

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	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:	510
Besvarelser fra afdelingens patienter:	311
Afdelingens svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

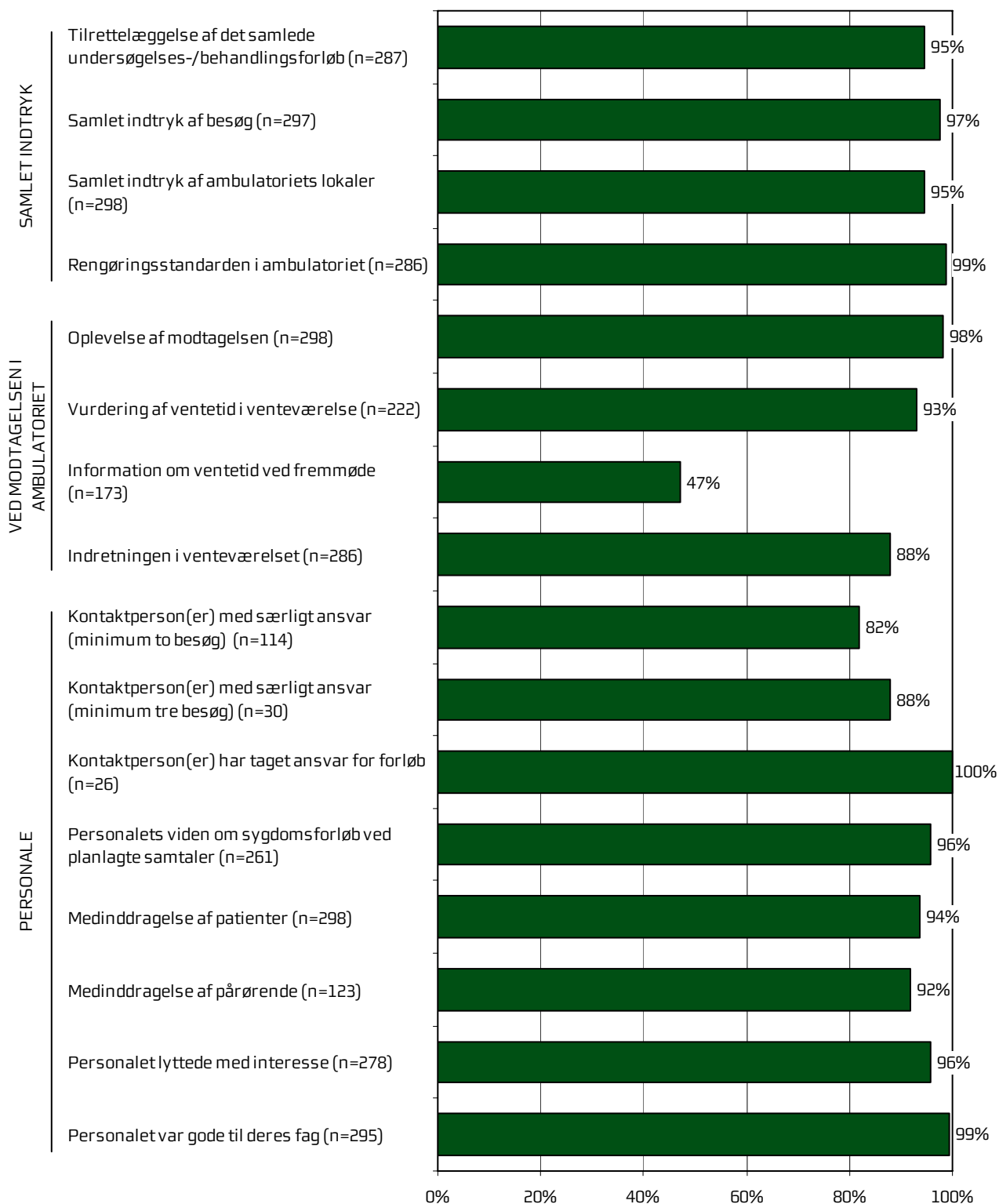
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

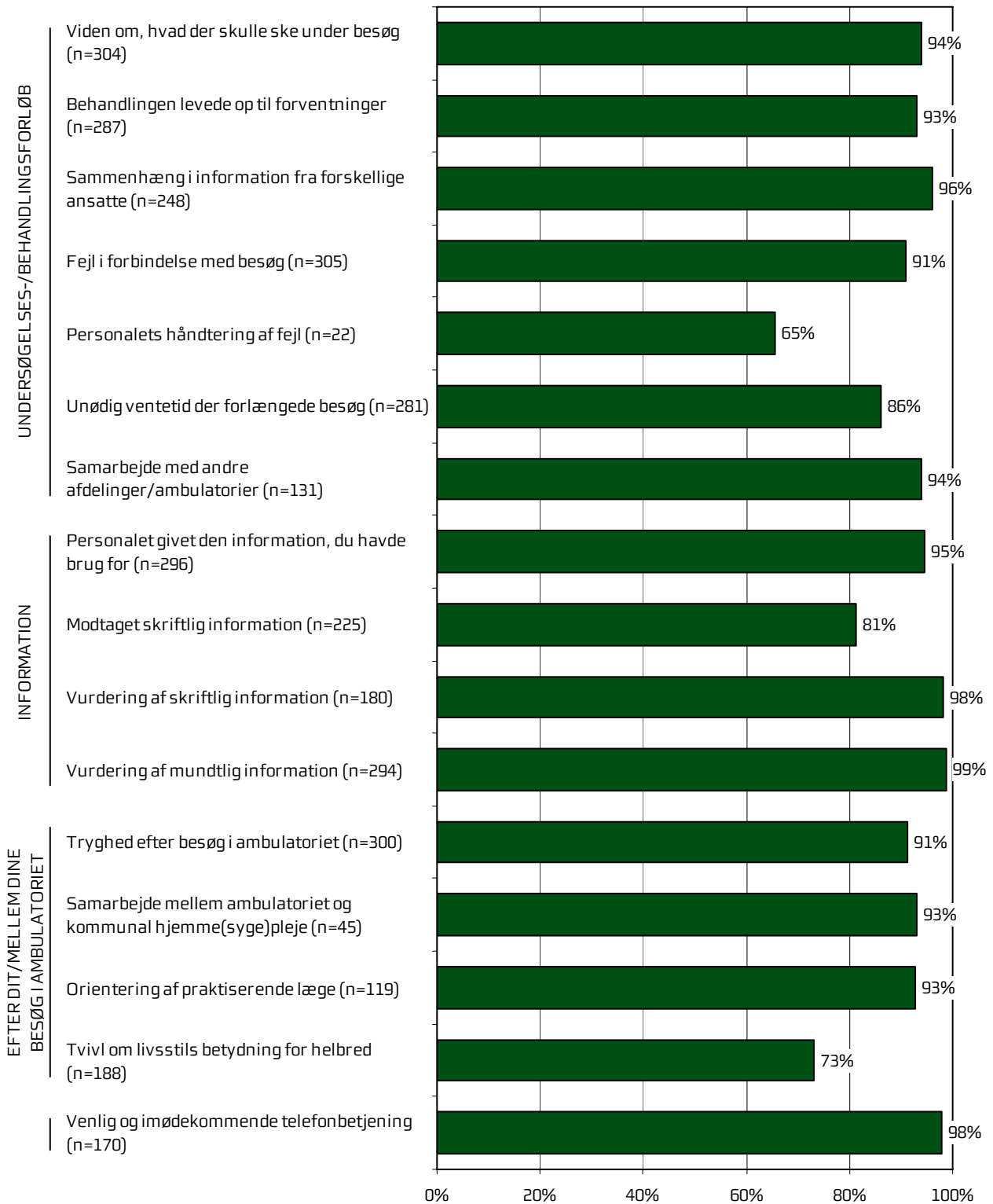
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling K

2009-tallet er for: Kirurgisk Afdeling K

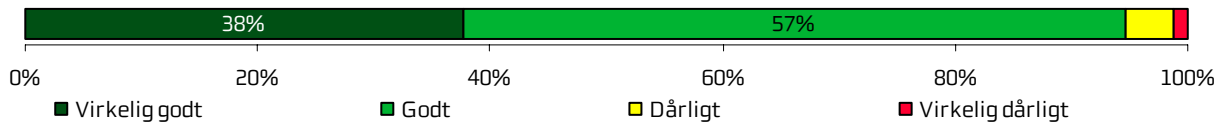
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

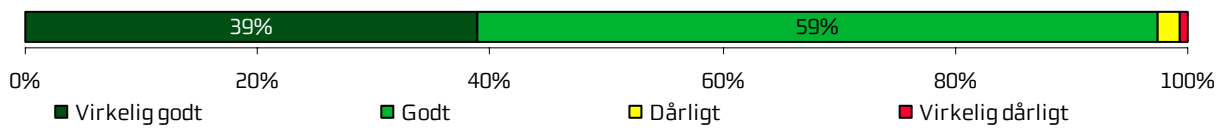
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

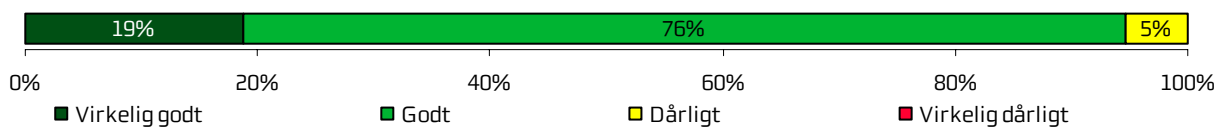
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=287)



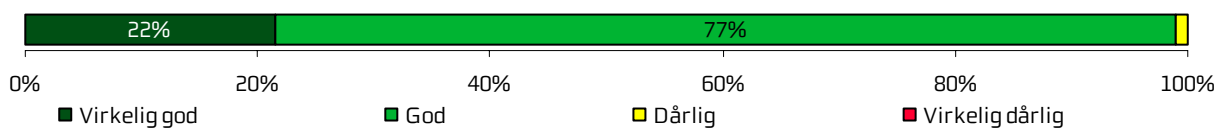
Samlet indtryk af besøg (n=297)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=298)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=286)

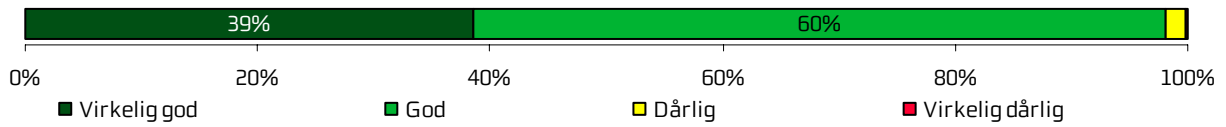


Sammenligning af afdelingens resultat

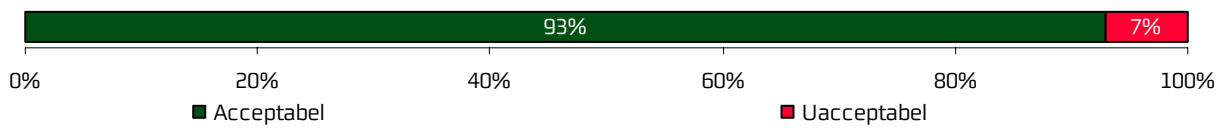
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	94 %	98 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 % *	98 %	96 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	97 %	90 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=298)



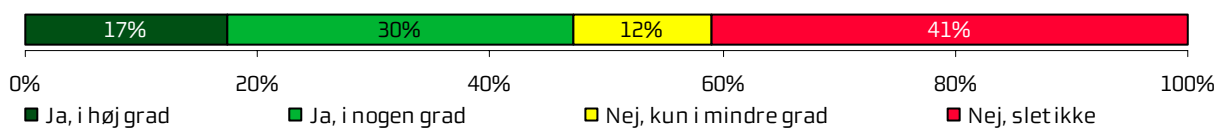
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=222)



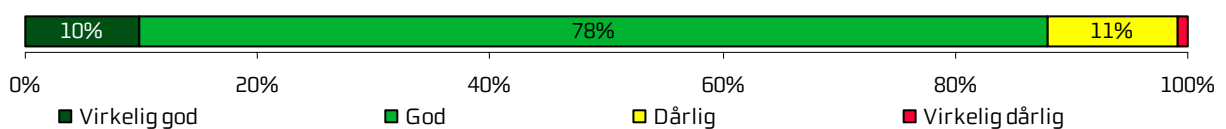
Længde af ventetid i venteværelse (n=292)



Information om ventetid ved fremmøde (n=173)



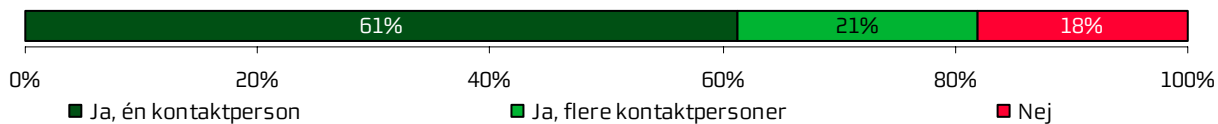
Indretningen i venteværelset (n=286)



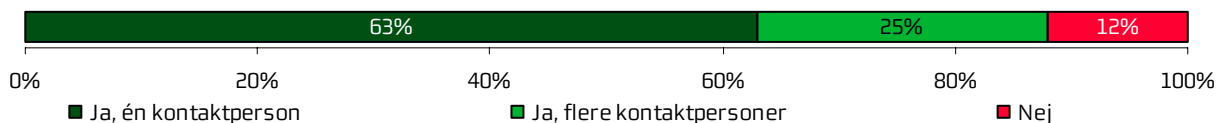
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	90 %	-	99 % *	90 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	47 %	55 %	38 % *	56 %	29 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	86 %	79 % *	92 %	82 %	89 % *

Personale

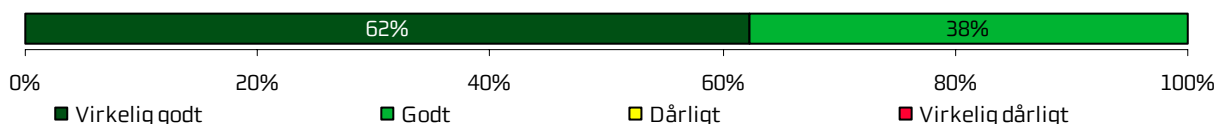
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=114)



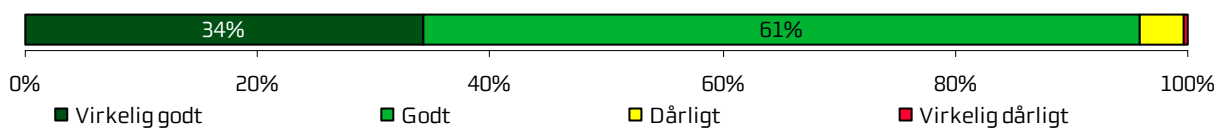
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



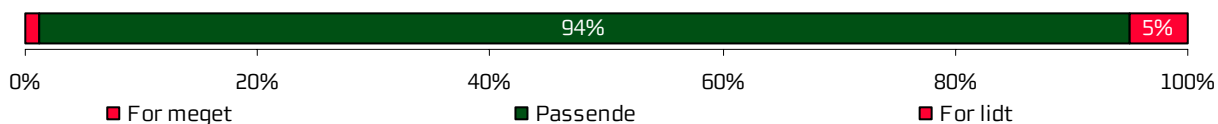
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=26)



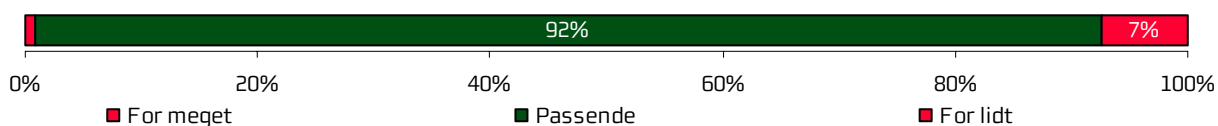
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=261)



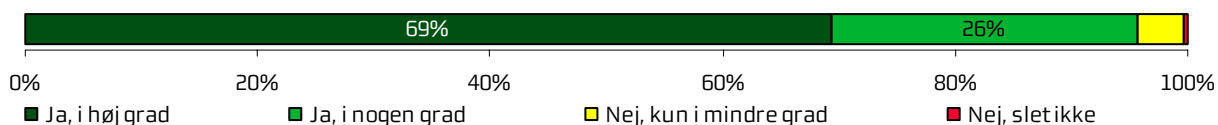
Medinddragelse af patienter (n=298)



Medinddragelse af pårørende (n=123)



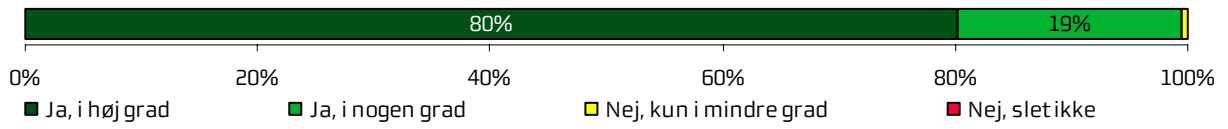
Personalet lyttede med interesse (n=278)



	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)	82 %	86 %	80 %	89 %	73 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	89 %	-	89 %	74 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	91 % *	93 % *	99 % *	90 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	91 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	87 %	96 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	95 %	99 % *	95 %	97 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=295)

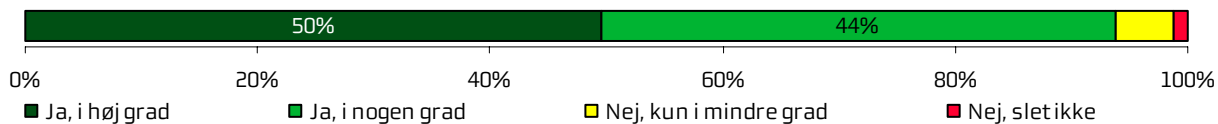


Sammenligning af afdelingens resultat

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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=304)



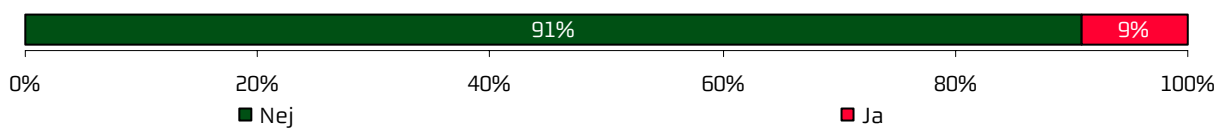
Behandlingen levede op til forventninger (n=287)



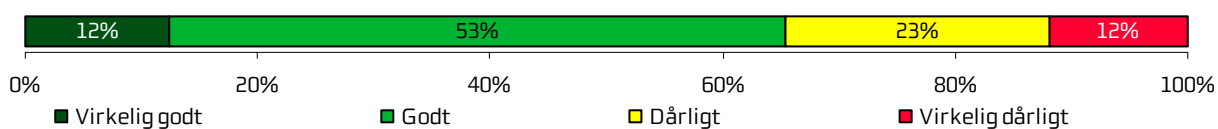
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=248)



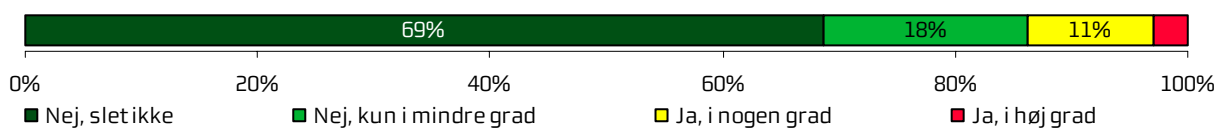
Fejl i forbindelse med besøg (n=305)



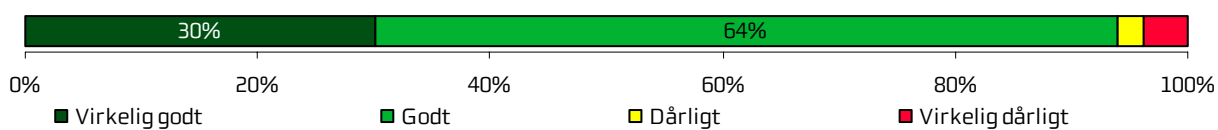
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=281)



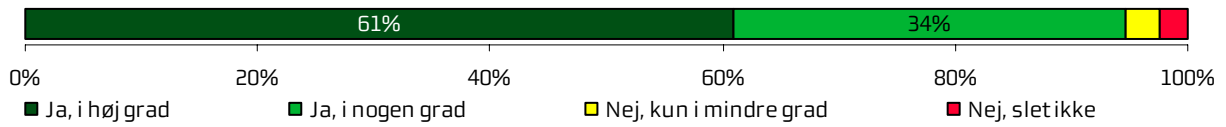
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=131)



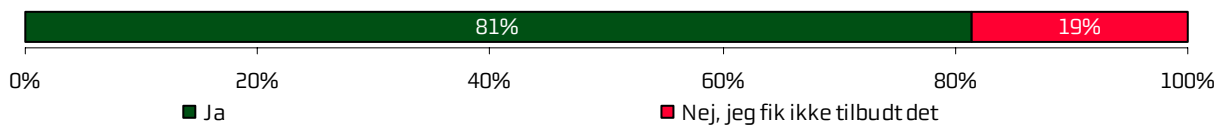
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	94 %	94 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	90 %	93 %	96 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	94 %	93 % *	100 % *	93 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	-	99 % *	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	54 %	-	82 %	61 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	90 %	88 %	94 % *	87 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	87 % *	96 %	91 %	94 %

Information

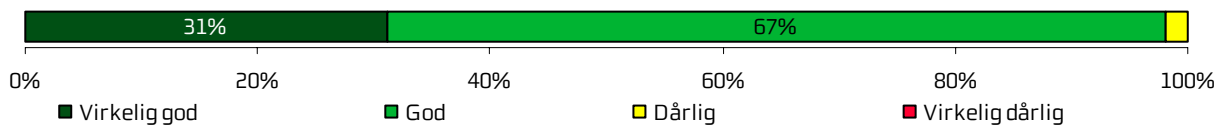
Personalet givet den information, du havde brug for (n=296)



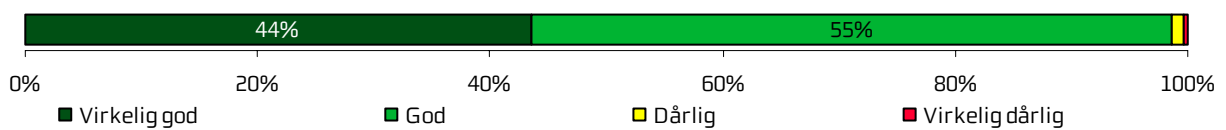
Modtaget skriftlig information (n=225)



Vurdering af skriftlig information (n=180)



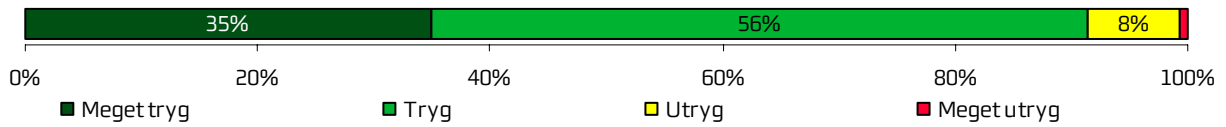
Vurdering af mundtlig information (n=294)



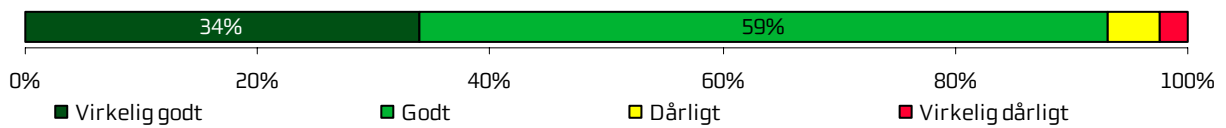
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	98 % *	92 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	81 %	78 %	-	87 %	57 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	95 % *	94 % *	100 %	97 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

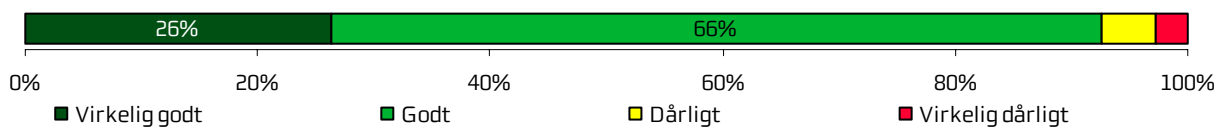
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=300)



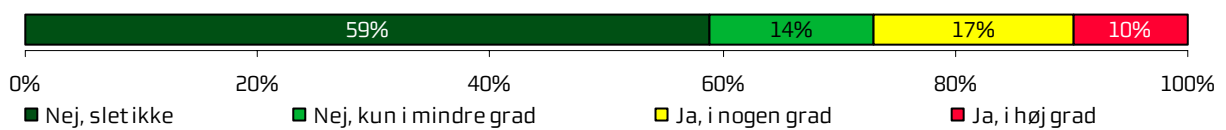
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=119)



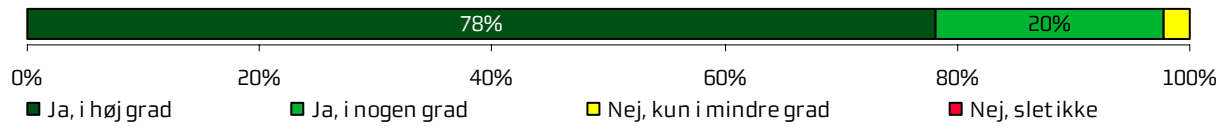
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=188)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	91 %	98 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	89 %	89 %	98 %	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	89 %	90 %	92 %	78 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	74 %	78 %	87 % *	72 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=170)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	98 %	99 %	96 %	100 %	96 %	98 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. 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 10
9. 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"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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	61%	100%
Køn		
Mand	43%	44%
Kvinde	57%	56%
Aldersgruppe		
0-19 år	4%	5%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	30%	37%
60-79 år	54%	42%
80- år	6%	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" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

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

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	311		100%	
Køn				
Mand	135		43%	
Kvinde	176		57%	
Aldersgruppe				
0-19 år	11		4%	
20-39 år	21		7%	
40-59 år	93		30%	
60-79 år	167		54%	
80- år	19		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	290		97%	
Pårørende	9		3%	
Modersmål				
Dansk	294		97%	
Ikke dansk	10		3%	
Afsnitsnavn				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	27		9%	
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	95		31%	
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	13		4%	
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	24		8%	
MAMMA Mammaklinikken - RRA	36		12%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	116		37%	

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	38	57	4	1	287	12
Køn						
Mand	43	49	6	2	127	7
Kvinde	34	63	3	1	160	5
Aldersgruppe						
0-19 år	28	63	9	0	11	0
20-39 år	26	69	5	0	20	1
40-59 år	47	51	2	1	90	2
60-79 år	35	57	5	2	151	6
80- år	34	66	0	0	15	3
Skema udfyldt af						
Patienten	38	57	4	1	273	11
Pårørende	40	60	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	38	57	4	1	278	10
Ikke dansk	39	61	0	0	8	2
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	40	52	4	4	25	2
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	31	65	3	1	88	4
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	92	8	0	0	13	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	33	63	4	0	24	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	53	47	0	0	32	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	56	7	2	105	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	39	59	2	1	297
Køn					
Mand	41	56	2	1	132
Kvinde	37	60	2	1	165
Aldersgruppe					
0-19 år	37	54	9	0	11
20-39 år	45	50	0	5	21
40-59 år	44	54	2	0	91
60-79 år	36	62	2	1	157
80- år	35	65	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	2	1	282
Pårørende	36	64	0	0	9
Modersmål					
Dansk	39	58	2	0	286
Ikke dansk	23	77	0	0	10
Afsnitsnavn					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	44	52	4	0	27
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	32	67	1	0	92
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	92	8	0	0	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	46	54	0	0	24
MAMMA Mammaklinikken - RRA	56	44	0	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	61	4	2	109

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	76	5	0	298
Køn					
Mand	25	69	6	0	130
Kvinde	15	81	5	0	168
Aldersgruppe					
0-19 år	19	81	0	0	11
20-39 år	35	65	0	0	21
40-59 år	16	74	10	0	88
60-79 år	17	79	4	0	160
80- år	24	71	6	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	18	76	6	0	283
Pårørende	47	53	0	0	9
Modersmål					
Dansk	18	77	5	0	287
Ikke dansk	30	47	23	0	10
Afsnitsnavn					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	23	77	0	0	26
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	10	83	8	0	93
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	38	54	8	0	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	25	67	8	0	24
MAMMA Mammaklinikken - RRA	18	76	6	0	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	73	3	0	109

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	77	1	0	286
Køn					
Mand	25	72	3	0	124
Kvinde	19	81	0	0	162
Aldersgruppe					
0-19 år	28	72	0	0	11
20-39 år	30	70	0	0	21
40-59 år	19	81	0	0	86
60-79 år	20	78	2	0	151
80- år	28	72	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	21	78	1	0	272
Pårørende	36	64	0	0	9
Modersmål					
Dansk	21	78	1	0	275
Ikke dansk	30	70	0	0	10
Afsnitsnavn					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	38	62	0	0	26
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	13	85	2	0	85
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	54	46	0	0	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	39	61	0	0	23
MAMMA Mammaklinikken - RRA	25	75	0	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	80	1	0	107

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	60	2	0	298
Køn					
Mand	42	57	1	0	132
Kvinde	36	61	2	0	166
Aldersgruppe					
0-19 år	19	73	9	0	11
20-39 år	23	77	0	0	21
40-59 år	36	61	2	1	91
60-79 år	41	57	1	0	157
80- år	56	44	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	39	59	2	0	284
Pårørende	26	74	0	0	8
Modersmål					
Dansk	39	59	2	0	288
Ikke dansk	40	60	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	46	50	0	4	26
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	28	70	2	0	92
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	85	15	0	0	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	57	43	0	0	23
MAMMA Mammaklinikken - RRA	47	53	0	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	61	3	0	110

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	93	7	222	81
Køn				
Mand	92	8	104	30
Kvinde	94	6	118	51
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	7	4
20-39 år	79	21	15	6
40-59 år	95	5	72	19
60-79 år	92	8	112	49
80- år	100	0	16	3
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	210	78
Pårørende	100	0	6	3
Modersmål				
Dansk	93	7	211	81
Ikke dansk	89	11	10	0
Afsnitsnavn				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	96	4	23	4
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	95	5	75	20
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	100	0	5	8
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	100	0	16	8
MAMMA Mammaklinikken - RRA	100	0	23	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	80	29

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	38	42	13	6	292	7
Køn						
Mand	29	47	18	6	126	4
Kvinde	45	39	10	6	166	3
Aldersgruppe						
0-19 år	38	52	10	0	11	0
20-39 år	50	19	11	20	21	0
40-59 år	37	42	18	4	88	3
60-79 år	39	42	12	7	155	3
80- år	25	64	11	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	42	14	6	277	7
Pårørende	49	51	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	39	42	12	6	281	7
Ikke dansk	31	41	28	0	10	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	30	44	22	4	27	0
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	32	46	17	5	92	1
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	62	23	15	0	13	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	43	35	9	13	23	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	53	44	3	0	34	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	41	13	9	103	5

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	17	30	12	41	173	15
Køn						
Mand	22	29	11	37	86	8
Kvinde	13	30	12	45	87	7
Aldersgruppe						
0-19 år	23	30	0	47	7	0
20-39 år	21	34	20	25	9	2
40-59 år	16	22	9	53	56	2
60-79 år	15	30	13	41	87	10
80- år	31	54	15	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	18	29	12	41	165	13
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	17	30	11	42	165	15
Ikke dansk	26	31	27	16	7	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	28	33	22	17	18	1
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	13	23	13	50	60	4
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	-	4	1
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	42	42	17	0	12	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	14	21	7	57	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	37	9	42	65	5

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	10	78	11	1	286	8
Køn						
Mand	12	74	14	1	127	3
Kvinde	9	81	9	1	159	5
Aldersgruppe						
0-19 år	30	70	0	0	10	0
20-39 år	6	84	11	0	20	1
40-59 år	4	76	20	1	88	2
60-79 år	11	80	8	1	152	3
80- år	26	74	0	0	16	2
Skema udfyldt af						
Patienten	9	78	12	1	273	8
Pårørende	48	52	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	9	79	11	1	276	7
Ikke dansk	34	54	12	0	9	1
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	17	79	0	4	24	1
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	4	81	13	1	91	2
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	36	45	18	0	11	1
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	17	74	9	0	23	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	15	76	9	0	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	79	12	1	104	4

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	61	21	18	114
Køn				
Mand	58	20	22	46
Kvinde	63	21	16	68
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	21	42	37	8
40-59 år	56	24	20	34
60-79 år	63	20	17	63
80- år	100	0	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	62	22	17	110
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	61	21	18	110
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	60	7	33	15
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	63	18	20	40
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	33	25	42	12
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	63	38	0	8
MAMMA Mammaklinikken - RRA	70	22	9	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	25	19	16

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	25	12	30
Køn				
Mand	80	11	9	10
Kvinde	55	32	13	20
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	56	23	21	9
60-79 år	78	22	0	15
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	65	26	9	29
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	63	25	12	30
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	3
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	70	20	10	10
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	58	33	8	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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	62	38	0	0	26	0
Køn						
Mand	48	52	0	0	9	0
Kvinde	70	30	0	0	17	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	72	28	0	0	7	0
60-79 år	61	39	0	0	15	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	38	0	0	26	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	62	38	0	0	26	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	2	0
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	44	56	0	0	9	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	-	0	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	2	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	73	27	0	0	11	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	34	61	4	0	261	34
Køn						
Mand	32	63	5	0	116	14
Kvinde	36	61	3	1	145	20
Aldersgruppe						
0-19 år	34	55	0	11	9	2
20-39 år	23	71	5	0	18	3
40-59 år	33	62	5	0	81	8
60-79 år	35	61	3	0	136	20
80- år	46	54	0	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	4	0	248	32
Pårørende	52	40	8	0	8	1
Modersmål						
Dansk	35	61	4	0	250	34
Ikke dansk	30	70	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	38	58	4	0	24	3
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	26	68	6	0	81	9
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	60	40	0	0	10	3
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	45	55	0	0	22	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	55	45	0	0	31	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	66	4	1	93	16

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	298
Køn				
Mand	2	92	6	132
Kvinde	1	95	4	166
Aldersgruppe				
0-19 år	0	91	9	11
20-39 år	5	95	0	21
40-59 år	1	96	3	91
60-79 år	1	92	7	156
80- år	5	95	0	19
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	283
Pårørende	0	93	7	9
Modersmål				
Dansk	1	94	5	287
Ikke dansk	7	82	11	10
Afsnitsnavn				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	4	89	7	27
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	1	92	7	92
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	0	100	0	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	0	100	0	24
MAMMA Mammaklinikken - RRA	0	97	3	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	93	6	108

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	92	7	123	174
Køn					
Mand	2	85	12	50	83
Kvinde	0	96	4	73	91
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	10	1
20-39 år	0	100	0	7	13
40-59 år	0	89	11	26	65
60-79 år	2	89	9	69	89
80- år	0	100	0	11	6
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	112	170
Pårørende	0	100	0	7	2
Modersmål					
Dansk	1	91	8	118	168
Ikke dansk	0	100	0	5	5
Afsnitsnavn					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	0	80	20	5	22
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	3	85	13	40	53
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	0	100	0	5	8
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	0	90	10	10	14
MAMMA Mammaklinikken - RRA	0	95	5	22	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	98	2	41	65

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	26	4	0	278	22
Køn						
Mand	66	31	3	1	120	13
Kvinde	72	23	5	0	158	9
Aldersgruppe						
0-19 år	53	36	11	0	9	2
20-39 år	76	19	5	0	20	1
40-59 år	74	17	7	1	86	5
60-79 år	66	32	2	0	144	14
80- år	75	25	0	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	4	0	265	21
Pårørende	57	43	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	70	26	4	0	267	22
Ikke dansk	65	35	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	81	19	0	0	26	0
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	58	38	5	0	88	6
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	100	0	0	0	8	5
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	70	30	0	0	23	1
MAMMA Mammaklinikken - RRA	85	15	0	0	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	21	7	1	100	10

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	80	19	1	0	295	9
Køn						
Mand	81	17	1	0	130	4
Kvinde	79	21	0	0	165	5
Aldersgruppe						
0-19 år	73	27	0	0	11	0
20-39 år	72	28	0	0	21	0
40-59 år	82	17	1	0	88	4
60-79 år	79	20	1	0	156	5
80- år	90	10	0	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	19	1	0	281	8
Pårørende	59	41	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	81	19	1	0	284	9
Ikke dansk	76	24	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	81	15	4	0	27	0
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	80	19	1	0	90	4
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	100	0	0	0	12	1
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	83	17	0	0	24	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	85	15	0	0	34	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	0	0	108	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	50	44	5	1	304	1
Køn						
Mand	51	45	4	1	133	1
Kvinde	49	44	6	2	171	0
Aldersgruppe						
0-19 år	39	52	9	0	11	0
20-39 år	49	43	8	0	21	0
40-59 år	54	40	5	1	91	1
60-79 år	48	46	3	2	162	0
80- år	48	41	11	0	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	44	5	1	289	1
Pårørende	37	56	7	0	9	0
Modersmål						
Dansk	50	45	4	1	293	1
Ikke dansk	54	22	24	0	10	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	52	37	11	0	27	0
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	54	41	5	0	95	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	83	17	0	0	12	1
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	58	38	4	0	24	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	49	46	6	0	35	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	51	4	4	111	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	4	3	287	9
Køn						
Mand	71	24	3	3	128	3
Kvinde	55	37	5	3	159	6
Aldersgruppe						
0-19 år	53	37	10	0	10	1
20-39 år	46	36	14	5	21	0
40-59 år	59	34	1	5	89	0
60-79 år	67	28	4	2	150	7
80- år	58	37	6	0	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	4	3	273	8
Pårørende	71	22	0	7	9	0
Modersmål						
Dansk	63	31	3	3	277	9
Ikke dansk	41	41	19	0	10	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	48	40	4	8	25	2
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	65	28	5	2	88	4
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	92	8	0	0	13	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	74	26	0	0	23	1
MAMMA Mammaklinikken - RRA	56	38	6	0	32	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	4	5	106	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	31	3	1	248	49
Køn						
Mand	66	29	5	0	112	21
Kvinde	63	33	2	2	136	28
Aldersgruppe						
0-19 år	49	42	0	10	10	1
20-39 år	60	25	6	9	18	2
40-59 år	68	32	0	0	78	13
60-79 år	64	31	5	0	129	29
80- år	70	30	0	0	13	4
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	3	1	235	47
Pårørende	67	33	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	65	32	3	1	240	46
Ikke dansk	53	22	15	9	8	2
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	62	33	0	5	21	6
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	66	28	7	0	76	15
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	100	0	0	0	13	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	82	18	0	0	22	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	66	34	0	0	29	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	40	2	2	87	22

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	91	9	305
Køn			
Mand	91	9	134
Kvinde	91	9	171
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	11
20-39 år	80	20	21
40-59 år	91	9	92
60-79 år	92	8	162
80- år	89	11	19
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	290
Pårørende	100	0	9
Modersmål			
Dansk	91	9	294
Ikke dansk	88	12	10
Afsnitsnavn			
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	93	7	27
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	89	11	95
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	92	8	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	96	4	24
MAMMA Mammaklinikken - RRA	94	6	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	111

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	53	23	12	22	3
Køn						
Mand	18	44	28	10	10	1
Kvinde	8	60	18	13	12	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	0	71	19	11	6	1
60-79 år	15	45	32	8	12	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	53	23	12	22	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	14	59	19	8	20	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	2	0
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	13	50	38	0	8	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	-	1	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	0	1
MAMMA Mammaklinikken - RRA	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	60	10	20	10	2

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	69	18	11	3	281	15
Køn						
Mand	67	17	14	3	125	6
Kvinde	70	18	9	3	156	9
Aldersgruppe						
0-19 år	100	0	0	0	9	1
20-39 år	68	15	11	6	18	3
40-59 år	73	11	14	2	88	3
60-79 år	64	23	10	3	150	7
80- år	67	14	12	7	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	18	11	3	269	13
Pårørende	100	0	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	69	18	11	3	274	11
Ikke dansk	58	17	10	15	7	3
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	75	13	8	4	24	2
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	62	20	16	2	87	4
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	100	0	0	0	12	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	67	21	8	4	24	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	76	18	3	3	33	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	17	11	3	101	8

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	30	64	2	4	131	94
Køn						
Mand	26	61	6	6	51	41
Kvinde	33	65	0	2	80	53
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	5
20-39 år	26	57	0	17	12	6
40-59 år	33	65	2	0	41	31
60-79 år	31	62	3	4	68	48
80- år	18	82	0	0	6	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	63	2	4	121	91
Pårørende	42	58	0	0	5	2
Modersmål						
Dansk	30	64	2	3	123	93
Ikke dansk	37	63	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	57	43	0	0	7	12
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	29	63	2	5	41	31
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	-	2	8
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	44	44	0	11	9	9
MAMMA Mammaklinikken - RRA	36	64	0	0	25	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	70	4	4	47	32

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	61	34	3	2	296
Køn					
Mand	61	31	3	5	131
Kvinde	61	36	3	1	165
Aldersgruppe					
0-19 år	63	27	10	0	11
20-39 år	54	38	8	0	21
40-59 år	64	32	2	2	92
60-79 år	59	35	2	4	155
80- år	70	30	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	61	34	3	2	281
Pårørende	59	23	11	7	9
Modersmål					
Dansk	61	34	3	2	285
Ikke dansk	54	46	0	0	10
Afsnitsnavn					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	70	19	4	7	27
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	55	41	3	1	91
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	92	0	8	0	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	63	33	4	0	24
MAMMA Mammaklinikken - RRA	65	35	0	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	32	3	5	107

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	81	19	225	63
Køn				
Mand	80	20	101	30
Kvinde	82	18	124	33
Aldersgruppe				
0-19 år	79	21	9	2
20-39 år	88	12	14	7
40-59 år	86	14	73	19
60-79 år	78	22	118	31
80- år	83	17	11	4
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	214	59
Pårørende	83	17	6	3
Modersmål				
Dansk	83	17	218	59
Ikke dansk	42	58	6	4
Afsnitsnavn				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	83	17	12	14
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	83	17	72	17
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	92	8	12	1
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	95	5	21	3
MAMMA Mammaklinikken - RRA	84	16	25	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	83	23

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	31	67	2	0	180	0
Køn						
Mand	38	60	2	0	81	0
Kvinde	27	72	2	0	99	0
Aldersgruppe						
0-19 år	28	43	29	0	7	0
20-39 år	26	69	5	0	12	0
40-59 år	28	72	0	0	63	0
60-79 år	35	64	1	0	89	0
80- år	23	77	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	68	1	0	171	0
Pårørende	43	43	13	0	5	0
Modersmål						
Dansk	31	67	2	0	177	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	30	50	20	0	10	0
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	23	75	2	0	60	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	64	36	0	0	11	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	37	58	5	0	19	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	30	70	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	60	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	44	55	1	0	294
Køn					
Mand	48	50	2	0	131
Kvinde	40	59	1	1	163
Aldersgruppe					
0-19 år	38	53	0	9	11
20-39 år	31	69	0	0	21
40-59 år	42	56	2	0	91
60-79 år	46	53	1	0	153
80- år	49	51	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	1	0	279
Pårørende	59	41	0	0	9
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	284
Ikke dansk	36	64	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	48	52	0	0	25
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	39	61	0	0	92
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	92	8	0	0	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	54	46	0	0	24
MAMMA Mammaklinikken - RRA	45	55	0	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	56	3	1	109

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	35	56	8	1	300
Køn					
Mand	43	50	6	2	131
Kvinde	29	61	10	0	169
Aldersgruppe					
0-19 år	28	63	9	0	11
20-39 år	40	50	11	0	20
40-59 år	34	58	8	0	92
60-79 år	35	56	7	1	158
80- år	36	53	10	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	35	56	8	1	285
Pårørende	47	53	0	0	9
Modersmål					
Dansk	35	58	7	0	290
Ikke dansk	45	20	35	0	9
Afsnitsnavn					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	52	44	4	0	27
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	36	52	13	0	95
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	77	23	0	0	13
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	38	63	0	0	24
MAMMA Mammaklinikken - RRA	26	68	6	0	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	60	7	2	107

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	34	59	4	2	45	17	232
Køn							
Mand	44	47	5	5	21	7	103
Kvinde	26	70	4	0	24	10	129
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	11
20-39 år	-	-	-	-	3	0	18
40-59 år	47	53	0	0	7	1	84
60-79 år	32	57	7	4	28	16	109
80- år	29	71	0	0	7	0	10
Skema udfyldt af							
Patienten	32	63	3	3	42	17	220
Pårørende	-	-	-	-	3	0	6
Modersmål							
Dansk	32	60	5	3	41	16	227
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	5
Afsnitsnavn							
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	-	-	-	-	2	1	24
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	30	60	5	5	20	6	67
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	-	0	1	11
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	0	2	22
MAMMA Mammaklinikken - RRA	-	-	-	-	4	1	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	58	5	0	19	6	82

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	26	66	5	3	119	180
Køn						
Mand	32	57	4	7	52	79
Kvinde	23	73	5	0	67	101
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	10
20-39 år	-	-	-	-	2	18
40-59 år	18	78	0	4	28	63
60-79 år	29	62	7	3	77	81
80- år	29	71	0	0	11	8
Skema udfyldt af						
Patienten	26	66	5	3	113	171
Pårørende	-	-	-	-	3	6
Modersmål						
Dansk	26	66	5	3	115	173
Ikke dansk	-	-	-	-	4	6
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	33	67	0	0	9	17
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	27	57	9	7	44	49
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	-	-	-	-	3	10
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	33	67	0	0	6	18
MAMMA Mammaklinikken - RRA	25	67	8	0	12	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	45	63

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	14	17	10	188	107
Køn						
Mand	57	17	15	11	95	36
Kvinde	60	12	19	9	93	71
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	7
20-39 år	61	0	0	39	9	12
40-59 år	67	13	12	8	61	31
60-79 år	52	15	23	10	105	49
80- år	68	32	0	0	9	8
Skema udfyldt af						
Patienten	60	14	17	10	181	99
Pårørende	56	23	21	0	5	4
Modersmål						
Dansk	59	14	18	10	181	103
Ikke dansk	58	42	0	0	6	4
Afsnitsnavn						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	78	11	0	11	18	9
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	58	13	18	11	55	36
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	100	0	0	0	11	2
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	58	17	17	8	12	11
MAMMA Mammaklinikken - RRA	48	14	29	10	21	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	17	17	10	71	37

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekomende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	78	20	2	0	170	77	49
Køn							
Mand	79	21	0	0	76	34	19
Kvinde	77	19	4	0	94	43	30
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	3	4	3
20-39 år	58	32	10	0	11	6	4
40-59 år	74	24	1	0	46	25	19
60-79 år	80	18	2	0	96	37	23
80- år	93	7	0	0	14	5	0
Skema udfyldt af							
Patienten	78	19	2	0	166	72	44
Pårørende	-	-	-	-	3	4	1
Modersmål							
Dansk	79	19	2	0	163	76	46
Ikke dansk	55	45	0	0	7	1	2
Afsnitsnavn							
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	69	25	6	0	16	4	6
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	63	35	2	0	51	24	17
DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	100	0	0	0	8	1	3
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	100	0	0	0	14	6	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	95	5	0	0	21	9	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	17	3	0	60	33	16

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 K

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Modtagelsen
4	Jeg havde en tid [til middag], men da jeg kom til receptionen, var der ingen, hun var åbenbart gået til pause og der var ingen i stedet for. Sekretæren kom [tyve minutter senere]. (Det undrer mig, at min tid ikke var [på dette tidspunkt], når der jo ikke var nogen i modtagelsen.) Nå men jeg blev skrevet ind og fortalte sekretæren, at min tid var [til middag], det sagde hun ok til. Da jeg ikke var kommet ind [en time efter aftalt tid] spurgte jeg hende, om jeg var blevet glemmt. Hendes kommentar var: Det var jeg ikke. [Ti minutter senere] sagde jeg til hende, at jeg snart skulle have en ny tid, da jeg var på arbejde og skulle tilbage dertil. Hendes kommentar var, at hun ikke kunne gøre noget. Da jeg så postkassen med, at I ønskede at patienterne gav deres mening til kende, bad jeg om et stykke papir og en kuglepen, udfyldte dette, og puttede det i postkassen med navn og telefonnummer. Og skrev at jeg gerne ville kontaktes. Efter et stykke tid spurgte jeg hende igen, om hun var sikker på, at jeg var registreret. Det var hun. [] Efter 1 1/2 times ventetid blev jeg kaldt ind. Her fortalte jeg, at jeg havde ventet halvanden time. Lægen og sygeplejersken undskyldte meget, og fortalte mig, at jeg var registreret som udeblevet. Da undersøgelsen var færdig, gik jeg hen til hende i receptionen igen, og fortalte hende, hvad lægen havde sagt, at jeg stod registreret som ikke mødt. Hendes kommentar var, at det var systemet (mens hun pegede på computeren), der havde lavet en fejl, samt at da sygeplejersken havde kaldt mig ind, havde hun tænkt, at i min journal havde hun lige skrevet udeblevet. Derefter fortalte jeg hende, at det nok var en god ide at spørge om, hvad folk hed samt rejse sig og se på skærmen, at man er registreret rigtigt i stedet for ikke spørge om, hvad jeg hed samt ikke gide at tjekke på skærmen, om man er registreret rigtigt. Især når jeg gør opmærksom på, at jeg har ventet rigtig længe. Min kritik går ud over sekretæren angående lægeundersøgelsen. Lægen og sygeplejersken er der stor ros herfra.	Virkelig dårlig
	ID	Modtagelsen
	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	
1	Jeg er kommet i det samme ambulatorium i [mange] år. Alt fungerer godt. Har kun mødt to forskellige sygeplejersker og den samme læge NN. Min oprindelige læge er gået på pension. Ok.	Virkelig god
2	Lidt lang ventetid. Mødetid [før middag], kom ind [over en time senere]. Ventede ca. 15 minutter på briksen, til man havde en læge. Heldigvis var jeg ikke nervøs for undersøgelsen, og den var ikke særligt ubehagelig. En sød dame var hele tiden meget tæt på mig, det var dejligt.	God
4	Der var venlig imødekommenhed.	Virkelig god
5	Der var ingen sekretær ved ankomsten ca. kl. 12. En del ventede. Efter ca. 20 minutters ventetid kom to sekretærer og betjente de ventede. De to medarbejdere burde ikke være væk på samme tid.	God
7	Blev første gang lidt forvirret over, at modtagelsen ikke var bemannet, da jeg ankom. Evt. sætte et skilt med "kommer snart".	God
11	Ikke meget at skrive om... Damen i modtagelsen havde travlt med sin computerskærm, men hilste venligt, da jeg ankom med mit kort.	God
12	Generelt dårlig. Min oplevelse er, at ingen er til stede, eller at det er uerfarent personale. Ingen særlig villighed til at ændre aftaler, være behjælpelig med befordringsgodtgørelsesattestation osv. Jeg er villig til at uddybe det med konkrete eksempler. Når man er meget syg under og efter operation/behandling, er det ikke just befordrende at skulle diskutere elementære administrative emner.	Dårlig
14	Selv om der er travlt, er der altid smil.	Virkelig god
17	Jeg synes, at det er rart, at man bliver modtaget med et smil og får en forklaring, hvis der er ventetid eller andet. Også med hensyn til, hvorfor andre evt. kommer til før en selv! :)	Virkelig god
18	Manglende information om ventetid.	Dårlig

	25	De var søde og rare.	God
	29	Venlig og hjælpsom.	God
	31	En smule langsom betjening.	God
ID Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR			Modtagelsen
	1	Det nu lukkede sygehus i Grenå, hvor der i mit tilfælde var en særdeles god orientering og behandling.	Virkelig god
	2	Venlig og imødekommende. Jeg var ventet.	Virkelig god
	3	Personalet vidste, at jeg kom, og de var parate til, hvad der skulle ske. Der var styr på tingene.	Virkelig god
ID Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA			Modtagelsen
	1	Super søde mennesker. :-)	Virkelig god
	2	Samtalen inden operationen med sygeplejersken var virkelig god, velinformerede og realistiske mht. forløb før og efter. Kunne ønske noget mere information fra lægen mht. type af operationsvalg, evt. om der var et valg!	Virkelig god
	3	En virkelig behagelig modtagelse.	Virkelig god
	4	Lidt fortravlet, og jeg skulle have fat i flere fra personalet.	God
	6	Sødt og smilende personale.	Virkelig god
ID Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA			Modtagelsen
	7	Sekretæren var meget venlig og bød velkommen. Det var rart.	God
	8	Jeg følte virkelig, at der blev taget hånd om mig.	Virkelig god
	9	<input type="checkbox"/> Jeg har altid fået en pæn behandling af alt jeres personale, så jeg har været godt tilfreds.	Intet svar
	13	På selve dagen før indgrebet møder man fastende, nervøs og lidt ved siden af sig selv. Der skal man tale med læge NN, anden læge NN og en sygeplejerske. Det er forvirrende, at man ikke får information om dette, da man bliver hentet ind tre gange og tror, at "nu er det nu". Information om disse samtaler ville være godt. Men ellers søde mennesker.	God
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Modtagelsen
	1	Jeg har ikke andet at sige, end at alt forløb virkelig godt. Ingen ventetid. Sødt personale. Jeg har ikke noget at klage over.	Intet svar
	4	Havde ikke forståelse for, hvad man sagde og følte.	Dårlig
	10	Venligt og imødekommende personale.	God
	11	Søde sygeplejersker og læger.	Virkelig god
	13	Meget søde og venlige samt hjælpsomme.	Virkelig god
	15	Kun positivt. Følte, at man ikke kun var et "nummer"!	Virkelig god
	16	Smilende.	God
	23	Jeg blev godt modtaget og skulle følge den gule linje på gulvet, så satte mig for enden af den, og ventetiden var kun ti minutter :-)	Virkelig god
	24	Hun var optaget af, at computeren ikke virkede.	Dårlig
	29	Jeg kam ind med Falck og blev undersøgt med det samme.	Virkelig god

Bilag 5

- | | | |
|--|--|--------------|
|  34 | Jeg var til undersøgelse på [et sygehus]. Her var der en dårlig modtagelse, ventetid på 70 minutter, og der blev ikke informeret. Jeg klagede, men det blev afvist og ignoreret. På [et andet sygehus] var der en god behandling. | Intet svar |
|  37 | Forvirrende om jeg var registreret ved ankomsten. | God |
|  38 | Jeg havde ringet [over en halv time] før min tid og fortalt, at jeg blev [nogle minutter] forsinket. Dette resulterede i [over en times] ventetid. Det ville jeg rigtig gerne have vidst, for så havde jeg annulleret tiden (en simpel kontrol). | God |
|  41 | Der var to til tre personer, som spurgte om, hvilken afdeling jeg skulle "besøge", og blev med et smil vist til rette i venteværelset. | God |
|  42 | Jeg er blevet venligt mødt af både sygeplejersker og læger. Dog synes jeg, at sekretæren har været meget svær at finde bag ved skranken. Hun kunne indimellem være væk op til 20 minutter af gangen. | God |
|  44 | Personalet var meget professionelle og hjælpsomme. | Virkelig god |
|  46 | Men ventetiden er for lang. De skriver, man skal komme 15 minutter før tid, for man skal drikke noget væske. Og så kommer der først en sygeplejerske, når der er gået en halv time. Det er træls. | God |

Kirurgisk Afdeling K

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Fejlhåndtering
2	Én gang, hvor en læge ikke havde læst journalen igennem, men kun skimmet den. Det gav anledning til nogle misforståelser, som måtte belyses, før vi kunne komme videre i forløbet.	Dårligt
4	At jeg ikke blev registreret ved ankomsten og kom til at vente halvanden time, førend jeg kom ind til undersøgelsen.	Virkelig dårligt
7	Oplevede ikke nogle fejl. Lægen virkede uerfaren men spurgte en erfaren til råds, hvilket betød at forløbet gik fint.	Intet svar
ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
1	Jeg oplevede, at personalet ikke er dygtige og inde i forskellige behandlinger.	Intet svar
3	Billederne fra røntgen var væk, men I fandt dem og undskyldte.	Virkelig godt
6	Efter en måned måtte jeg kontakte sygehuset for at få svar på mine prøver. Dette skete flere gange. Svaret kom først [flere] uger senere, da læge NN selv ringere og beklagede det skete. Svar [få] dage efter.	Godt
8	Jeg har været til undersøgelse to gange. Den første gang var jeg ikke blevet vejledt, at jeg skulle forberede mig til undersøgelse, dvs. de glemte at give mig [medicin], samt de glemte at fortælle mig, hvad der skulle ske under undersøgelsen. Ved modtagelse fik jeg udleveret [medicin], og jeg var nødt til at forberede mig på toilettet. Det var en rigtig dårlig oplevelse!	Dårligt
9	Efter første undersøgelse blev vi bedt om at vente på gangen, og vi ventede mere end en time på at få en ny tid.	Godt
20	Efter narkosen: Et hvil, en ostemad, noget at drikke, færdig til hjemkørsel af [en pårørende]. Da hun hjalp mig i tøjjet, opdagede hun en kanyle i min [] arm og [nogle plastre] på brystkassen. Hun trak i snoren, og der kom en person fra personalet, og det blev fjernet fra armen. Men [plastrene] blev bare siddende til næste morgenbad.	Dårligt
21	Læge NN kunne ved en slangeundersøgelse ikke finde vej til mit [organ], hvorfor undersøgelsen blev gentaget en uge senere, hvor en dygtig læge (NN) lynhurtigt fandt frem. Ros til ham.	Godt
27	Der blev tilkaldt en anden læge, den første kunne ikke komme hele vejen rundt. Hvem, der tilkaldte ham, ved jeg ikke. Der var ingen information derom.	Intet svar
28	De havde ikke helt styr på hvem, der var hvem. De virkede lidt stressede.	Dårligt
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	Fejlhåndtering
1	Operation for [sygdom]. Den dag jeg skulle opereres talte jeg først med læge NN som sagde: "Du [har sygdommen i den ene side", hvortil jeg måtte sige" nej, i den anden".	Virkelig godt
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Fejlhåndtering
8	Jeg fik fjernet [brok]. Det viste sig senere, at jeg fik betændelse [ved syning]. Min egen læge forklarede, at der var kommet lidt skidt ind hele tiden, når det blev afsluttet på den måde. Det var en forkert måde at afslutte en syning på. Fik meget stærk penicillin, som jeg gerne ville have undgået.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Fejlhåndtering
2	Jeg var faktisk alene. [] Kort tid efter [dødsfald i familien] fik jeg brystkræft. Så jeg kan sige, jeg gik næsten på "vat". Jeg mødte kun venlige og hjælpsomme mennesker på Mamma-klinikken. Og det gør jeg stadig, når jeg er til kontrol.	Intet svar

Bilag 5

















✎	5	Apparatet til mammografi virkede ikke, så jeg blev flyttet til en anden kabine. Personalet oplyste, at det skete ofte, og at de skiftedes til at være ude af drift.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Fejlhåndtering	
✎	7	Jeg blev kaldt ind en gang for meget. Det gjorde, at man blev nervøs for, at der var noget alvorligt i vejen.	Godt
✎	8	Jeg var slet ikke blevet indkaldt til samtale, da "sagen" var bortkommet. Efter 14 dages venten kontaktede jeg ambulatoriet, som forklarede, at der var sket fejl i it-systemet. Samlet ventetid på svar for [flere] års cancerkontrol: 21 dage ([sig]!)	Virkelig dårligt
✎	14	Havde forventet scanning for smerter i bryster []. En læge kørte sin hånd over bryster: "Det er ikke noget alvorligt". Nemt svar og var ikke tilfreds med svaret, da jeg, året før, var opereret for kræft []. Fem til ti minutter efter kørte vi tilbage []. Men jeg har nok lignet et stort spørgsmålstegn, for pludselig mente man, jeg skulle scannes, men der var en ventetid på seks måneder, ak ja. I stedet har jeg fået undersøgelsen foretaget på et andet sygehus.	Dårligt
✎	18	Lægen, der undersøgte mig, var meget hurtigt ude af klappen efter at have undersøgt mig. Jeg var bekymret for kræft, men fik at vide, at det var udposninger []. Jeg fik dog ikke at vide, at udposningerne sandsynligvis var årsag til mine smerter []. Sygeplejersken glemte at give mig [vareprøver], indtil jeg selv mindede hende om det.	Godt
✎	22	En andens diagnose på mit CPR-nummer.	Godt
✎	24	Jeg fik kun oplysning om én undersøgelse i brevet, men jeg skulle have to undersøgelser. Kikkertundersøgelsen [] blev gennemført, men [den anden undersøgelse] blev ikke gennemført, da jeg ikke vidste, at jeg skulle have haft et lavement inden.	Godt
✎	27	Til den første aftale jeg havde om operation, bliver jeg ringet op med besked om, at der ikke er en læge NN til at stede, og de må aflyse. NN giver mig rigtig fin information, og giver mig med det samme en ny tid. Hun har fuld forståelse for, at det er uheldigt, da både jeg og min partner har taget fri fra arbejde. Ved næste aftalte tid møder jeg NN, og hun er meget dygtig og omsorgsfuld. Jeg møder op til forundersøgelse, og videre til operation. Forundersøgelsen går fint. Da jeg skal møde til operation, møder jeg en del sygeplejersker, der står og snakker. Jeg får ikke mulighed for at præsentere mig selv, før end jeg bliver sendt hen til læge NN. Jeg taler med ham, og bliver sendt hen i venteværelset. I venteværelset bliver jeg kontaktet af en pige. Hun spørger mig om ALLE de ting som jeg har besvaret til forundersøgelsen og ved læge NN. Højde, vægt etc. Det er ikke rart at skulle sidde og svare på den slags (igen) i venteværelset. Efter lang ventetid, kommer hun og fortæller mig, at de ikke kan operere mig i Grenå, da jeg har for høj BMI. Ingen diskretion fra hendes side. På vej ud møder jeg igen en meget sød og omsorgsfuld NN. Hun har fuld forståelse for, at jeg er ked af det, da jeg igen har taget fri fra arbejde, og det samme har min partner. Uden nytte. Første indkaldelse var til [først i efteråret], anden indkaldelse var [en måned senere]. [Halvanden måned senere] bliver jeg så kontaktet af et andet sygehus. Jeg bliver kontaktet, og får tilbudt at komme til operation [fem dage senere]. Dette kan jeg ikke sige ja til, da jeg er nødt til at varsle min arbejdsgiver. Med så få dages varsel, ville jeg få problemer på mit arbejde og må takke nej. Jeg får at vide, at jeg så først kan komme til [to måneder senere]. Her [en måned senere] har jeg endnu ikke fået en operationsdato.	Virkelig dårligt
✎	36	Jeg fik en recept på noget fra [apoteket] uden indlægsseddel. Da jeg ammede på daværende tidspunkt, var der ingen, der vidste, om jeg måtte bruge det pågældende medicin. Der gik lige [nogle] dage, inden jeg kunne benytte medicinen...	Godt
✎	37	Jeg har følt mig glemt. Tidsfrister overholdes ikke mht. næste indkaldelse. Der reageres ikke hurtigt på scanningssvar.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	42	En læge, der skulle informere mig om et MR-scanningssvar, troede at det var svar på en [anden] scanning. Derfor ville han henvise mig til den MR-scanning, som jeg allerede havde været til. Jeg gjorde ham bekendt med fejlen, og han undskyldte straks. Det var helt ok. Alle begår fejl!	Virkelig godt

Kirurgisk Afdeling K

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
4	Som tidligere skrevet, er kun pga. lægesekretæren og at jeg blev registreret som udeblevet, der medførte, at jeg ventede halvanden time efter det tidspunkt jeg havde fået. Samt at sekretæren ikke tjekkede, om der var sket en fejl, selvom jeg gjorde hende opmærksom på, at jeg havde ventet længe og dem, som kom før og efter mig, for længst blevet kaldt ind.	Dårligt
9	Jeg kører først fra det ene hospital til det andet hospital for at få at vide at jeg skal til ultralydsundersøgelse i det første hospital. Ved ultralyd blev det konstateret, at jeg har brok []. Der efter kører jeg fra det første hospital til det andet hospital, hvor jeg får at vide, at det ikke er nødvendigt at operere det. For mit vedkommende ville det have været mere belejligt med et telefonopkald, samt at jeg var sendt fra min egen læge til ultralyd først.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Det er ok. Går altid fint. Taler med personalet om forløbet, hvad der er kommet af nye produkter på markedet.	Godt
4	Alt fungerer tilsyneladende godt NU. Jeg har haft en tidligere uheldig oplevelse i forbindelse med en brokoperation: En [prøve] blev i den sammenhæng sendt til København, og jeg fik at vide, jeg skulle spørge til resultatet i egen lægeklinik ved fjernelse af sting. Egen klinik lod mig læse på skærmen, at der ikke var nogen bemærkninger om operationen. Mit eget brev til afdelingen resulterede i et svar fra overlægen, at jeg naturligvis havde ret, men som jeg ville kunne se fra vedlagte kopi, havde alt været godartet. Der var bare ikke vedlagt noget kopi! Jeg tror og håber, at sagsgangen er mere effektiv nu.	Virkelig godt
6	Første gang blev jeg indlagt [en dag] FASTENDE, blev først opereret [to dage efter]. Al den tid fastende.	Godt
11	Jeg er tilfreds som tingene er gået. Jeg har fået en særdeles venlig/god behandling og er egentlig kun bekymret over, at to læger kan være temmelig uenige om, hvordan jeg skal forholde mig til min sygdom.	Godt
12	Det har været uhyre vigtigt for mig at have kontinuitet i min behandling, i form af, at den samme læge varetog mine kontrolbesøg, således at vi begge kendte hinanden og lægen kendte min journal. Det sparede tid for os begge, og gav mig som patient tryghed i behandlingen. Vi kunne derfor hurtigt koncentrere os om det væsentlige, og jeg skulle ikke forklare så meget, da vi altid kunne fortsætte, hvor vi slap sidst. Mit forløb efter operationen har haft en del komplikationer, så derfor har kontinuiteten i behandlingen og trygheden været væsentlig for mig. Det har været et plus, når psyken er sårbar også, at det har været samme sygeplejerske og læge, der har været til stede. Kun ros til NN.	Godt
13	Jeg var til en [undersøgelse], hvor jeg fik en meget opmærksom og engageret behandling!	Virkelig godt
16	Personalet var meget forklarende og beroligende, så jeg følte en tryghed, inden undersøgelsen startede.	Virkelig godt
17	Kun venligt og sødt personale.	Godt
18	Da jeg har sukkersyge og skulle møde fastende, var jeg nødt til at forlade ambulatoriet efter to timers venten.	Dårligt
22	Nej. Udmærket behandling.	Godt
24	Det har taget [flere] år at behandle mig for galdesten, hvilket efter min opfattelse er alt for længe. I de [] år er jeg blevet udsat for behandlingssteder og en mængde divergerende udredninger, hvilket har været særdeles frustrerende. Jeg har en fornemmelse af, at det var unødvendigt og fejlagtigt, at man fjernede min galdeblære.	Godt
25	De gjorde det godt.	Godt

Bilag 5




















	26	Smertedækning meget dårlig til trods for, at de havde sagt og skrevet, at man fik smertestillende medicin. "Vi kan lige vente lidt".	Godt
	27	Det var et meget ubehageligt forløb. Jeg var ved at besvime flere gange under forløbet, og jeg var meget dårlig efter undersøgelsen. Har i lang tid efter haft problemer ved endetarmen, smerter, rifter. Føler ikke, jeg er udtømt efter toiletbesøg.	Intet svar
	28	Mødte stor uvilje og ringe forståelse fra personalets side på stuen. F.eks. tog det en time, før de reagerede på, at jeg ringede med klokken pga. for store smerter, og det på trods af, at jeg kunne høre dem pjatte ude på gangen. Alt i alt meget uprofessionelt!	Godt
	31	Personalet var IKKE informeret om, hvad jeg fejlede, så jeg skulle genfortælle alt mange gange. Virkede ikke godt.	Godt
	32	Alt gik fint.	Godt
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR		Samlet indtryk
	2	Det fungerede professionelt.	Virkelig godt
	3	Dejlige mennesker, jeg var i kontakt med. Informerede rigtig godt, og de lød til at have styr på tingene. Operationen er gået godt, og jeg har absolut ingen gener efter operationen. Jeg blev oplyst om, at der ville komme smerter efter operation, og det passede, men smerterne er nu væk.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA		Samlet indtryk
	1	Jeg oplevede, at min henvisning til scanning ikke nåede frem og måtte selv rykke for det. Jeg måtte også selv rykke for min anden operationsdato, som var meget lang tid efter min scanning. Dette er jeg ret tilfreds med. Men selve forløbet på ambulatoriet var godt, selvom min anden operation også blev rykket en dag.	Virkelig godt
	2	Ville være fint, hvis der f.eks. blev oplyst/efterspurgt mht. de blodprøver, der skulle være, og hvor "gamle", de må være mht. ventetid mellem forundersøgelse og operationstidspunktet.	Godt
	3	Jeg fik en meget god behandling af alle.	Virkelig godt
	4	Kun at jeg anmodede om kørselsgodtgørelse, der skulle jeg have været tilbage for at snakke med min kontaktperson, det kunne ikke lade sig gøre, da hun var videre med en anden patient. Vedkommende, der sad ved telefonen, ville så tage sig af det (ikke gerne), og jeg har ikke modtaget noget.	Godt
	5	God information om min [behandling], som jeg tidligere er blevet behandlet for to gange på to andre sygehuse.	Godt
	8	Det er min første operation. Jeg er godt tilfreds med stedet. Blev godt modtaget og informeret. Der var længere ventetid, da jeg først sad i sygehustøjet end forventet, men patienten før mig skulle jo også opereres ordentligt, så det er jo, hvad der kan ske.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA		Samlet indtryk
	2	Jeg blev opereret af to gange, da de ikke havde fået det hele første gang. Det er den eneste fejl, jeg kan påpege. Hvis det er en fejl?	Intet svar
	7	Jeg fik at vide, at jeg ville blive lokalbedøvet ved [indgreb] på røntgenafdelingen, men det blev jeg ikke, og det ville have været rart at vide, så jeg var forberedt på en ubehagelig oplevelse. Jeg ville i så fald have bedt min mand om at blive, men han var "sendt" hjem, da der ikke var faciliteter til pårørendes ophold i afdelingen. (Jeg havde et klart indtryk af, at andre pårørende opholdt sig i udskrivningsafdelingen undervejs). Det var desuden en ubehagelig læge NN, der forestod seancen. Så alt i alt var det en meget dårlig oplevelse omkring [indgrebet]. Det kunne godt gøres bedre.	Godt
	8	Jeg synes, at der var for lang tid imellem kontrol, men det er der rettet op på nu.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk

3	Efter undersøgelse [for år tilbage] i Randers samt behandling og tilsvarende undersøgelse [senere] på andet sygehus og kontrol [efterfølgende] på det andet sygehus var det befriende at få så fagligt og uddybende svar i Randers [i efteråret], hvad mine positive svar underbygger.	Virkelig godt
4	De skal være mere forstående. De skal være enige om, hvad de melder ud til patienten.	Dårligt
6	Jeg er så taknemmelig for alt, der er blevet gjort for mig. Min operation har været så vellykket, så jeg er bare så glad for, at jeg har været hos jer. I var alle så søde og rare. Tak til jer alle.	Virkelig godt
8	Mine tidligere sygdomsdata var ikke at finde på Pc'en af læge NN i forbindelse med samtaler.	Virkelig dårligt
10	Alt i alt en positiv oplevelse.	Godt
12	Et langsommeligt behandlingsforløb, da der var to sygehuse involveret. Man skulle rykke hele tiden for at få ens sag flyttet fra det ene skrivebord til det andet. Hvor det var galt, kan jeg ikke vurdere, men ventetiden var slem. Vi ser fremad nu, og det ser heldigvis ud til, at forløbet trods alt ender positivt. Alt ok.	Godt
15	Følte mig rigtig godt behandlet både professionelt og ikke mindst menneskeligt. Tusind tak for det.	Virkelig godt
16	Ikke andet, end at det var en meget tilfreds patient, der gik derfra uden smerter.	Virkelig godt
17	Jeg tager dagligt [hjertemedicin], og jeg var pålagt IKKE at tage dette middel op til syv dage før operationen. Ved flere lejligheder, inden jeg kom på operationsbordet, spurgte jeg om, hvornår jeg kunne genoptage indtagelsen af midlet. Jeg fik tre forskellige svar, nemlig en eller to eller tre dage. Jeg valgte tre dage, da det nok ikke spiller nogen større rolle!	Godt
19	Kontaktpersonen var meget kontant og viste ingen medfølelse. Sygeplejersken der deltog i samtalen efter operationen, var derimod UTROLIG dygtig, empatisk og informerende.	Godt
24	Jeg synes ikke, jeg blev hørt, da jeg bad om at blive bedøvet inden undersøgelsen. Først efter de forgæves forsøgte at gennemføre undersøgelsen, blev jeg bedøvet.	Dårligt
25	Var til røntgen først.	Godt
26	Første besøg på det ene sygehus [] var totalt spild af min og lægens tid. Der skete nøjagtig det samme som hos min egen læge []. Anden gang [] på det andet sygehus var ok. Mammografi, gelescanning og afgørende besked.	Intet svar
27	Det kan undre mig, at læge og sygeplejerske der laver forundersøgelsen, samt læge NN, ikke kan fortælle mig, at min BMI er for høj til operationen. Dette får jeg først af vide efter, at jeg tredje gang har afgivet alle oplysninger til en på "operationsgangen".	Virkelig dårligt
33	Lægen var for hurtig og ikke lyttende. Dygtig til det praktiske, men ikke til information og ingen viden om prøvesvar, jeg medbragte.	Godt
35	Jeg vil gerne høre resultatet af en undersøgelse efter slutningen af en undersøgelse. Jeg vil gerne, at den skrivelse, man modtager før en undersøgelse, svarer til forløbet ved undersøgelsen. Dvs. at en evt. samtale med en læge også finder sted. Jeg vil gerne, at man er fleksibel. Dvs. at man kan afvige eller ændre fra en fastlagt undersøgelse, hvis f.eks. læge og patient bliver enige om andre at mere præcise og relevante undersøgelser gennemføres. Det er specielt, hvor symptomer og diagnoser ikke er afklaret eller er svære at afklare præcist.	Godt
44	Jeg var helt tilfreds med personalets professionelle behandling af min undersøgelse.	Godt

Kirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
1	Fik god mundtlig information, men det ville være dejligt med noget skriftligt. Svært at finde rede i alle de informationer jeg fik, da jeg kom hjem.	Godt
4	Det er min ventetid og sekretærens manglende eller ingen hjælp til at undersøge, hvorfor min ventetid blev så lang, som fylder negativt i mig. Med hensyn til lægens undersøgelse og sygeplejerskens information er der stor ros herfra.	Dårligt
6	Det skriftlige materiale, jeg fik før operationen, var ikke i overensstemmelse med det, der skete. Det var i forhold til længden af operationen og det smertestillende, jeg skulle bruge bagefter, og forløbet bagefter.	Godt
10	Havde måske forventet efter første besøg, at de ville foretage behandling i et eller andet omfang ved andet besøg, men blev rådet til anden kostvejledning og creme igen, som blev frarådet ved første besøg.	Godt
12	Jeg blev henvist af egen læge, fordi jeg havde en mindre knude []. Ud fra det, min egen læge havde sagt, forventede jeg, at jeg skulle have været scannet til det første møde i ambulatoriet. I stedet lavede lægen samme undersøgelse som min egen læge, og så blev jeg derefter henvist til scanning! Scanningen blev foretaget et par måneder efter på et andet sygehus, og derefter skulle jeg få svaret ved en ny tid ved et andet ambulatorium! Set ud fra min synsvinkel kunne det hele, scanning og svar, være foretaget, da jeg mødte op første gang i ambulatoriet. I stedet brugte jeg tre besøg, og hospitalerne skulle forholde sig til mig tre gange for at se, at jeg har mange sten i min galdeblære.	Godt
ID Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA		Samlet indtryk
1	Det fungerede fint, for mit vedkommende.	Godt
3	Vi fik en undskyldning, da informationen godt kunne være givet telefonisk.	Godt
10	Jeg fik oplyst, at der ville gå to til tre uger, til jeg fik svar (det fik jeg oplyst ved henvendelse til afdelingen en uge efter undersøgelsen). Der gik FEM uger, inden jeg fik svar. Det er lang tid, når man forventer svar efter to til tre uger, og symptomerne stadig er der.	Godt
11	Nej, jeg er tilfreds, men undres naturligvis over, at to læger kan give mig helt forskellige rådgivning om, hvordan jeg skal forholde mig til min sygdom efter behandlingen. Jeg må jo bare vælge, for opfordringerne var vidt forskellige. Og jeg ender nu med at gøre det modsatte af det, den første læge anbefaler mig...	Godt
12	Den skriftlige information i form af pjecer forekom mig alt for overvældende, når jeg lige havde fået konstateret en kræftsygdom. Jeg havde ikke brug for at vide mere, end der lige vedrørte min sygdom. Især skræmte det mig at læse om den procentvise chance for overlevelse for både min sygdom og beslægtede emner.	Godt
15	Svar på biopsi [] varede [et par måneder]. Det er urimeligt, at man skal gå i uvished så længe, selvom der ikke er sygdom. Der var lovet svar efter [et par uger].	Godt
19	Der gik for lang tid, før resultatet forelå.	Godt
25	Tale om alt det jeg skulle igennem.	Godt
30	Opfølgende information efter undersøgelse kunne have været bedre. Blev afsluttet for fortsat kontrol. Information om begrundelse kunne have været bedre. Blev ikke involveret i denne beslutning.	Godt
32	Altid flink modtagelse, selvom nerverne var der?	Godt
ID Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR		Samlet indtryk

	3	Fin fin.	Virkelig godt
ID Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA			Samlet indtryk
	2	Savner konkrete oplysninger om hvilke typer operationer, der tilbydes i forbindelse med fjernelse af [indre organ]. Ikke helt fyldestgørende skriftlig information. (Nye metoder ikke beskrevet heri!).	Godt
	4	Jeg fik udposninger efter operationen. Det blev jeg lidt utryg ved.	Godt
	7	Patienten skulle opereres for [én type] brok, og vi fik en folder om [en anden type] brok. Det har man som almindeligt menneske ikke mulighed for at danne sammenhæng imellem!	Virkelig godt
	9	En billedbog til børn vil være en god idé.	Godt
	10	Ville gerne have været lidt grundigere informeret om omfanget af de smerter, jeg havde eller kunne forvente efter operationen, samt varigheden og længden af disse.	Godt
ID Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA			Samlet indtryk
	7	Bortset fra lægen NN var alle venlige, imødekommende og udviste stor forståelse for min situation og reaktion.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit			Samlet indtryk
	15	Super god behandling!	Virkelig godt
	16	De tog godt hånd om mig.	Virkelig godt
	20	Fik ingen skriftlige informationer. Ville gerne vide lidt mere om operationen.	Virkelig godt
	24	Det ville være dejligt, hvis man blev lyttet til, og at man ikke blev forsøgt overtalt til at gennemføre undersøgelsen på DERES måde!	Dårligt
	27	Fra NN og lægen, der var med til forundersøgelsen, fik jeg fin information. Derefter gik det kun ned ad bakke...	Virkelig dårligt
	30	Meget venlige mennesker, der fortalte mig om undersøgelsen. Det var lidt svært at høre efter, jeg var meget nervøs.	Godt
	32	Skriftlig information blev sendt til min læge.	Virkelig godt
	33	Det skriftlige materiale var en smule forvirrende.	Godt
	35	Man burde altid informeres skriftligt efter hver undersøgelse. Hvis man ikke får en afklaring, bør evt. andre muligheder foreslås.	Godt
	38	I Grenå blev jeg betjent af en læge, som jeg ikke forstod. Vi misforstod også hinanden.	Virkelig godt
	46	Jeg blev overført til et andet hospital med udrykning og blå blink, og det gik hurtigt. Og de arbejdede godt sammen. En ambulance hentede mig. Det kan man ikke klage over. De var venlige, dygtige og hurtige og snakkede godt med mig.	Godt
	48	En dejlig, behagelig læge at tale med. Fik svar med det samme.	Godt

Kirurgisk Afdeling K

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






















ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
8	Jeg har ikke noget at klage over. Altid blevet behandlet rigtig godt. Knus til jer alle sammen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Der skal være mulighed for at have en pårørende med ind. Det har jeg oplevet på Kirurgisk Afdeling, at man ikke må, fordi der sidder så mange derinde. Så der kunne måske findes en anden løsning, lukkes ind på eneværelsesrum.	Godt
2	Ventetid kan gøre, at ens P-billet udløber. Det kan være et problem, nu hvor der er kommet P-automater ved sygehuset i Randers.	Virkelig godt
25	Så gode mod mig.	Godt
32	Da jeg var til sidste besøg efter operationen, var sygeplejer og lægen så gode.	Godt
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
10	Fik ingen oplysning om dette. Havde dog talt med egen læge om det.	Godt
11	Fik oplyst, at alle oplysninger om operationen ville tilgå min læge. Man ved jo ikke, om det rent faktisk er sket, selvom jeg føler mig ret sikker herpå.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Samlet indtryk
6	Der har været nogle forviklinger angående efterbehandling (kontrol). Jeg blev afvist, fordi jeg bor i [en anden region], men jeg har fået en aftale med [et sygehus i regionen].	Virkelig godt
7	Alle var søde og venlige, men det havde været rart at have de samme kontaktpersoner i hele forløbet. Jeg havde nye hver gang, bortset fra at lægen, der opererede, også forestod kontrollen efter operationen.	Godt
8	Især ernæring og motion.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Den velkvalificerede faglige ekspertise kunne spare meget i behandlingssystemet for både personale og os, både tid og ressourcer. Dette kædet sammen med mine tidligere oplevelser. Denne gang var optimal, fagligt og menneskeligt.	Virkelig godt
8	Sygehuset har grundlæggende administrative problemer.	Virkelig dårligt
15	100 procent ok behandling!	Virkelig godt
16	Ingen problemer.	Virkelig godt
20	Lidt bedre information til min egen læge. Jeg skulle fortælle dem, hvad min operation havde til fordel.	Virkelig godt
23	Blev undersøgt for brok, og kan selv tage stilling til, hvornår det bliver så slemt, at jeg skal opereres.	Virkelig godt
29	Fantastisk god hjælp under genoptræning.	Virkelig godt
31	Angående ernæring kunne jeg godt tænke mig at tale med en diætist!	Godt

Kirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RGR	Samlet indtryk
2	[Det ene sygehus]: Lokalerne ok, der var et toilet til af- og påklædning. Dette fandtes ikke [på det andet sygehus].	Virkelig godt
3	Virker som spild af tid at vurdere en nedlagt afdeling.	Godt
4	Vær opmærksom på at tjekke, hvis der er nogen som gør opmærksom på, at der er sket en fejl. Den måde, jeg blev mødt med, var ligegyldighed samt at hun sagde, at det var systemet (computeren), som havde lavet en fejl, kan jeg ikke bruge til noget. Det er da hende, som har tastet ind. Havde hun gidet at spørge om, hvad jeg hed samt at tjekke på skærmen, tror jeg, hun havde opdaget fejlen.	Dårligt
5	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik.	Godt
7	Sygeplejersken var rigtig sød.	Virkelig godt
9	Det er godt, at man kan sidde og se fjernsyn, mens man venter. Det ville være i top, hvis man havde kunnet købe en kop kaffe.	Virkelig godt
11	Jeg vil gerne sige, at man kan glæde sig til et besøg på et sygehus. Jeg altid er blevet godt modtaget i Grenå. Det er et fantastisk personale, og jeg har altid følt mig tryk.	Virkelig godt
12	Bedre koordinering mellem undersøgelserne kan skære meget tid væk og effektivisere forløbet.	Godt
ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Parkeringsforholdene ved sygehuset er meget dårlige. Jeg blev indkaldt til et møde om aftenen angående [sygdom]. Patientafdelingen spørger, om vi kan holde udenfor - men parkeringen udenfor var ikke fri på det pågældende sted på det aftalte tidspunkt, så det var dårlig information fra afdelingen.	Godt
2	Alle var søde og venlige. Forsinkelser kan vist ikke undgås. En dag kan det jo ske, at det er mig, der må bruges mere tid på [].	Virkelig godt
2	Når nogen i bedste mening siger til mig "Fortsat god dag", fortæller jeg om den dag, da vi [] kom på sygehuset. En ansat [] sagde henvendt til mig: "Fortsat god dag". "Det har ikke været nogen god dag for mig", var mit svar. "Se mit ansigt, og min krop gør ondt. Det skete i formiddags, og du siger fortsat god dag". Hvortil hun svarede: "Det tænkte jeg ikke over". Det bør man tænke over. Ikke mindst på et sygehus. Man ved jo ikke altid, hvordan andres dag har været.	Virkelig godt
4	Personalet var perfekt, man følte sig behandlet som person ikke som patient!	Virkelig godt
5	Det er ikke ok, at receptionen ikke er bemandet, når patienter er tilsagt. Da jeg kom, sad der ældre og svagelige, der ikke var betjent.	Godt
9	De nye P-REGLER er yderst stressende, når varigheden af besøget er ukendt. Man er faktisk nødt til at betale 50 kroner.	Godt
10	Fint med kaffe/the og brød efter undersøgelsen.	Godt
11	Positivt: generelt var personalet yderst venligt. Negativt: personalet var i tvivl om, jeg måtte få noget at spise under min indlæggelse, og det virkede som om, man for en sikkerheds skyld bare sagde nej, hvilket ikke er rart, når sidste måltid er [over et døgn] væk.	Godt
12	Jeg er glad for, at jeg fik mulighed for at få den samme læge til mine kontroller. En af de første gange inden operationen, oplyste en [] læge på vej ud af døren: "i øvrigt skal du have en stomi". Da var jeg nær ved at bryde helt sammen. For mig var det det væsentligste indgreb og ikke bare noget, der burde siges i en bisætning!	Godt

Bilag 5

	16	Personalet var søde, rare og meget venlige mennesker. Meget omsorgsfulde. Jeg følte, de var til for mig.	Virkelig godt
	19	Under undersøgelsen var de meget opmærksomme og var ikke bange for at sende bud efter en mere erfaren læge.	Godt
	23	Der var godt humør. Og også humor. Det er vigtig, når man er til undersøgelse eller behandling!	Virkelig godt
	25	Det var godt. Fik ren besked om alt.	Godt
	29	Indkaldelsen kan følges op med en huskemail og/eller sms, særligt hvis der er lang tid mellem modtagelse og undersøgelsen.	Virkelig godt
	31	Diverse sygeplejersker/læger brude være bedre orienteret om den patient, de skal undersøge.	Godt
	32	ALT fungerede fint. Både under operationen og derefter.	Godt
	ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RGR	Samlet indtryk
	1	Vedr. lokalerne: Mit besøg var [kort tid] før lukningen, hvilket selvfølgelig kunne ses over alt.	Virkelig godt
	3	Stor ros til alt personale, jeg havde kontakt med.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
	1	Være mere opmærksom på henvisninger til andre afdelinger og give ny tid hurtigere. Utroligt rart og hjælpsomt personale, de gjorde det til en god oplevelse trods alt.	Virkelig godt
	2	Omgivelser i venteværelset er "Københavns banegård" og noget triste i det. Gælder også "før-" og "efter-venterum". Information fra sygeplejersker er god, og de har "øje" for patienter og behov.	Godt
	6	Jeg blev rigtig godt behandlet, følte mig meget tryk, også på operationsstuen. Læge og personale har en god humor []. Det er første gang, jeg er blevet opereret, så det var MEGET positivt. Giv en tak til alle, det gør mig mindre nervøs til en anden gang.	Virkelig godt
	9	Vi var to forældre med vores [to små døtre]. Først fik vi at vide, at lillesøster ikke måtte være på afdelingen. Det gav utryghed for os og vores datter (patienten), men vi og lillesøster opholdte os alligevel i tv-stuen, så vores datter altid vidste, hvor vi var.	Godt
	10	Alle var søde, venlige og imødekommende. Et minus var dog informationen og udleveringen af medicinen, da jeg skulle hjem. Det oplevedes som lidt rodet og usammenhængene. Ville godt have ventet [lidt ekstra tid] inden uskrivelsen.	Godt
	ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Samlet indtryk
	1	Jeg vurderer, at behandlingsforløbet var for hurtigt afsluttet.	Godt
	3	Var nærværende og imødekommende.	Virkelig godt
	4	Meget tilfreds.	Virkelig godt
	6	Søde og venlige.	Virkelig godt
	10	Ved mit seneste og sidste besøg opstod der ventetid, så venteværelset blev fyldt med patienter. Da tiden var overskredet med 15 minutter, kom en medarbejder og kaldte mit og to til tre andre patienters navne. Vi fik at vide, at de var blevet forsinkede, og at der ville gå cirka så lang tid, inden vi ville blive kaldt ind. Det var meget fin service, og ventetiden oplevedes derefter meget mere acceptabel. Så stor ros for denne fremgangsmåde :)	Virkelig godt
	11	Meget tilfreds. Smilende og positive personaler.	Virkelig godt
	12	Venteværelset i ambulatoriet er alt for lille, og sekretærtelefonen kan høres alt for meget; hvad der bliver snakket om og hvem. Udenfor venteværelset og i forbindelse med toilet, er det som en banegård.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Jeg blev [i vinteren] opereret [], og det er gået så fint. Jeg fik en rigtig fin behandling af både læger og sygeplejersker! Jeg er meget tilfreds!	Godt
5	Det var en rigtig god oplevelse :-)	Virkelig godt
8	Effektiviser den administrative side. Send skriftlige svar til folk, som findes raske, spild af tid at indkalde til samtale.	Virkelig dårligt
9	Personalet var utroligt søde og forstående, da jeg var meget bange for undersøgelsen. Tak for det!	Virkelig godt
12	Et meget venligt og dygtigt personale. Altid i godt humør, men altid travlt.	Godt
15	Har desværre IKKE noget at brokke mig over! Elsker at brokke mig!	Virkelig godt
16	Er tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
19	Der var ikke sæbe/"sprit" på toilettet ved venteværelset.	Godt
21	Jeg mangler en garderobe i undersøgelseslokalet.	Godt
26	Det samlede forløb kunne have været en måned kortere ved at springe over det unødvendige besøg på et andet sygehus.	Intet svar
27	Jeg kan ikke rose NN nok. En rigtig sygeplejerske med indlevelse og omsorg. Meget dygtig. Lægen der var med til forundersøgelsen, var også rigtig sød. Hun kom med gode råd, og god forklaring herom. MEN: Jeg afventer stadig tidspunkt for operation. Meget skuffende.	Virkelig dårligt
28	Jeg ønsker hurtigere besøg på ambulatoriet til behandlingsforløb, når lægen har afsendt brevet til hospitalet. Men man ved jo, at der er den ventetid, men tre måneder er længe.	Godt
30	Jeg skulle til en undersøgelse. Jeg var nervøs og tænkte ikke på at kigge i krogene, om der var rent!	Godt
32	Udmærket tilfreds, alt i alt.	Virkelig godt
33	Sygeplejersken var meget omsorgsfuld og forstående. Hun var rolig, og det smittede i situationen.	Godt
35	Jeg syntes, de var smilende, søde og til dels snakkesalige. Men igen, når man kommer ind på det faglige, så bliver systemet og de ansatte for snæversynede. De vil ikke høre på patienten, og samtalen bliver kold og nedladende over for patienten. Man kan sige, de opfatter sig selv som: "jeg alene ved noget om sygdomme".	Godt
37	Efterspørger en kontaktsygeplejerske.	Godt
39	Mødte op til operation men blev ikke opereret, da lægen vurderede, at der skulle en ny scanning til. Fint nok, da man var i tvivl. I samråd med mig er operationen udsat, til jeg måske får flere smerter.	Virkelig godt
40	Til den afsluttende samtale oplevede jeg, at lægen ikke havde læst min journal og vidste ikke, hvad det drejede sig om. Sygeplejersken prøvede at forklare ham sagen, uden effekt. Har det noget med tidspunktet at gøre? Har før oplevet det samme; når klokken nærmer sig [eftermiddag] bliver man hurtigt afsluttet, får ikke svar på sine spørgsmål. Dårlig oplevelse. Utryghed.	Godt
42	Der skal være en synlig sekretær ved venteværelset hele tiden. Det skaber en tryghed for patienten, der i større grad vil føle sig husket i ventetiden. I har nogle enormt velformulerede og engagerede læger, hvor patienten føler sig taget hånd om i dialogen med dem.	Godt
43	Det var SØDE sygeplejersker.	Godt
45	Jeg synes, alle var meget flinke. Angående rengøring opdagede jeg ikke noget graverende,	Godt

Bilag 5

men tænkte ikke lige på det.

- | | | |
|---|---|------|
| ✎ | 46 Man kunne godt finde nogle bedre stole, når man skal sidde der så længe. Og måske et bord, og så hænge et billede op på væggen i stedet for en plakat med informationer, så det blev lidt hyggeligere. | Godt |
| ✎ | 47 Min oplevelse har igennem hele forløbet været rigtig god. Alle har virket imødekommende og professionelle, kompetente samt effektive. | Godt |

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

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

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

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

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

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

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