havde bestemt, at jeg skulle komme igen.	Intet svar
5	Min læge havde sendt mig til en endoskopiundersøgelse. En anden læge blev tilkaldt og det blev besluttet, at jeg skulle have en [anden scanningen] i stedet for. Træls, fordi man var opsat på én undersøgelse, men måtte tage hjem med uforrettet sag. Mistede dagløn og en ny ventetid.	Intet svar
14	Det som kunne gå galt, gik vel galt (igen).	Intet svar
20	Infektion ved operationen (stafylokokker).	Virkelig dårligt
23	Lægerne var ikke enige om ret mange ting efter operationen.	Dårligt
31	Operationen afhjalp ikke problemet, så jeg skal MR-scannes og opereres igen. Man burde måske have skannet mig før første operation i stedet?	Virkelig godt
33	Jeg havde indtryk af færdig undersøgelse efter aflevering af blodprøve. Var på vej hjem, da jeg fik opringning om, at undersøgelse ikke var færdig, så retur til ambulatorium.	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Man havde glemt/ikke registreret, at jeg skulle komme. Men der blev fundet en tid til mig.	Intet svar
6	Selve operationen medførte en stor blodansamling, som endnu ikke er ok.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎	7 Blev undersøgt af fire læger før operation for brok (men der var ingen brok). 14 dages sygemelding spildt, og smerter.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎	2 Jeg var ikke helt tømt den første gang, selvom jeg havde fulgt rådene til hvordan. Derfor kunne de ikke undersøge mig ordentligt.	Virkelig godt
✎	17 Gele på kamera og meget stresset læge.	Virkelig dårligt
✎	37 Jeg sad i [flere] timer, trods det, at jeg har diabetes. Jeg blev hentet [om morgenen], var hjemme [sidst på eftermiddagen]. Det var en fejl, at jeg ikke kom ind før.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
5	Personalet var kompetente, empatiske og optrådte professionelt.	Virkelig godt
7	Fra operation til samtale om sværhedsgrad af kræftsygdom, gik der [et par uger]. Det er meget lang tid at vente på besked. Man burde tilstræbe én uge. Til min store forbavselse havde der på det tidspunkt ikke været konference med onkologerne på andet sygehus, så der forelå ikke nogen plan for efterbehandlinger. Jeg fik oplysninger i store træk og med forbehold. Jeg måtte vente yderligere [nogle] dage på samtale med læge NN. Altså [næsten tre uger] i alt.	Godt
15	Personalet i AB har været søde. Læge NN påstår dog, at han har taget en nålebiopsi på mig [tidligere]. Dette passer ikke! Således kan en anden læge NN, der ikke fjernede knuden, bruge dette som argument for ikke at ville forsøge at fjerne knuden igen?	Virkelig godt
17	Det var godt at blive afsluttet på besøgsdagen. Det blev nødvendigt efter mammografien at få en vurdering af en anden læge [] som heldigvis kunne afslutte dagen med en god besked. Det forhindrede yderligere bekymringer.	Godt
19	De har alle været imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig godt
22	Yderst venligt personale, som formåede at få et [barn] til at føle sig tryk. Dejligt :-)	Godt
23	Den læge, der skulle operere mig, have ikke læst min journal, da den først var modtaget på sygehuset om morgenen samme dag. Han mente derfor, at der var tale om en [] operation, selvom der i min journal stod, at jeg skulle have [en anden operation]. Det virker meget uprofessionelt og ikke særlig betryggende. Var det ikke muligt at sende journalen via mail eller fax?	Virkelig godt
26	De vidste hvad de gjorde, det var så beroligende.	Virkelig godt
27	Personalet var rigtig gode og venlige til at have omsorg for én, og de var rigtig gode til at forklare, hvad der skulle ske inden undersøgelsen.	Virkelig godt
28	Oplevede perfekt timing mellem det ene og det andet sygehus (ventetiden).	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Var på vej hjem fem minutter før, jeg skulle være der.	Godt
3	Helt igennem en god oplevelse.	Intet svar
5	Kunne godt tænke mig, at de fortalte lidt om, hvorfor de ændrede undersøgelsen, og hvad blodprøverne skulle vise, og hvad de viste.	Dårligt
8	Der er ikke noget, det gik bare glat.	Virkelig godt
9	Meget professionel, men samtidig meget venlig og tryghedsfremmende atmosfære.	Virkelig godt
11	Problem: Sætte sig ind i sammenhæng i diverse helbredsproblemer man har, idet ens kropsubalance gør, at kroppen ikke kan generere sig selv. Det vil sige, det er blevet for moderne. Ansatte på sygehuset mangler indsigt. Undertegnede mener, at gammel viden i urtevisdom burde tages med i den uddannelse, læger/sygeplejersker får.	Intet svar
12	Meget lang ventetid.	Godt
14	Jeg har stadig store gener efter min operation, men jeg har fået at vide, at det skal jeg lære at leve med.	Dårligt
15	Jeg fik en henvisning fra et ene sygehus, om hvilken undersøgelse jeg skulle have. Dernæst blev jeg kaldt til det andet sygehus i den tro, at undersøgelsen nu skulle foretages. Men nej, det var blot en samtale på to til tre minutters varighed, hvor der blev sagt det samme som på	Godt

	det første sygehus. Jeg syntes, det er spild af tid, at man ikke stoler på den henvisning der kommer.	
✎ 16	Det er spildt af tid, at der ikke forefindes diverse forbindelsesmaterialer. Sygeplejerske skulle altid ud efter passende plaster eller forbindelse.	Godt
✎ 18	Lægen havde for travlt. Ville ikke lytte til mine forklaringer. Samtale og undersøgelse tog cirka fem minutter.	Virkelig dårligt
✎ 21	Et par spørgsmål blev ikke besvaret som forventet. Gik til egen læge og fik det uddybet.	Godt
✎ 24	En utrolig lyttende læge på førstedagen og en sød og hjælpsom sygeplejerske. Anden dag en meget omsorgsfuld, sød og deltagende sygeplejerske.	Godt
✎ 25	Jeg har været indlagt på [anden afdeling] siden og kan ikke huske ret meget, andet end at jeg fik en god behandling.	Intet svar
✎ 29	Jeg synes måske at den polyp, jeg havde kunne have være fjernet lige efter på endoskopiafdelinger, at der var for lang tid fra start til slut på behandlingen. Hvis der ikke havde været en meget sød sekretær på Kirurgisk Ambulatorium der [flere] gange har givet mig en afbudstid, havde jeg ventet endnu. Tak til hende.	Godt
✎ 30	Ville gerne at bedøvelse var et tilbud evt. mod betaling. Synes, at undersøgelsen gør utrolig ondt. Har derfor overvejet privathospital som alternativ.	Dårligt
✎ 33	For lang ventetid efter returnering.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Efter det kiksede første gang, fik jeg en ny tid, hvor det gik fint.	Godt
✎ 3	Det var anden gang, jeg skulle ind og have den samme undersøgelse på [i løbet af et halvt år]. Jeg havde ringet til afdelingen og spurgt, om jeg virkelig skulle have den samme undersøgelse to gange, og det blev der sagt ja til. Da jeg så kom til efter lang ventetid, ville lægen ikke undersøge mig, da han ikke mente, at det ville være anderledes end sidste gang. Spild af min tid, lægens og alle andres tid.	Dårligt
✎ 7	Jeg synes, det er rigtig fint at få lov til at blive inddraget i en undersøgelse omkring mit sygdomsområde, mens man venter på den egentlige behandling.	Virkelig godt
✎ 9	Såfremt man læser det i forvejen fremsendte materiale og ellers er forberedt mht. tarmskylning osv., er man klædt godt på til undersøgelsen og kan efter min vurdering og i henhold til mine oplevelser langt hen ad vejen afkorte eller helt fjerne samtalen inden undersøgelsen.	Godt
✎ 11	Man blev opdateret angående ventetid. Der stod ikke noget i brevet om, at der kunne opstå ventetid på op til to timer. Lægen, der lavede undersøgelsen, havde ikke tid til at svare på spørgsmål (stresset). Svaret tilbage fra lægen var, at det kan vi tage bagefter. Men der var ikke noget "bagefter".	Virkelig dårligt
✎ 12	For lang ventetid.	Godt
✎ 14	Er altid blevet godt og fyldestgørende informeret af både sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
✎ 15	Virkelig godt.	Godt
✎ 18	Ikke andet, jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 21	Der var kun ganske kort ventetid. Dejligt. Fin behandling.	Virkelig godt
✎ 25	Fin behandling og venlig betjening.	Godt
✎ 26	Jeg skulle have foretaget en endoskopi, men blev samtidig skrevet op til en undersøgelse af endetarm/nedre del af tyktarm, fordi jeg har en stor hæmoride.	Godt
✎ 27	Fik lov at ligge klar meget længe på briksen, inden lægen kom (han var til møde). Det synes jeg, var uacceptabelt.	Godt

 28 Jeg synes, at det var dejligt, at jeg fik noget afslappende.

Virkelig godt

 31 Altid meget venlighed og god behandling.

Godt



## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg blev kaldt ind til ekstra undersøgelse efter mammografi pga. eksem []. Det fremgik ikke i brevet, at det var derfor. Jeg har nok fået en standardbeskrivelse. Havde der i stedet for stået, at det var eksem, der skulle ses på, havde jeg ikke behøvet at være så bange og chokeret, som jeg unødigt blev og var hele weekenden før.	Virkelig godt
7	Da fire ud af ti patienter får lymfødeme, kunne jeg ønske mig mere SKRIFTLIG INFORMATION om dette.	Godt
12	Jeg fik ikke noget skriftligt materiale. Var nok ikke aktuelt.	Virkelig godt
15	De har skrevet forkert cpr-nummer i epikrisen?	Virkelig godt
16	Alt fungerede, som det skulle, og personalet var hele tiden flinke til at sige, hvad der nu skulle ske, og hvem der kom ind til mig næste gang.	Virkelig godt
24	Bad selv om kopi af journalen.	Virkelig godt
26	Jeg er aldrig blevet så godt informeret før. Man følte sig tryk.	Virkelig godt
27	Det var rigtig dejligt at få tilsendt noget skriftlig materiale inden undersøgelsen, således at man nogenlunde vidste, hvad der skal ske på selve undersøgelsesdagen.	Virkelig godt
28	Jeg har ikke været i tvivl om behandlingsforløbet samt kendte svarene på mine spørgsmål. Al samtale med sygeplejerske/læge var meget varm og foregik i en behagelig atmosfære.	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det varede længe, inden jeg fik svar efter undersøgelsen. Var til undersøgelse [] og blev først kontaktet pr. telefon [nogle måneder senere], derefter gik det dog hurtigt []. Under hele mit sygdomsforløb har jeg fået meget forskellige udmeldinger om, hvad der skulle ske og hvem, der skulle tage stilling til det.	Godt
8	Var bare fuldt tilfredsstillende. Har ikke brug for hjemmehjælp eller hjemmesygeplejerske [].	Virkelig godt
9	Seriøs, letforståelig information. Mine spørgsmål blev ALTID besvaret grundigt.	Virkelig godt
11	Her mangler indsigt. Lægens svar til patient blander tingene sammen.	Intet svar
19	Skriftlig information. Der var fejl i mailadresse.	Godt
29	Tak til læge NN fordi han to gange ringede tilbage til mig, da jeg havde sendt ham en mail med spørgsmål.	Godt
30	En gang var der en rigtig god snak. De andre gange: ved ikke.	Dårligt
32	Jeg har kun godt at sige.	Virkelig godt
33	Dårligt edb-system eller mangel på samme. Kunne ikke se tidligere indlæggelse på grund af nyt system. Det var utroligt svært at huske datoer år tilbage.	Dårligt
	<b>ID Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg fik besked på, at jeg sagtens ville kunne genoptage mit arbejde [nogle] dage efter operationen. Men det var desværre ikke tilfældet. Jeg havde yderligere en uges sygefravær på grund af smerter. Den information kunne jeg godt have brugt med hensyn til mit job.	Godt
5	Ved første samtale om anæstesi var sygeplejerske opmærksom på information i journal og indkaldte læge til samtale, hvor jeg deltog i dialogen. Fin professionel tilgang, hvor jeg opleve-	Godt

de interesse for min person og professionel faglighed om indgrebet i åben dialog. God oplevelse. Information af læge, mens jeg ventede sengeliggende, var lidt anderledes. Vedkommende "afviste" i min opfattelse tidligere information om kikkertoperation, som efter operationen viste sig at være korrekt. Dette er ikke væsentligt om der var to eller tre "huller". Min kommentar er positiv rettet mod læring, og at turde reflektere, hvis patient har en anden oplysning, i stedet for at afvise med signalet "jeg ved bedst". Det taber man ansigt ved, ligesom det ikke skaber respekt og tryghed. Det blev opvejnet af, at jeg havde fået oplyst at en overlæge forestod operationen og det bekræftede "den unge læge". Operationens forløb var hurtigt overstået. Halvanden time efter opvågning var jeg afhentet og [], og i dag glæder mig dagligt over, at jeg nu igen kan gå lange ture uden gener.





ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
✎ 2	Efter mit besøg sidste gang fik jeg at vide, at jeg skriftligt ville modtage et svar ugen efter. Jeg ringede ned til jer fire uger efter og fik beskeden, som jeg havde været meget spændt på.	Godt
✎ 3	Ved mit første besøg fik jeg INGEN information, blot en brochure stukket i hånden og så ud af døren igen. Ved mit andet besøg fik jeg bedre information, fordi jeg selv havde ringet ind i forvejen og forlangt mere tid med lægen. Hvis jeg havde fået den samme information ved første undersøgelse, havde anden undersøgelse højst sandsynligt været undgået, og en masse ressourcer ville være sparet for alle.	Dårligt
✎ 4	Jeg syntes, NN overvurderede min sygdom ved at fortælle mig, hvad medicinsk behandling jeg skulle i gang med, inden vi kendte resultatet af prøverne.	Godt
✎ 9	I mit tilfælde var undersøgelsen positiv, så der har ikke været behov for en efterfølgende dialog.	Godt
✎ 14	Kun godt. Hele vejen har jeg spurgt, hvis jeg var i tvivl, har jeg også fået svar enten på den ene eller anden måde.	Virkelig godt
✎ 20	Fik at vide, at det så udmærket ud, og der ville komme en læge lidt senere, men en sygeplejerske kom med besked om, at der alligevel var opdaget noget, der kunne have været årsag til mine smerter og gav mig et hæfte med orientering om, hvordan jeg skulle forholde mig til det. Ville nu gerne have talt med lægen, da jeg ikke lige kunne se at, det skulle have noget med disse smerter at gøre, da det ikke er dagligt de er forekommet.	Godt
✎ 26	Jeg ville gerne have haft information om undersøgelsens resultat lidt senere, når jeg var kommet mere til mig selv. Når man lige vågner, er man ikke ved sig selv med det samme. Det kan godt være, at du svarer fornuftigt, men du husker ikke, hvad der bliver sagt, fordi du stadig er omtåget af bedøvelsen.	Godt
✎ 40	Personalet virkede fortravlet, så der var ikke tid til uddybende spørgsmål.	Godt

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Det ville have været rart, hvis man havde ringet angående fejlen. Jeg regnede jo med at få en lokalbedøvelse og blive opereret samme dag på andet sygehus. Men operationen i Viborg og opholdet var perfekt.	Dårligt
7	Jeg var ikke generelt utilfreds, men jeg har sat kryds ved "utryk", fordi jeg skulle vente længe på resultatet af [prøverne] og oplysningen om sværhedsgraden af min kræftsygdom samt muligheden for efterbehandling.	Godt
8	Man/jeg kan have svært ved at forstå, hvad der bliver sagt.	Virkelig godt
11	Vi fik gode oplysninger og var trygge. [Et familiemedlem] døde af samme kræft, men vi har haft forskellige livsvilkår.	Virkelig godt
13	TRÆLS. Skulle komme igen efter tre-fire dage for at få besked, at det var fint. Kunne der ikke bruges tid til at drøfte det, så man ikke skulle køre en ekstra gang. Så sparede jeg både tid og penge og [mange] km tur/retur, da man er en PENSIONIST.	Godt
15	Lægerne var påståelige og arrogante, og har begået fejl! Forkert CPR. "Glemte" knuden. Påstår biopsi, hvilket er usandt! Og hvis vævsprøve er det mon så, de står med?	Virkelig godt
18	Den megen utryghed mellem mine besøg på Brystkirurgisk Ambulatorium skyldtes den mislykkede biopsi, samt at jeg efter hjemkomst opdagede, at man ikke havde forsøgt at tage en biopsi af den knude, som jeg havde fundet. Troede, at den var overset. Blev beroliget ved telefonisk kontakt med læge []. Var blevet indstillet til kirurgisk vurdering.	Virkelig godt
28	Alt er gået planmæssigt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Samlet indtryk
7	Jeg har altid kunnet kontakte ambulatoriet mellem de aftalte besøg, hvis der var noget, jeg var i tvivl om. Altid mødt med et fast håndtryk og et stort smil. Jeg føler mig godt tilpas og er tryk ved at komme der.	Virkelig godt
9	Har fortalt min positive oplevelse videre, hvad jeg finder meget påkrævet i denne "brokketid".	Virkelig godt
11	Vedrørende svar fra [undersøgelse] burde Ambulatoriet give besked vedrørende svar frem for egen læge, da Ambulatoriet har epikrisen (måske).	Intet svar
17	Blev indkaldt til operation og var klar, og blev igen sendt hjem, da noget var galt på operationsstuen. Først tredje gang blev det gjort. Men alle var SØDE og VENLIGE!	Godt
21	Har stor hjælp af sygeplejerske NN.	Godt
30	Forstår ikke helt forløbet. Synes, at jeg er blevet påvirket af frygt over to år.	Dårligt
33	For lang ventetid fra undersøgelse til behandling, (der kan jo ske mange ændringer inden behandling). Jeg er blevet behandlet på privathospital, som Patientforeningen skaffede mig på en tredjedel af tiden. Men oplevelsen var en helt anden, for der kom patienten i centrum.	Dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopifsnit Herning	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at det var dårligt, at jeg først fik svaret [over en måned] efter. Jeg var faktisk meget spændt på resultatet (troede, at det var noget alvorligt).	Godt
6	Jeg er ikke-ryger, og er ikke storforbruger af alkohol.	Godt
9	Jeg oplevede et særdeles venligt og professionelt team. Det var ikke selve undersøgelsen, der var tidstung, men ventetiden på at komme til den indledende samtale er flaskehalsen. Her	Godt

kunne med fordel rationaliseres, enten via kortere samtaler eller flere terapeuter.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 10 | Efter undersøgelsen skulle jeg havde foretaget en MR-scanning og ventetiden, der imellem, var på [flere] timer. Meget trættende.   | Godt          |
|  | 16 | Rigtig god støtte under selve undersøgelsen fra de to sygeplejersker om hvad der eksempelvis ville ske (opkastningsfornemmelse, savl osv.). Meget professionelt og menneskeligt. Dagligdags for dem med undersøgelsen, men skræmmende for mig. | Virkelig godt |
|  | 24 | [Næsten 3 måneders ventetid fra undersøgelse til behandling]. Det er en træls lang ventetid. Og min læge ville, efter deres udsagn, blive underrettet. Det er desværre aldrig sket. [Det er nu efterår]. Skuffende.                            | Godt          |
|  | 26 | Jeg fik en brochure om "Husk", men vil hellere have fortalt/forklaret noget om motion og ernæring.   | Godt          |

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Personalet virkede meget imødekommende og omsorgsfulde.	Virkelig godt
4	Jeg havde celleforandringer i det [ene] bryst, som blev fjernet (et lille område). Man fik ikke det hele med første gang, så jeg blev opereret to gange. Først efter første operation fik jeg at vide, at jeg skulle have stråling og efter anden operation, hvad de stråler gør. Jeg fik ikke på noget tidspunkt at vide, at jeg også kunne vælge at få fjernet alt væv og så få en rekonstruktion af mit bryst, på trods af at jeg spurgte flere gange. Det endte med, at jeg gik til egen læge, som sendte henvisning til sygehuset, om at det var det, jeg ønskede, og det blev så taget alvorligt.	Godt
6	Jeg har været ovenud tilfreds med alt. Jeg har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
7	Utryghed pga. meget lang ventetid. Tidsforløbene har været for lange. [Ca. to uger] fra [undersøgelse], til resultat forelå. [Ca. to uger] fra operation til samtale om [sygdom]. [Ca. tre uger] fra operation til samtale ved læge NN om efterbehandlinger. For [nogle] år siden var jeg igen nem samme forløb: [ca. én uge] fra [undersøgelse] til [resultat]. [Ca. én uge] fra operation til samtale om sygdom OG efterbehandlinger.	Godt
9	Jeg er tilfreds med forløbet. Føler ikke, det kunne være bedre.	Godt
10	Var i ambulatorium med vores [] datter, og det var en helt oplevelse for hende med al den opmærksomhed, hun fik. Personalet var VIRKELIG gode til at fortælle, hvad der skulle ske, så børn forstår det.	Virkelig godt
16	De var virkelig venlige og søde, så det var trygt at være der og blive undersøgt, selvom det var første gang, jeg prøvede det.	Virkelig godt
18	Det var rigtig dejligt, at ventetiden fra første undersøgelse til den kirurgiske vurdering var så kort, samt at det efter denne vurdering kunne lade sig gøre at få foretaget en ny biopsi inden for en halv time. Også godt, at der kun gik en uge inden biopsisvar og samtale, med den SAMME læge :-)	Virkelig godt
24	For mig var det chokerende pludseligt at være ramt af alvorlig kræft. Det skulle jeg lige forholde mig til. Men i hele forløbet, undersøgelser, operation og derefter har jeg kun lovord for Holstebro Sygehus. Såvel læge NN som personalet var enestående.	Virkelig godt
25	Der er en venlig og rolig atmosfære.	Virkelig godt
26	Alle gjorde det så godt. De trænger til et skulderklap.	Virkelig godt
28	Min mening om afdelingen: det er behageligt at være der. Føler, at der tænkes på mig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium og Stomiambulatorium	Samlet indtryk
3	Flinkt, medlevende personale.	Intet svar
5	Personalet ved skranken virkede morgensure: Man er tit nervøs ved det, der skal ske, så det kunne være dejligt, hvis man mødtes med et dejligt smil. Personen, som skulle foretage undersøgelsen, virkede meget usikker. Måske var hun [uerfaren]? Det gør, at man som patient bliver mere usikker.	Dårligt
6	Jeg vil gerne have en forstærkning, da min stomi falder meget ud. Men det får jeg ingen forståelse for.	Godt
7	Jeg glæder mig til hvert besøg.	Virkelig godt
8	Man kunne male med nogle livligere farver.	Virkelig godt
9	Særligt godt! Jeg havde fået orientering om forløbet på forhånd. På ambulatoriet fik jeg stor	Virkelig godt

	hjælp til at komme videre til en ny undersøgelse (forud for sidste), idet man hurtigt aflæste en ængstelse for problem. Lægen var velforberedt (HAVDE læst journal). Selvom der ikke var noget galt, følte jeg, det var ok at være kommet.	
✎ 11	Ligegyldig, hvad man fejler, burde man komme ind til en læge, blive undersøgt for A2 før andre []. Ville prøve en, der ser helheden i grundlaget for følte lidelser/kroppen i balancen.	Intet svar
✎ 19	Kedelige venteværelser.	Godt
✎ 22	Mit behandlingsforløb har været hurtigt og effektivt. Den tidshorisont de sagde til mig ved mit første besøg HOLDER :-)	Virkelig godt
✎ 26	Jeg synes, at I har mange gode systemer.	Godt
✎ 28	På grund af lang ventetid på det første sygehus valgte jeg et andet sygehus, som det første sygehus så kontaktede. Men da jeg mødte op på det andet sygehus, var resultatet af mine undersøgelser ikke nået frem. Det kunne måske gøres bedre.	Virkelig godt
✎ 29	Sekretæren var hele tiden med til at gøre ventetiden kortere, og svare på de spørgsmål, hun måtte svare på. Lægerne har været grundige, men kunne måske have snakket sammen om, hvad der skulle gøres, i stedet for at have skiftet mening undervejs.	Godt
✎ 30	Forstår ikke, hvorfor det skal gøre så ondt at blive undersøgt, samt at hele forløbet virker meget samlebåndsagtigt. Ville gerne tilbydes bedøvelse.	Dårligt
✎ 32	Jeg synes, ambulatoriet er rigtig godt. Jeg var utrolig tilfreds med det hele.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Lille klage: Ventetiden i laboratoriet var meget lang, over 30 minutter.	Godt
✎ 3	Kan kun sige, at personalet er yderst imødekommende og hjælpsomme. Der er stor omsorgsfuldhed blandt personalet (i dette tilfælde: sygeplejersker).	Godt
✎ 4	Man havde lovet at kontakte min mand på mobilen, hvilket ikke skete. Dermed var der både bekymring og unødigt ventetid for ham, hvor han kunne være på arbejde i stedet for at vente på mig. Så hvis man lover at yde en service (telefonopkald/sms), så er det vigtigt, at overholde den.	Virkelig godt
✎ 6	Ved forundersøgelse burde man have oplyst, at fiskeolie var blodfortyndende. Bedøvelsen var den bedste oplevelse. Virkelig godt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Personalet i undersøgelsesrummet var virkelig søde og gode til at informere.	Godt
✎ 2	Jeg skulle have haft noget medicin, der kunne tømme mig bedre, så havde jeg sparet en rejse og en arbejdsdag. Det er ikke godt nok. Det skal så siges, at jeg var meget hård i maven, men det havde jeg sagt.	Godt
✎ 5	1) I ambulatoriet blev jeg positivt modtaget. 2) I en anden afdeling, hvor jeg skulle tale med en læge NN, var situationen en ganske anden. Der stod en ved skranken nogle meter fra, hvor jeg kom ind. Hun lavede ingenting. Først da jeg rettede henvendelse, fik jeg en nødtørftig forklaring (hun burde have henvendt sig til mig). I øvrigt virkede hun som om, hun ikke vidste, hvad hun skulle. 3) Da jeg blev kaldt ind til undersøgelsen [], blev jeg modtaget med åbne arme. Jeg fik alt forklaret om, hvad der skulle foregå af samtlige i lokalet. Jeg er særdeles tilfreds med disse menneskers ekspertise. Bortset fra hende ved skranken, var jeg rigtig godt tilfreds. Hun kendte åbenbart ikke sin mission om at vejlede.	Intet svar
✎ 8	Jeg synes, at lægen var helt fantastisk til at forklare, hvad der var i vejen, og til at give gode råd om, hvad jeg selv kunne gøre for at bedre problemet.	Virkelig godt
✎ 9	Informationsniveauet var i top, og der blev gjort rigtig meget ud af, at man føler sig tryk og i gode hænder under selve undersøgelsen. Mange roser til hele teamet.	Godt
✎ 11	Information omkring ventetid. Information til pårørende, der sidder i venteværelse om, at man	Virkelig dårligt

- er kommet ud fra undersøgelse.
-  14 Lidt mere hyggeligt venteareal, når man kommer. Stolene er meget hårde at sidde på for dem, som skal vente længe. Lidt mere alsidigt læsestof. Virkelig godt
  -  16 God ide, at man sidder i enrum og får resultat af undersøgelserne at vide. Alle, der ventede, kunne høre resultatet, men heldigvis var det en god melding, der blev givet. Måske var det derfor, det foregik stående i offentlighed. Der var [nogle] andre patienter til stede. Virkelig godt
  -  21 Jeg bad om, at informationen efter undersøgelsen blev givet i et separat rum, så de øvrige patienter ikke skulle høre med. Det bør gælde alle patienter helt automatisk. Virkelig godt
  -  22 Venteværelset kunne forbedres, hvis der fandtes nyere læsestof (kun gamle blade). Godt
  -  23 Venteværelse kunne være bedre, meget rare mennesker, især under undersøgelsen læge, og personalet. Godt
  -  26 De tog initiativ til at kontakte en læge, som var ekspert i hæmorider, så jeg fik en tid til undersøgelse, i stedet for at jeg skal tage mig sammen til at gå til lægen, som jeg ikke har gjort i årevis. Godt
  -  29 Alt vedrørende mine undersøgelser fungerede særdeles godt. Men til sidst glemte de mig på gangen, og det med en "kanyleindgang" i armen. Jeg fik fat i en person (efter en times tid), som kunne fjerne den, så jeg kunne komme hjem. Godt
  -  32 Mange TAK for en god behandling. Alt ok. Intet svar
  -  33 Med de forhåndenværende midler, kan man nok ikke gøre noget bedre. Det kunne måske være ønskværdigt, om der kunne informeres bedre med hensyn til, hvor lang tid, man skal vente. Men man er der jo ikke alle på grund af det samme, så derfor er det svært at vurdere, om vi alle er inde hos den samme person, men de har vel hvert deres speciale. Men som sagt, de to sygeplejersker og lægen gjorde det godt. Alt for lidt plads i venteværelset. En stillekrog er måske ønskværdigt. I hvert fald i vores tilfælde. Intet svar
  -  34 Efter endt undersøgelse kunne jeg godt tænke mig, at lægerne havde tid til blot en kort samtale om forløbet. Ikke medens man ligger på briksen og stadig er lidt omtumlet. Ellers er jeg meget tilfreds med mine kontrolundersøgelser hvert andet år. Godt
  -  36 Sygeplejerskerne var bestemt lyttende og søde ligesom på andet sygehus. Godt
  -  39 Sidste spørgsmål om rengøring har jeg ingen mening om. Et felt mangler til et sådant svar. Virkelig godt





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

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

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

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

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

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

---

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