

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Plastikkirurgisk Afd. Z
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	286
Afdelingens svarprocent:	72%

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 tests 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).

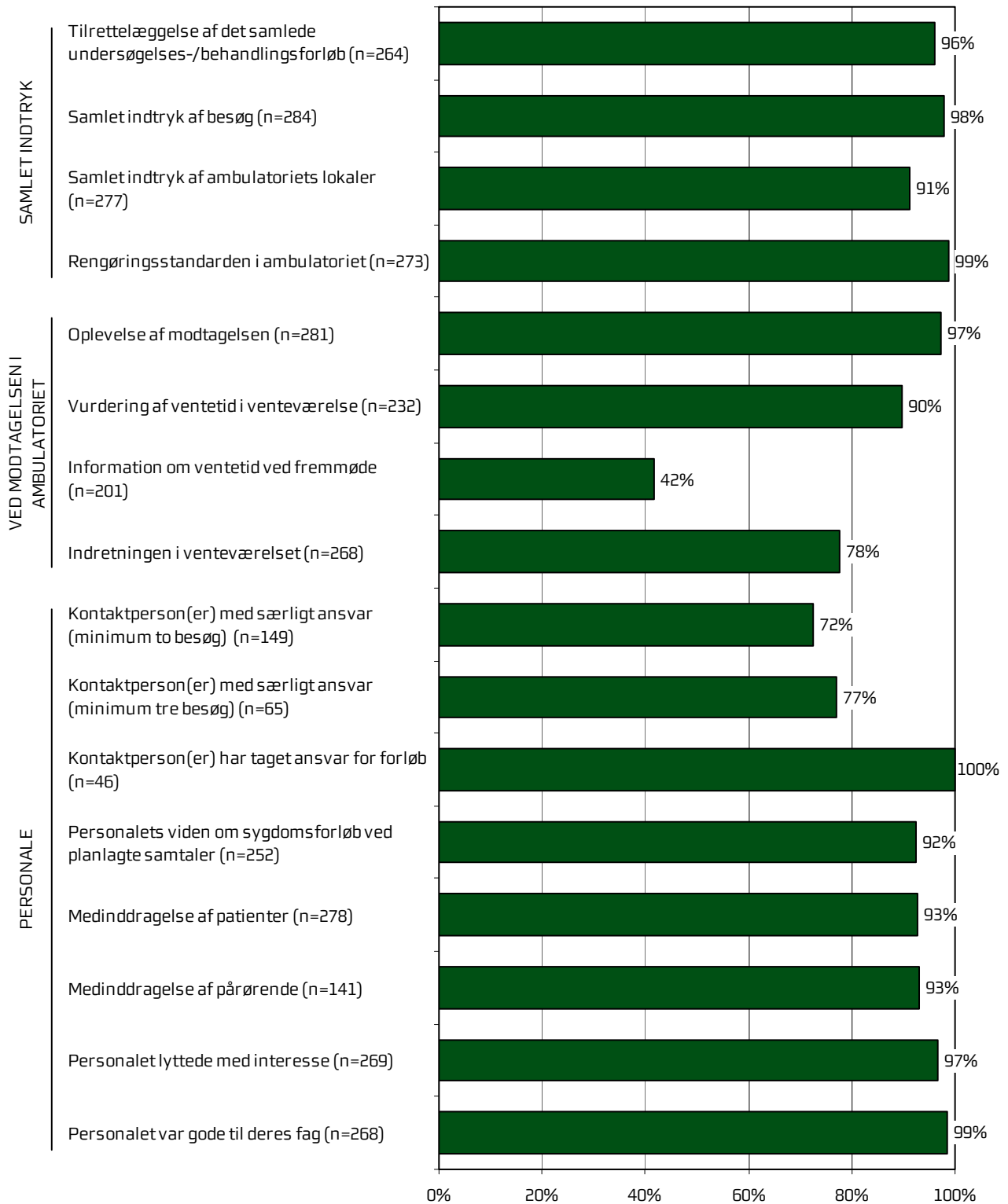
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

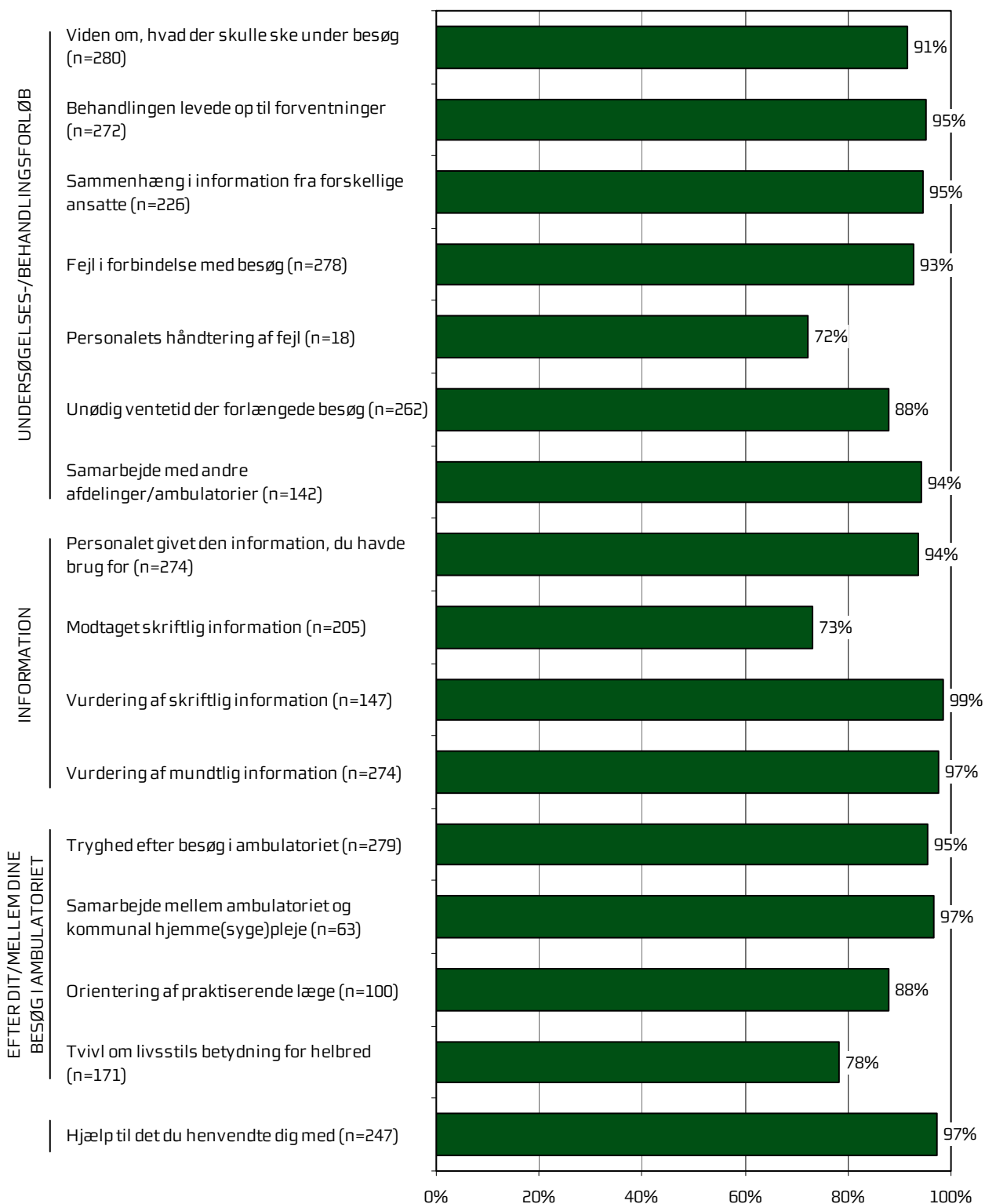
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Plastikkirurgisk Afdeling Z

2010-tallet er for: Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

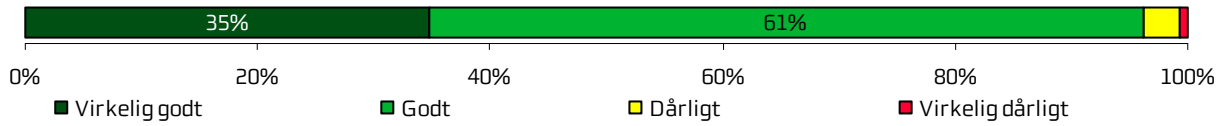
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

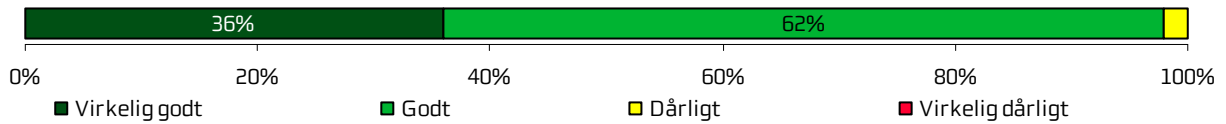
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

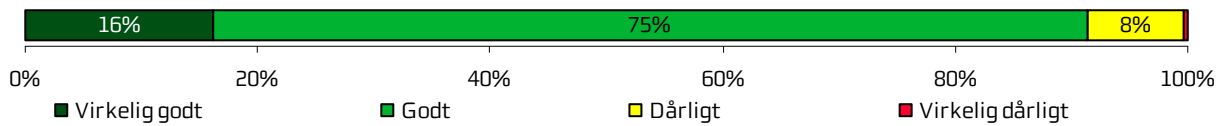
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=264)



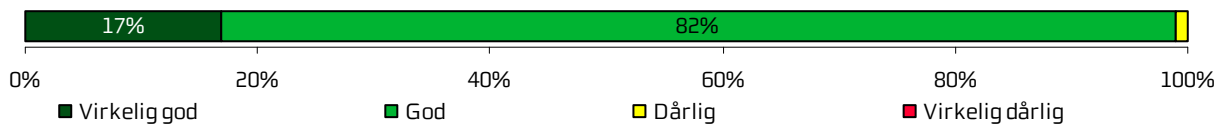
Samlet indtryk af besøg (n=284)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=277)



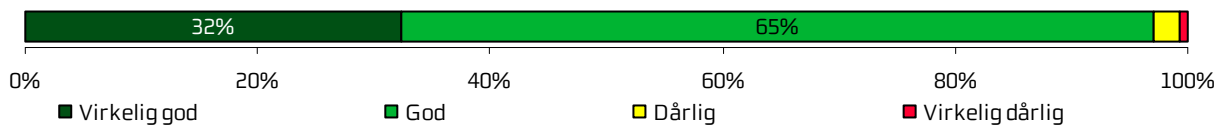
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=273)



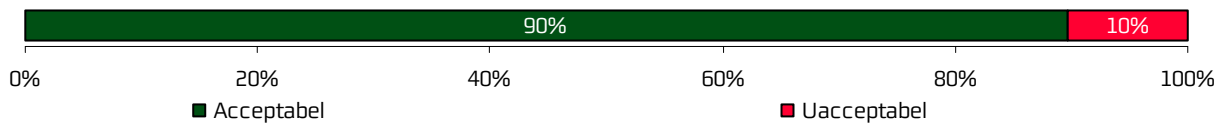
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	97 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	90 %	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

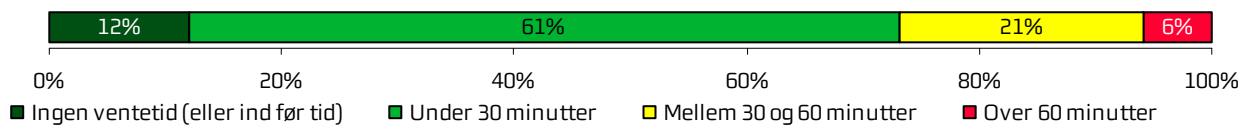
Oplevelse af modtagelsen (n=281)



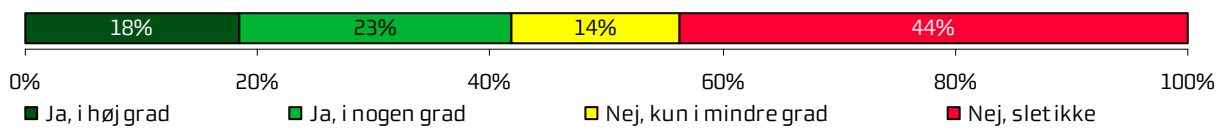
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=232)



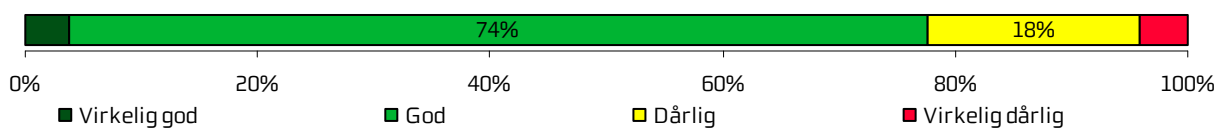
Længde af ventetid i venteværelse (n=224)



Information om ventetid ved fremmøde (n=201)



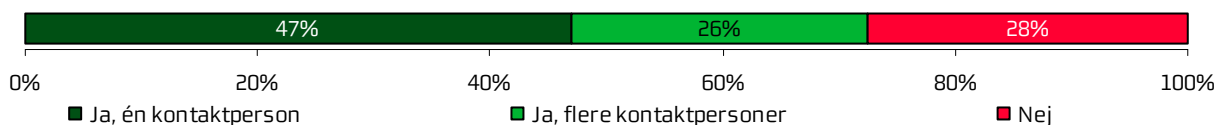
Indretningen i venteværelset (n=268)



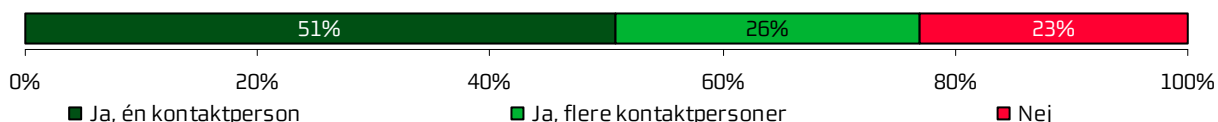
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	96 %	99 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	90 %	93 %	99 % *	85 %	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	33 %	48 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	73 %	70 % *	94 % *	68 % *	81 % *

Personale

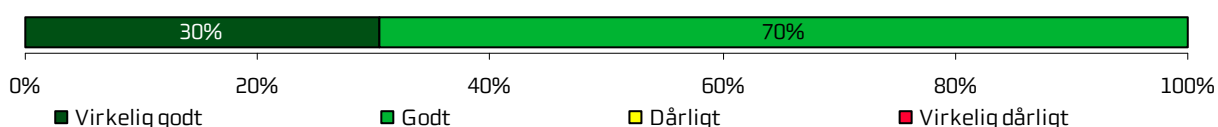
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=149)



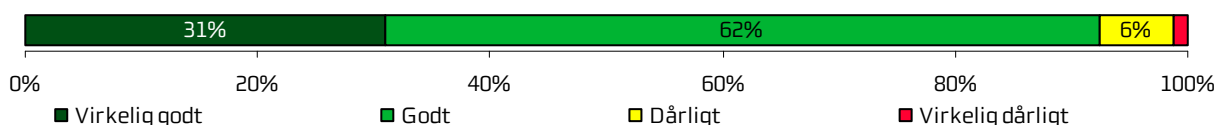
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=65)



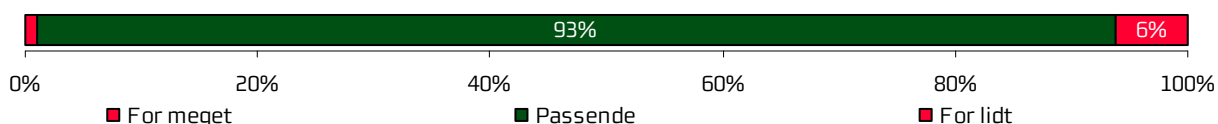
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=46)



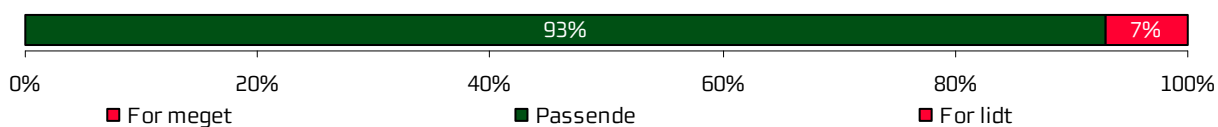
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=252)



Medinddragelse af patienter (n=278)



Medinddragelse af pårørende (n=141)



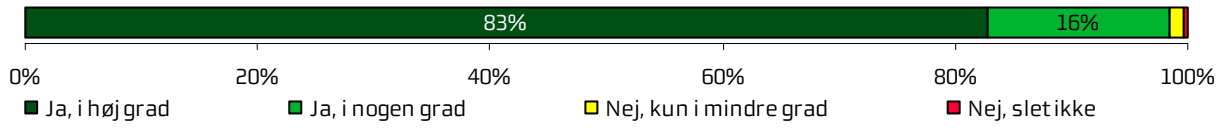
Personalet lyttede med interesse (n=269)



	2012	2011	2010	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)	72 %	76 %	76 %	87 % *	63 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	75 %	78 %	88 %	69 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	94 %	97 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	96 %	96 %	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	92 %	96 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	97 %	98 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=268)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	97 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=280)



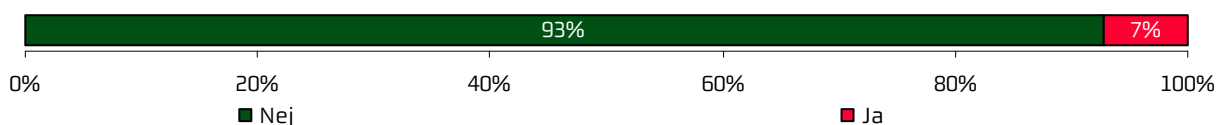
Behandlingen levede op til forventninger (n=272)



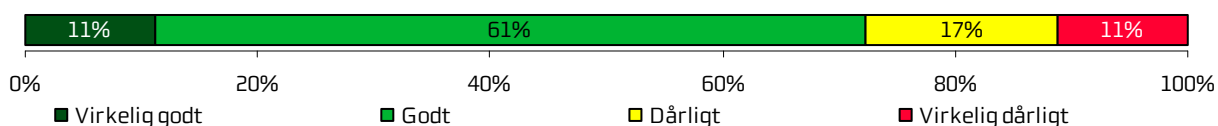
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=226)



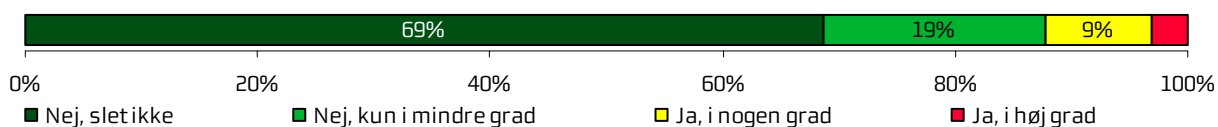
Fejl i forbindelse med besøg (n=278)



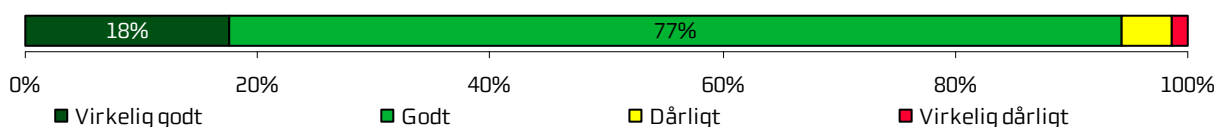
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=262)



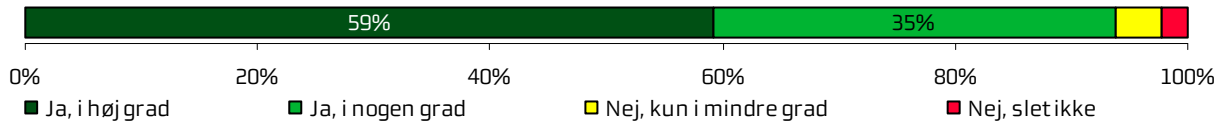
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=142)



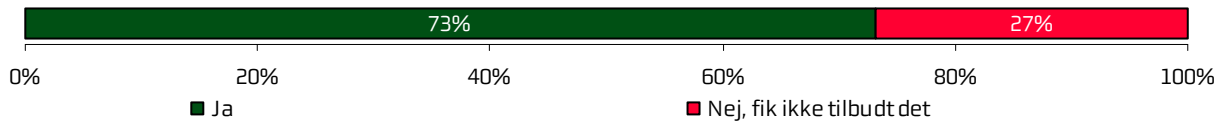
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	91 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	93 %	98 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	94 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	94 %	96 %	89 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72 %	85 %	80 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	91 %	90 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	92 %	98 %	84 % *	91 % *

Information

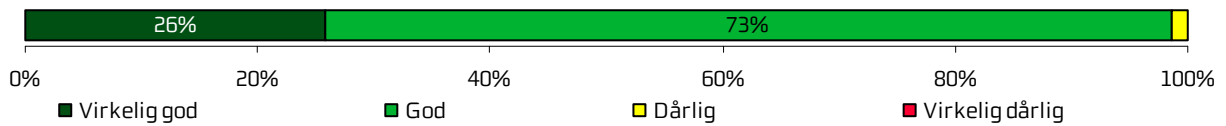
Personalet givet den information, du havde brug for (n=274)



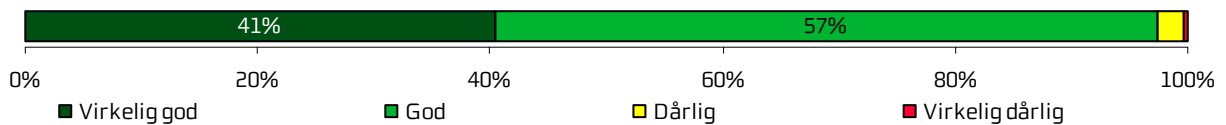
Modtaget skriftlig information (n=205)



Vurdering af skriftlig information (n=147)



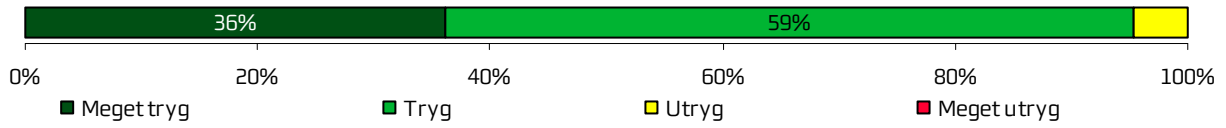
Vurdering af mundtlig information (n=274)



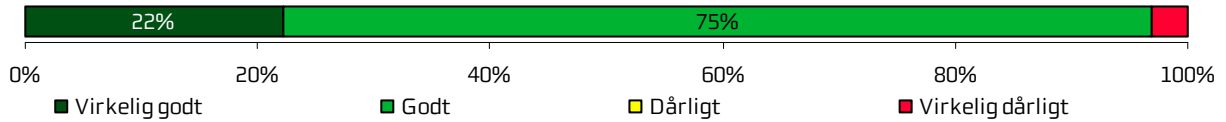
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	71 %	70 %	79 %	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	95 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	99 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

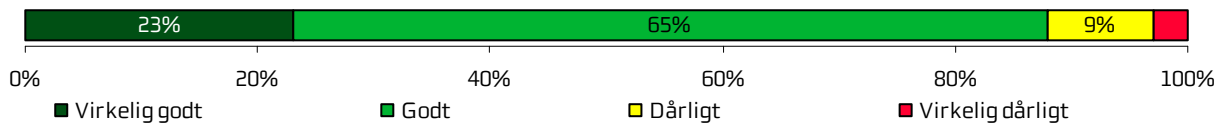
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=279)



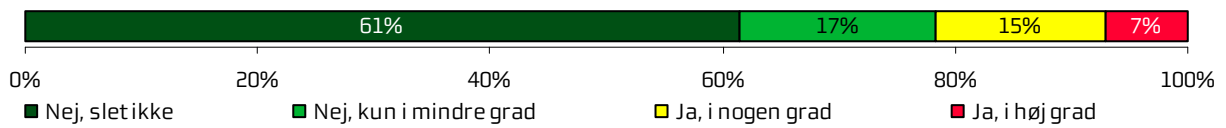
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=63)



Orientering af praktiserende læge (n=100)



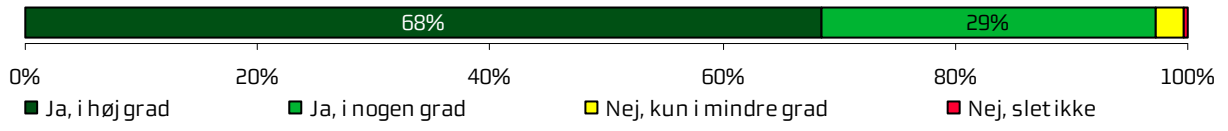
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=171)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	96 %	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	91 %	90 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	91 %	89 %	93 %	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	71 %	78 %	81 %	65 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=247)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	-	98 %	90 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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"/>

Løbnr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit 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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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<<

6. december 2012

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. 21. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 72 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	72%	100%
Køn		
Mand	40%	42%
Kvinde	60%	58%
Aldersgruppe		
Under 20 år	6%	7%
20-39 år	9%	13%
40-59 år	32%	33%
60-79 år	42%	36%
80 år eller derover	11%	12%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		286		100%
Køn				
Mand		114		40%
Kvinde		172		60%
Aldersgruppe				
Under 20 år		18		6%
20-39 år		26		9%
40-59 år		91		32%
60-79 år		120		42%
80 år eller derover		31		11%
Skema udfyldt af				
Patienten		265		94%
Pårørende		16		6%
Modersmål				
Dansk		276		99%
Ikke dansk		4		1%

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	35	61	3	1	264	18
Køn						
Mand	41	56	2	1	109	5
Kvinde	30	65	4	1	155	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	71	0	0	17	1
20-39 år	28	68	0	4	25	1
40-59 år	39	52	7	1	84	5
60-79 år	35	64	1	0	110	8
80 år eller derover	29	68	4	0	28	3
Skema udfyldt af						
Patienten	36	61	3	1	246	15
Pårørende	31	62	8	0	13	3
Modersmål						
Dansk	36	60	3	1	254	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	284
Køn					
Mand	39	61	1	0	114
Kvinde	34	63	3	0	170
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	61	0	0	18
20-39 år	27	69	4	0	26
40-59 år	36	61	3	0	90
60-79 år	39	61	0	0	119
80 år eller derover	29	65	6	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	37	62	2	0	263
Pårørende	38	56	6	0	16
Modersmål					
Dansk	37	61	2	0	274
Ikke dansk	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	75	8	0	277
Køn					
Mand	15	77	7	1	112
Kvinde	17	74	9	0	165
Aldersgruppe					
Under 20 år	11	89	0	0	18
20-39 år	19	81	0	0	26
40-59 år	22	67	11	0	88
60-79 år	12	79	8	1	116
80 år eller derover	17	69	14	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	17	74	9	0	258
Pårørende	13	80	7	0	15
Modersmål					
Dansk	16	75	8	0	268
Ikke dansk	-	-	-	-	4

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	17	82	1	0	273
Køn					
Mand	21	79	0	0	107
Kvinde	14	84	2	0	166
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	83	0	0	18
20-39 år	35	65	0	0	26
40-59 år	17	81	2	0	89
60-79 år	12	87	1	0	113
80 år eller derover	19	81	0	0	27
Skema udfyldt af					
Patienten	17	82	1	0	253
Pårørende	19	81	0	0	16
Modersmål					
Dansk	17	82	1	0	265
Ikke dansk	-	-	-	-	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	65	2	1	281
Køn					
Mand	33	66	0	1	112
Kvinde	32	64	4	1	169
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	67	0	0	18
20-39 år	35	65	0	0	26
40-59 år	38	56	4	1	89
60-79 år	29	70	1	1	119
80 år eller derover	28	69	3	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	33	64	2	1	261
Pårørende	25	75	0	0	16
Modersmål					
Dansk	32	65	2	1	272
Ikke dansk	-	-	-	-	4

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	90	10	232	51
Køn				
Mand	92	8	95	18
Kvinde	88	12	137	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	93	7	15	3
20-39 år	91	9	23	3
40-59 år	84	16	76	14
60-79 år	91	9	92	27
80 år eller derover	96	4	26	4
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	215	48
Pårørende	100	0	14	2
Modersmål				
Dansk	90	10	226	48
Ikke dansk	-	-	2	2

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	12	61	21	6	224	4
Køn						
Mand	15	65	14	5	92	2
Kvinde	10	58	26	6	132	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	60	13	7	15	0
20-39 år	5	67	19	10	21	1
40-59 år	11	54	26	9	74	1
60-79 år	10	66	22	1	89	2
80 år eller derover	24	60	8	8	25	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	61	22	6	208	3
Pårørende	29	64	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	12	61	21	6	219	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1

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	18	23	14	44	201	19
Køn						
Mand	20	29	18	33	79	9
Kvinde	17	20	12	51	122	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	17	17	67	12	2
20-39 år	19	29	14	38	21	1
40-59 år	15	16	13	56	68	3
60-79 år	26	26	12	37	78	10
80 år eller derover	14	36	27	23	22	3
Skema udfyldt af						
Patienten	20	24	13	43	187	17
Pårørende	0	9	27	64	11	2
Modersmål						
Dansk	19	23	14	44	195	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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	4	74	18	4	268	8
Køn						
Mand	4	76	16	5	108	3
Kvinde	4	73	20	4	160	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	81	6	6	16	2
20-39 år	4	81	15	0	26	0
40-59 år	5	73	18	5	84	4
60-79 år	3	72	22	4	114	1
80 år eller derover	4	75	14	7	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	4	73	19	4	250	6
Pårørende	7	79	14	0	14	2
Modersmål						
Dansk	4	74	18	4	259	8
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	26	28	149
Køn				
Mand	59	24	17	71
Kvinde	36	27	37	78
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	0	20	5
20-39 år	44	11	44	9
40-59 år	42	24	34	50
60-79 år	45	30	24	66
80 år eller derover	58	26	16	19
Skema udfyldt af				
Patienten	47	25	28	142
Pårørende	60	20	20	5
Modersmål				
Dansk	48	24	28	143
Ikke dansk	-	-	-	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	26	23	65
Køn				
Mand	71	18	12	34
Kvinde	29	35	35	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	38	33	29	21
60-79 år	52	24	24	29
80 år eller derover	64	18	18	11
Skema udfyldt af				
Patienten	51	25	24	63
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	51	25	24	63
Ikke dansk	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	70	0	0	46	4
Køn						
Mand	32	68	0	0	28	2
Kvinde	28	72	0	0	18	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	27	73	0	0	15	0
60-79 år	40	60	0	0	20	2
80 år eller derover	13	88	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	68	0	0	44	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	31	69	0	0	45	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1

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	31	62	6	1	252	29
Køn						
Mand	34	58	8	1	104	9
Kvinde	29	64	5	1	148	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	59	0	0	17	1
20-39 år	28	56	16	0	25	1
40-59 år	38	51	8	2	84	5
60-79 år	29	68	3	0	101	16
80 år eller derover	12	76	8	4	25	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	62	6	1	235	27
Pårørende	46	46	8	0	13	2
Modersmål						
Dansk	31	61	7	1	244	28
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

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	93	6	278
Køn				
Mand	2	92	6	112
Kvinde	1	93	6	166
Aldersgruppe				
Under 20 år	6	94	0	18
20-39 år	0	88	12	26
40-59 år	2	93	4	89
60-79 år	0	95	5	115
80 år eller derover	0	87	13	30
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	260
Pårørende	0	93	7	15
Modersmål				
Dansk	1	93	6	269
Ikke dansk	-	-	-	4

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	93	7	141	140
Køn					
Mand	0	92	8	65	49
Kvinde	0	93	7	76	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	17	1
20-39 år	0	90	10	10	16
40-59 år	0	86	14	36	52
60-79 år	0	95	5	58	60
80 år eller derover	0	95	5	20	11
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	124	137
Pårørende	0	100	0	14	2
Modersmål					
Dansk	0	93	7	134	138
Ikke dansk	-	-	-	3	1

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	67	30	2	1	269	12
Køn						
Mand	64	34	0	2	106	7
Kvinde	68	28	4	1	163	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	31	6	0	16	2
20-39 år	60	36	4	0	25	1
40-59 år	75	24	0	1	87	3
60-79 år	65	33	1	1	112	5
80 år eller derover	55	31	10	3	29	1
Skema udfyldt af						
Patienten	67	31	2	1	251	10
Pårørende	64	21	14	0	14	2
Modersmål						
Dansk	67	30	2	1	260	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

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	83	16	1	0	268	14
Køn						
Mand	81	18	2	0	108	5
Kvinde	84	14	1	1	160	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	29	0	0	17	1
20-39 år	80	16	4	0	25	1
40-59 år	85	13	0	1	89	1
60-79 år	83	17	0	0	109	8
80 år eller derover	82	11	7	0	28	3
Skema udfyldt af						
Patienten	83	16	1	0	250	12
Pårørende	71	21	7	0	14	2
Modersmål						
Dansk	84	14	1	0	259	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	43	6	3	280	2
Køn						
Mand	48	43	6	3	113	1
Kvinde	49	43	6	2	167	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	53	6	6	17	1
20-39 år	31	58	8	4	26	0
40-59 år	58	35	6	1	88	0
60-79 år	53	41	4	3	118	1
80 år eller derover	26	58	13	3	31	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	43	6	2	261	1
Pårørende	47	40	7	7	15	1
Modersmål						
Dansk	48	44	6	2	271	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	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	63	32	3	2	272	9
Køn						
Mand	67	28	2	3	113	1
Kvinde	60	35	4	1	159	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	47	0	0	17	1
20-39 år	32	44	12	12	25	0
40-59 år	63	33	3	1	88	2
60-79 år	73	27	1	0	113	4
80 år eller derover	59	34	3	3	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	3	2	253	8
Pårørende	60	33	0	7	15	1
Modersmål						
Dansk	63	32	3	2	263	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	4	1	226	48
Køn						
Mand	65	31	3	1	97	15
Kvinde	53	41	5	1	129	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	56	0	0	16	2
20-39 år	42	47	11	0	19	7
40-59 år	67	26	7	0	70	18
60-79 år	60	39	1	0	94	18
80 år eller derover	48	37	7	7	27	3
Skema udfyldt af						
Patienten	58	38	4	0	210	45
Pårørende	58	33	0	8	12	3
Modersmål						
Dansk	58	37	4	1	219	47
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1

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	93	7	278
Køn			
Mand	90	10	113
Kvinde	95	5	165
Aldersgruppe			
Under 20 år	94	6	18
20-39 år	88	12	26
40-59 år	92	8	88
60-79 år	96	4	118
80 år eller derover	86	14	28
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	258
Pårørende	94	6	16
Modersmål			
Dansk	93	7	269
Ikke dansk	-	-	4

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	11	61	17	11	18	2
Køn						
Mand	22	56	11	11	9	2
Kvinde	0	67	22	11	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	0	71	14	14	7	0
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	12	65	12	12	17	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	11	61	17	11	18	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	19	9	3	262	14
Køn						
Mand	67	21	9	3	103	8
Kvinde	70	18	9	3	159	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	18	12	0	17	1
20-39 år	71	14	5	10	21	2
40-59 år	71	17	9	2	87	3
60-79 år	70	16	11	3	108	8
80 år eller derover	52	41	3	3	29	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	19	10	3	243	13
Pårørende	87	13	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	69	19	9	3	253	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

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	18	77	4	1	142	71
Køn						
Mand	16	80	4	0	56	23
Kvinde	19	74	5	2	86	48
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	70	0	0	10	3
20-39 år	21	79	0	0	14	5
40-59 år	20	69	6	4	49	23
60-79 år	13	84	4	0	56	37
80 år eller derover	15	77	8	0	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	17	77	4	1	134	66
Pårørende	29	71	0	0	7	4
Modersmål						
Dansk	18	76	4	1	136	71
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	35	4	2	274
Køn					
Mand	61	35	3	2	110
Kvinde	58	35	5	2	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	56	33	6	6	18
20-39 år	46	42	12	0	26
40-59 år	58	35	3	3	88
60-79 år	66	30	2	2	113
80 år eller derover	48	45	7	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	59	35	4	2	255
Pårørende	60	20	7	13	15
Modersmål					
Dansk	58	35	4	2	265
Ikke dansk	-	-	-	-	4

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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	73	27	205	67
Køn				
Mand	75	25	83	28
Kvinde	72	28	122	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	54	46	13	4
20-39 år	85	15	20	6
40-59 år	78	22	72	16
60-79 år	72	28	75	38
80 år eller derover	64	36	25	3
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	190	62
Pårørende	55	45	11	5
Modersmål				
Dansk	73	27	198	65
Ikke dansk	-	-	4	0

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	26	73	1	0	147	1
Køn						
Mand	25	75	0	0	60	0
Kvinde	26	71	2	0	87	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	71	0	0	7	0
20-39 år	18	82	0	0	17	0
40-59 år	22	75	4	0	55	1
60-79 år	30	70	0	0	53	0
80 år eller derover	33	67	0	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	72	1	0	138	1
Pårørende	17	83	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	27	72	1	0	141	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	2	0	274
Køn					
Mand	42	56	2	0	111
Kvinde	39	58	2	1	163
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	44	6	0	18
20-39 år	31	65	4	0	26
40-59 år	42	53	3	1	86
60-79 år	43	57	0	0	115
80 år eller derover	31	66	3	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	40	58	2	0	254
Pårørende	44	44	13	0	16
Modersmål					
Dansk	41	57	2	0	265
Ikke dansk	-	-	-	-	4

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	36	59	5	0	279
Køn					
Mand	39	58	3	0	113
Kvinde	34	60	6	0	166
Aldersgruppe					
Under 20 år	22	78	0	0	18
20-39 år	36	52	12	0	25
40-59 år	43	54	3	0	89
60-79 år	35	61	3	0	116
80 år eller derover	29	61	10	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	36	59	5	0	259
Pårørende	31	63	6	0	16
Modersmål					
Dansk	36	59	5	0	270
Ikke dansk	-	-	-	-	4

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	22	75	0	3	63	19	195
Køn							
Mand	27	70	0	3	33	13	68
Kvinde	17	80	0	3	30	6	127
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	4	10
20-39 år	0	80	0	20	5	3	18
40-59 år	29	64	0	7	14	2	73
60-79 år	28	72	0	0	25	5	84
80 år eller derover	13	88	0	0	16	5	10
Skema udfyldt af							
Patienten	22	75	0	3	59	17	182
Pårørende	-	-	-	-	2	2	11
Modersmål							
Dansk	22	75	0	3	63	17	189
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2	2

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	23	65	9	3	100	180
Køn						
Mand	28	65	7	0	43	70
Kvinde	19	65	11	5	57	110
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	15
20-39 år	17	50	25	8	12	14
40-59 år	29	54	11	7	28	62
60-79 år	24	72	4	0	50	67
80 år eller derover	13	88	0	0	8	22
Skema udfyldt af						
Patienten	23	65	8	3	98	164
Pårørende	-	-	-	-	2	13
Modersmål						
Dansk	23	66	8	3	96	175
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2

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	61	17	15	7	171	107
Køn						
Mand	56	19	18	7	73	40
Kvinde	65	15	12	7	98	67
Aldersgruppe						
Under 20 år	83	0	17	0	6	11
20-39 år	53	24	12	12	17	9
40-59 år	71	15	7	7	59	31
60-79 år	56	16	19	8	73	42
80 år eller derover	50	25	25	0	16	14
Skema udfyldt af						
Patienten	61	17	14	7	166	93
Pårørende	-	-	-	-	4	11
Modersmål						
Dansk	62	17	15	6	167	102
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	29	2	0	247	29
Køn						
Mand	67	31	1	1	97	13
Kvinde	69	27	3	0	150	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	36	0	0	14	4
20-39 år	50	42	4	4	24	2
40-59 år	69	27	5	0	83	8
60-79 år	73	27	0	0	100	13
80 år eller derover	69	27	4	0	26	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	2	0	232	23
Pårørende	70	20	10	0	10	6
Modersmål						
Dansk	69	28	3	0	238	28
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.










Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		17
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		3
Kvalitet i behandling		11
Pleje		3
Relationer til personale		8
Ventetid		3

Plastikkirurgisk Afd. Z

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?





ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Modtagelsen
2	Bortset fra, at første gang jeg mødte op, var det blot for at få information om, at min tid var blevet aflyst dagen før, uden at jeg havde fået besked.	God
9	Venlig modtagelse. Dog konsultation hos ny læge, som ikke var aftalt. Forventet ventetid på [et par timer] selvom tiden var lavet om!!!!	God
10	Frustreret sygeplejerske. Dårlig planlægning. Sygeplejerske uvidende om, hvad der skulle ske og mit videre forløb.	Dårlig
12	Hvis der er ventetid, bliver man informeret.	God
15	Var fortumlet i larm og ekstrem varme på en anden afdeling. Fik straks serveret kold vand og givet flot opmærksomhed fra personalet. Stor tak for det.	Virkelig god
17	Ligegyldighed.	Dårlig
20	Modtaget og skulle vente lidt.	God
21	Meget flinke og oplysende personale. Dejligt.	Virkelig god
28	Bortset fra parkeringsproblemer, så ingen kommentarer.	God
29	Venlig modtagelse.	God
31	Altid venlig modtagelse og eventuelle oplysninger om forsinkelser.	God
32	Nej.	God
35	Der var ventetid, og det blev jeg ikke oplyst om!	Dårlig
40	[] Én gang gik der "koks" i det, men generelt er modtagelsen god.	God
41	Jeg har været i Ambulatoriet mange gange og er hver gang blevet mødt med stor venlighed.	Virkelig god
43	Ja MON ikke. Jeg var "tilsagt" til [om morgenen] og nåede derfor at sige "godmorgen" henholdsvis "godnat" til ankommende og hjemgående personale indtil [godt en halv time efter], hvor en sød sygeplejerske undrede sig over, at jeg var der så tidligt. Da jeg viste hende indkaldelsen, rystede hun på hovedet og sagde, at det var et generelt problem. De havde gentagne gange informeret (hvem det nu er, der indkalder), at ALLE læger er i morgenmøde til 08:30 HVER DAG, men at der åbenbart ikke var nogen, der hørte efter! Så; modtagelsen var fin (da jeg endelig blev modtaget), men indkaldelsen var jo ikke så fin.	Virkelig dårlig
49	Jeg ringede [om eftermiddagen] dagen i forvejen, at jeg havde et problem. [Om aftenen] blev der ringet til mig, at jeg måtte komme næste dag [om formiddagen]. FLOT!	Virkelig god
52	Jeg overværede modtagelsen af en lille dreng og hans mor. Jeg følte, at det var grænseoverskridende på deres vegne, idet personalet satte sig hos dem i venteområdet og begyndte at informere og stille personlige spørgsmål, mens vi andre ikke kunne undgå at være vidner. Det var IKKE OK. Jeg sad og bestemte mig for, at jeg ikke ville acceptere at det skulle ske for mig, jeg ville bede om, at vi skulle sætte os et andet sted hen. Heldigvis blev det ikke nødvendigt for mig, da det personale, der modtog mig, automatisk bad mig følge med.	God
53	Ved forundersøgelsen var der FIN patientmodtagelse. Ved operationen var der ingen sekretær til at modtage, og vi var tre patienter, som stod og ventede uden at kunne melde sig mødt hos nogen. Da sekretæren kom, var [systemet] så langsomt, at det tog lang tid, inden man blev meldt mødt. Cirka 20 minutters forsinkelse.	Dårlig
58	Bare super god. Meget børnevenlig og så var de hurtige begge gange.	Virkelig god

	67	Skulle møde [om morgenen]. Blev henvist til en stue, hvor jeg sad [flere timer], hvorefter problemet blev løst.	Uoplyst
	78	Mødte stor venlighed.	Virkelig god
	79	En meget lille modermærkeoperation som tog under en time, fra jeg ankom, til jeg gik igen.	Virkelig god
	91	Alle var flinke personer.	Virkelig god
	95	Jeg oplevede, at personalet havde meget travlt og ikke kunne opfylde deres tidsplan. Stor venlighed og kompetence når kontakt.	God
	99	Damen i lugen var meget venlig og imødekommende. Et skønt smil. Beroligende.	Virkelig god
	100	Den ene gjorde noget, og den anden noget andet. Det var ikke i orden.	Dårlig
	102	Er det nødvendigt at kalde patienter ind fra morgenstunden kl. 8.00, når det er planlagt, at lægerne først er færdige med morgenkonference langt senere, så man fra starten får at vide som det mest selvfølgelige, at man skal vente en time...	God
	106	Det var lidt underligt at komme til en helt mørk bygning, hvor man først, når man kom om bag på den anden side af bygningen, kunne se, at der var lys i receptionen. Jeg troede først, jeg var kørt forkert, men da jeg kom ind, blev jeg mødt af en sød receptionist, der bød på kaffe.	Virkelig god

Plastikkirurgisk Afd. Z

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Fejlhåndtering
2	Da jeg var til forundersøgelse, fik jeg at vide, at jeg inden for få dage ville modtage indkaldelse til operation. Efter en uge rykkede jeg for indkaldelsen, men først efter endnu en rykker og endnu en uge fik jeg indkaldelsen. Da min operationstid lå midt i min [ferie], ringede jeg til ambulatoriet for at få en ny tid. Sekretæren lovede at kontakte lægen for ny tid. Jeg hørte imidlertid intet, hvorfor jeg trodsede ferien og mødte op til den tid, jeg var indkaldt til, blot for at få at vide, at min tid var blevet aflyst dagen før.	Godt
7	Ikke den nødvendige belysning til at udføre undersøgelse, og manglende udstyr så som lup og dermatoskop, der burde bruges ved hudkræftundersøgelser.	Virkelig dårligt
9	Havde ønsket lægen fra sidste konsultation, og fået ja! Fik en, af mig, ukendt læge.	Godt
11	At jeg havde fået indkaldelse før oprindelig operation, fordi den oprindelige operationsdato var aflyst på grund af ved ikke. Og så havde jeg sagt ja til en tidligere tid, men de havde ikke fået sendt brev ud om, at jeg skulle faste, så det endte med en lokalbedøvelse frem for narkose, og den beslutning skulle jeg tage samme dag!	Godt
16	Den læge, der skulle give mig svar på [min diagnose], var meget ubehagelig og ikke villig til at høre på mine spørgsmål, som vedrørte den operation, jeg skulle gennemgå, da det ikke var inde under hendes fagområde. Jeg fik dog udleveret papirer, der viste, hvordan man ville gribe en [behandling] an. Hun virkede meget stresset! Både min mand og jeg var meget rystede, da vi kørte hjem!	Uoplyst
23	Patienten [er dement], og det blev der ikke taget hensyn til i samtalen. Lægen virkede arrogant, og patienten var meget forvirret under og efter undersøgelsen. Desuden var han nedladende i forhold til den anvisende læge. Mente ikke, at hun har forstand på, hvad der skal gøres.	Dårligt
25	Jeg skulle have taget noget hud fra låret, som skulle sættes op [andet sted på kroppen]. Der blev sat forkert kniv i høvlen, så den skar i stedet for at høvle. Jeg blev syet [].	Virkelig godt
27	Bindet om hovedet var alt, alt for stramt. Jeg havde virkelig ondt i det venstre øre.	Dårligt
33	Ved ikke, om det er fejl eller sjusk, men tre gange er der gået betændelse i såret (tre døgn efter indgrebet). Det koster mig hver gang en formue til antibiotika og specialplaster. Det har jeg påtalt derude. Fik kun et flabet svar.	Uoplyst
37	EDB var nede.	Godt
40	Kun én gang. Der skete det, at der ikke var afsat tid på den afdeling, jeg blev indkaldt til. Jeg skulle så på en anden afdeling, men så var lægen der ikke. Jeg skulle så tilbage igen, og nej, det var ikke godt. Men generelt har jeg ikke noget at klage over. Der sker jo fejl overalt, så det er accepteret.	Godt
45	Jeg fik fjernet et modermærke med mistanke om kræft. Jeg fik at vide, at de ikke kunne se, om der var kræft i det eller ej, men da jeg kom til kontrol [i efteråret], fik jeg at vide, at der havde været kræft i modermærket. Lægen lød overrasket over, at jeg ikke vidste det. Men det var jeg ikke blevet informeret om.	Godt
64	Ved operation blev prøve ikke afhentet eller leveret til patologer straks. Ventetid ca. to en halv time. Hændelsen blev undskyldt mange gange. Fint, men ikke godt nok.	Virkelig godt
65	Jeg har ikke oplevet fejl.	Uoplyst
67	Henvist til forkert lokale.	Godt
74	Havde et sår med kræft. Tog seks uger fra det blev konstateret, indtil det blev fjernet :-(. Skulle selv ringe og rykke for en tid!	Godt
77	Jeg blev opereret for hudkræft []. Nogen tid efter blev jeg tilskrevet om at møde til operation	Personalet kendte

- (jeg troede, det var en fejl, da jeg jo lige havde været til operation). Det viste sig, at man ikke havde fået det hele fjernet, hvilket man naturligvis burde have oplyst mig om i stedet for bare at skrive, at jeg skulle møde til operation. Det beklagede man så derefter, det var naturligvis en fejl. ikke til fejlen(e)
-  85 Ud af de fem (år) gange, jeg skulle til kontrol, blev jeg glemt de to første år. Kom kun til kontrol tre gange de sidste år. Men der blev ikke fundet noget. :-) [] Godt
-  86 Lægen, som skulle behandle mig, var ikke mødt til tiden, og jeg skulle ind som en af de første. Receptionisten informerede mig ikke. Jeg var selv opsøgende! Med en lille indsats kunne dette være undgået. Godt
-  100 Jeg skulle have [et kirurgisk indgreb]. Men læge NN skar kun lidt af. Det er fandeme for dårligt. Lægen NN var ikke professionel. Læge NN [påstod at have læst] mine papirer, men læge NN snakkede kun om, hvor forfærdelige ting, jeg har været igennem. Fandeme dårligt. Virkelig dårligt
-  103 Fik fjernet modermærke []. Det gik meget fint. Første gang jeg fik fjernet systing, gik det også fint, men [flere] sting kunne ikke fjernes, for så ville såret nok "springe op". Det var ok. Sidste gang [stingene] skulle fjernes, en uge senere, blev stingene ikke fjernet ordentligt. Sygeplejersken og jeg har måske misforstået hinanden. EGEN LÆGE FJERNEDE SENERE STINGENE. Der er intet ar, så alt er ok. Personalet kendte ikke til fejlen(e)







Plastikkirurgisk Afd. Z

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Samlet indtryk
6	Jeg og min familie savnede meget mere information om evt. bivirkninger og senfølger efter operationen. For mig virker det som om, at de kun ser på det kosmetiske og ikke ser kroppen og dens funktioner i en helhed.	Godt
9	Håbende på ny indkaldelse om et år (pga. alder), men fik afslag.	Godt
11	Jeg ønskede en brystformindskning samtidig med, at jeg skulle have fjernet en fedtknude under venstre arm. Første undersøgelse anbefalede lægen det ikke, til operation af fedtknuden kunne den læge, der opererede mig, godt forstå det og syntes, jeg skulle indstilles igen.	Godt
15	Et grundigt forløb.	Godt
16	Jeg har [flere] timers kørsel afhængig af trafikken, og gav udtryk for, at det ville være en hjælp, at man i god tid havde gennemgået resultatet af tidligere undersøgelse og aftalt tid til evt. røntgen, så det kunne klares under samme besøg, i stedet for at papirerne først var læst af pågældende læge lige før mit besøg, og jeg derefter igen blev indkaldt til et nyt besøg. Manglende sammenhæng og bedre koordinering, som fx på et andet sygehus. Det håber jeg, at I vil arbejde på, da det er til gavn for patienter og sundhedssektorens økonomi.	Godt
24	Jeg svarer på min datters vegne, hun blev behandlet rigtig godt, så hun ikke blev forskrækket over det, der skal foregå med hende. Og hun glæder sig til, at behandlingen skal foregå.	Virkelig godt
26	Langsom sagsbehandling. Det virker, som om man bevidst trækker operationer ud ved blandt andet en måneds ventetid på scanningsvar. Samt at der ikke tages hensyn til patienter, som er på arbejdsmarkedet.	Godt
30	Jeg er meget tryk og tilfreds med den behandling og det kontrolforløb, jeg gennemgår på Afdeling Z. Det er mit faste indtryk, at det faglige niveau og kunnen er meget højt. Jeg vil gerne udtrykke den største ros til den læge, der har undersøgt mig de sidste to gange i ambulatoriet. []. Han virker yderst kompetent, dygtig og opmærksom.	Virkelig godt
32	Nej. Kun tak!	Virkelig godt
34	Efter operation blev jeg sendt meget hurtigt hjem uden at kunne være oprejst uden at kaste op og besvime. Meget skræmmende at komme hjem.	Virkelig godt
36	1) Trist med nye [] læger ved hvert besøg! 2) Oplevede ambulant besøg som rutinemæssigt arbejde, ikke den store interesse for "patienten som helhed" fra lægeside. Anderledes fra ambulatoriets sygeplejerskers side.	Godt
38	Venterummet kunne være mere "levende", friskt. Der er "hospitalsluft". Der kommer en dyne af sygehus over en, når man er der. Og ja, det er et sygehus, men det trækker mig ned. Vil hellere være et andet sted.	Godt
39	Jeg synes ikke, det er acceptabelt at vente mere end 30 min., når man ikke bliver orienteret om dette. Var selv ved receptionen og spørge, da jeg havde ventet længe (ca. 20 min).	Virkelig godt
40	Én gang har jeg været til "undersøgelse" hos en læge, som spurgte, om det gik godt. Så kunne jeg gå ud og få en ny tid. Altså ingen undersøgelse overhovedet. Det var under al kritik, hvilket jeg fortalte lægen, som jeg kom til undersøgelse ved tre måneder efter.	Godt
41	Det sidste besøg i ambulatoriet var det sidste af mange. Det har været de samme personer. De fleste gange overlæge NN. Jeg går også til kontrol [på anden afdeling] på Tage-Hansensgade. Jeg oplever ikke, at der er forbindelse mellem de to steder, men det er heller ikke nødvendigt. I ambulatoriet i Nørrebrogade er jeg til kontrol med brystprotesen og på Tage-Hansensgade til kontrol for kræften.	Virkelig godt
43	Efter undersøgelse og svar på biopsi, hurtig indkaldelse og effektiv behandling.	Virkelig godt

44	Jeg har været ovenud glad for hvert besøg og undersøgelse, jeg har været til.	Godt
46	Jeg synes, at jeg har fået en fin behandling. Er helt igennem tilfreds!	Virkelig godt
47	Jeg ville gerne have haft lidt mere opbakning af lægen, da jeg skulle videre til operation. Jeg var bange, og det var en grim operation.	Godt
52	Jeg ville meget gerne have været informeret om, at jeg ikke skulle forvente, at jeg kunne være fuldt smertedækket under operationen. Jeg synes, det var en hård og ind imellem meget smertefuld [omgang].	Virkelig godt
54	Der var ikke tale om egentlige fejl.	Virkelig godt
55	Da jeg skulle have en tid til operation, ringede lægen over og fik en tid, der passede ind i mine muligheder i forhold til, at jeg også skulle til [en] scanning. En virkelig god service, og en meget dygtig og venlig læge.	Virkelig godt
59	Jeg har kun været i ambulatoriet en gang, hvilket min besvarelse kan bære præg af.	Godt
63	Såfremt der er ventetid ud over et tidsrum, f.eks. 15 minutter, vil det være en god idé at få personalet til at orientere patienten om: <input type="checkbox"/> Patienten er ikke glemt. <input type="checkbox"/> Omtrentlig forventet ventetid.	Godt
71	Der var ikke plads til akutte patienter, kun efter aftale, man kan godt have et problem!	Godt
73	Jeg følte mig i trygge hænder. Der var en studerende tilstede, som også skulle prøve at skære og sy. Jeg blev informeret derom og blev bedt om at sige til, såfremt jeg syntes, det blev for meget snak og forklaring. Men lægen var meget kompetent, og jeg følte mig virkelig godt behandlet.	Virkelig godt
74	Udover tiden på seks uger har jeg ikke noget.	Godt
75	God, direkte, vedkommende kontakt og behandling.	Virkelig godt
80	De tog rigtig godt imod [mit barn], og de gav sig god tid til at forklare os omkring [barnets] jordbærmærke. Vi følte os respekteret, og vi blev behandlet godt.	Godt
81	Det lægelige personale er meget kompetent.	Godt
83	Ventetiden fra undersøgelsen til min planlagte behandling er alt for lang. [Over et halvt år].	Godt
84	Jeg er nærsynet og skulle under behandlingen have brillerne af. På et tidspunkt kommer en ny sygeplejerske ind, og det går der lang tid før jeg opdager. Hun kunne lige have præsenteret sig.	Virkelig godt
87	Der bliver virkelig taget hånd om en på <input type="checkbox"/> afdelingen :-).	Virkelig godt
89	Måtte sendes til ultralydsscanning [på grund af fejl med protese]. Dette samarbejde mellem Radiologisk Afdeling og Afdeling Z kunne være meget bedre. Betød lang ventetid og i et enkelt tilfælde udsættelse til næste dag. Virkelig ikke godt!	Godt
90	I vil sende mig til et andet hospital, men har ikke hørt der fra endnu.	Godt
92	[Alt] er desværre ikke væk efter [operationen].	Virkelig godt
93	Fik ikke oplysning om en større operation. Blev dårlig dagen efter.	Dårligt
97	Jeg skulle til fotografen og have taget billeder. Blev sendt derover. Der sad en før mig og ventede. Hun havde ventet ca. 30 minutter. Det lader ikke til, at der er nogen hos fotografen. Vi sidder og venter lidt. Så banker jeg på og konstaterer, at der ikke er nogen. Jeg gider ikke spille min tid med at vente på noget, som ikke er der. Derfor ringer jeg tilbage til afdelingen, jeg kommer fra. De siger: "Øh fotografen er der ikke i dag. Vi må lige undersøge det og vende tilbage". De ringer efter fem minutter tilbage. Fotografen er på vej, og kommer om 10 minutter. Vi venter. Efter 10-15 minutter kommer fotografen, og hende før mig og jeg selv tager 10 minutter af fotografens tid til at få taget vores billeder. Den første gang jeg skulle have taget billeder, havde jeg fået en tid specielt hos fotografen. Jeg ankom lidt før, men ventede mere	Virkelig godt

end 30 minutter. Jeg kunne høre fotografen tale i telefon (privat snak, med meget grin) ca. 30 minutter, før jeg kom ind. Da jeg endelig kom ind, varede det to minutter. Så jeg var godt gal i skralden over min ventetid. Alle de personer, jeg har talt med, var meget flinke, også fotografen, da det blev min tur, men jeg var godt nok lidt sur over ventetiden hos fotografen. Det går, fordi der ikke har været ventetid andre steder, men jeg tænker bare, at fotografen jo kunne have talt privat i telefonen efter de to minutter, jeg tog.

- | | | |
|---|--|---------------|
|  99 | Jeg var til kontrol for modermærkekræft. Lægen, som undersøgte mig, var grundig, imødekommende, forstående. Helt fantastisk menneskelig. | Virkelig godt |
|  100 | Hun tog en beslutning, så var det det. | Dårligt |
|  101 | Mit seneste besøg levede ikke op til tidligere besøg. Dels en læge NN, som ikke havde læst min journal og på mange måder ikke oplevedes helt så kompetent som de øvrige, jeg har mødt. Og dels var der ikke på noget tidspunkt en sygeplejerske tilstede under konsultationen, hvilket jeg savnede meget, da jeg netop i Jeres Ambulatorium synes, at sygeplejerskerne spiller en stor rolle og skaber kontinuitet i besøgene. Ellers synes jeg, man møder en stor imødekommenhed og forståelse såvel i Ambulatoriet som ved enhver henvendelse per telefon. | Godt |
|  103 | Nej, jeg har følt mig godt behandlet. Venlige og dygtige mennesker overalt. Det der med systingene er jo kun en bagatel. | Godt |
|  104 | God behandling, men et forfærdeligt ar. Det ligner, som om nogen har taget en bid af min arm. Fordybningen er ok, det fik jeg at vide inden, men kanterne er meget grimme. Det ligner to æselører. | Godt |
|  106 | Der var kun en person tilstede i ambulatoriet. Jeg ved ikke, om han var læge eller sygeplejerske eller noget andet. Han fortalte ikke så meget, men fik det hurtigt overstået, og sagde, jeg måtte vente på svar fra min egen læge. | Godt |

Plastikkirurgisk Afd. Z

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Samlet indtryk
7	Under besøget fik jeg kun den information, at hvis jeg ville, kunne de godt operere de mistænkelige modermærker væk. Det var nemmere end at undersøge dem ordentligt.	Dårligt
8	Ved mit første besøg fik jeg at vide, at jeg bare skulle ringe, hvis jeg kom i tvivl/blev opmærksom på forandringer. Og at jeg kunne komme ud og blive undersøgt uden, at skulle have en henvisning fra egen læge først. Det virkede meget trygt og rart. Da jeg så gjorde det, fordi jeg opdagede noget jeg troede var en hævet kirtel, blev jeg ikke modtaget som lovet.	Uoplyst
11	Ja, jeg blev spurgt, om jeg ville ringes op dagen efter operationen. Det ville jeg gerne, men blev ikke ringet op!	Godt
26	Informationsbreve med indkaldelse til undersøgelse er misvisende. Jeg troede, at der var en operation "lige om hjørnet". Mit forløb: Første undersøgelse, anden undersøgelse [flere] måneder senere. Scanning [lidt efter], endnu ingen dato for operation.	Godt
29	I forbindelse med et operationsindgreb fik jeg et hæmatom, som der siden gik betændelse i. Måske skulle det have været tømt for at undgå infektionen. Det kunne jeg måske havde brugt rådgivning om, så en efterfølgende indlæggelse kunne have været undgået.	Godt
30	Jeg føler mig velinformeret og føler, at jeg får gode, kvalificerede og fyldestgørende svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
34	Kunne godt have tænkt mig noget på skrift med, hvornår jeg måtte visse ting igen efter operationen. Som at køre bil, svømmehal, løfte osv.	Virkelig godt
37	EDB var nede.	Godt
38	Det ville være fint med e-mail med links til uddybende information af generel karakter om ens sygdom.	Godt
52	Det ville være ønskeligt, at der er overensstemmelse mellem de informationer, der gives i relation til sygemelding. Da jeg fik datoen for operationen, fik jeg at vide, at jeg skulle forvente en uges sygemelding. I forbindelse med selve operationen var udmeldingen, at jeg skulle være sygemeldt 14 dage. Og jeg havde planlagt mit arbejde efter en uges fravær! Det var noget bøvlet at skulle ændre det.	Virkelig godt
54	Havde ikke brug for nogen information, hverken før eller efter. Fik ingen skriftlig information.	Virkelig godt
55	Da jeg skulle have svaret på, om der var cancerceller i det bortopererede, havde jeg fået en tid på ambulatoriet, men inden da ringede den læge, der havde opereret mig og gav mig resultatet. Det var en VIRKELIG GOD SERVICE, som jeg blev meget glad for. Samtidig aflyste han min tid i ambulatoriet og sparede på den måde mig for at gøre det, og gav en anden patient mulighed for at få den tid i stedet. Besparelser af samfundets ressourcer samt god service! Også under operationen oplevede jeg fantastisk indlevelse i min situation og omsorg for mig som person fra både sygeplejerskens og lægens side. TAK for det!	Virkelig godt
62	Da der kom svar på []prøver før den aftalte tid, blev jeg personligt ringet op af lægen, der opererede mig, med positivt svar. Det, synes jeg, var flot, når aftalen var, at jeg skulle kontakte egen læge.	Virkelig godt
64	Rigtig god kontakt med al personale.	Godt
66	Med hensyn til den skriftlige information er den ikke så nuanceret og uddybende som den mundtlige. Og selvom den skriftlige er mere generel og patientuafhængig, bør den være mere detaljeret og nuanceret. For eksempel med eksempelvis hvis ... så.	Godt
69	Forskelligt fra person til person.	Dårligt
84	Dog oplevelse af, at to læger gav lidt forskellig information omkring videre ple-	Virkelig godt

je/forholdsregler. Petitesser men nok til at forvirre.

- | | | |
|-------|--|---------------|
| ✎ 92 | Jeg blev informeret om, at fedtvævet på armen måske ikke forsvandt, og at der skulle et kirurgisk indgreb med kniv til, hvis fedtsugning ikke hjalp. | Virkelig godt |
| ✎ 95 | Jeg manglede information om heling, optræning og mulighed for dette efter operation. Billeder af resultater fra tidligere tilsvarende operationer. | Godt |
| ✎ 99 | Jeg blev først orienteret ved sidste kontrol om, at jeg til enhver tid kunne kontakte dem, hvis jeg blev bekymret. Jeg troede, at det var min egen læge, og har derfor fået [yderligere behandling] hos egen læge for en sikkerheds skyld. Men det ved jeg så nu. | Virkelig godt |
| ✎ 100 | Hun snakkede kun om, når [] færdig. Det er ikke professionelt. | Dårligt |
| ✎ 106 | Den var god, men ikke mere end det. Jeg fik det allermest nødvendige at vide, dvs. hvordan jeg skulle ligge, hvor lang tid, og at det larmede. Ikke noget med hvad jeg kunne forvente. Jeg er ikke sikker på, at det var en læge. Da jeg fortalte, at jeg også havde ondt i det andet knæ, lyttede han ikke, men begyndte blot at scanne det "indberettede" knæ. | Godt |

Plastikkirurgisk Afd. Z

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Samlet indtryk
8	Synes der mangler sammenhæng mellem information og praksis.	Uoplyst
13	Et meget flot stykke arbejde med flot resultat og et lille kirurgisk indgreb. Tak til [de ansatte].	Virkelig godt
26	Lang ventetid gør mig usikker og irriteret.	Godt
29	Bedre kommunikation mellem egen læge og ambulatoriet kunne måske have betydning for infektionen og den deraf følgende indlæggelse.	Godt
32	Kun tak! Jeg var forbavset over, at man ikke via mit CPR-nummer kunne se min journal [med hensyn til andre sygehuse].	Virkelig godt
52	Det er meget fint med tilbud om at blive ringet op dagen efter operationen. Det giver tryghed.	Virkelig godt
57	NN ([barn]) kommer på ambulatoriet i forbindelse med et årligt tjek [].	Virkelig godt
61	Ved første besøg var der ventetid på en time, hvilket jeg klagede over. Der var åbenbart en meget dårlig patient, som tog mere tid end forventet. Ingen meddelte mig, at det trak ud, hvilket jeg synes, var for dårligt. Jeg var nyopereret, og derfor kunne jeg ikke sidde og vente i så lang tid.	Godt
63	Hvor tryk kan man føle sig efter at have fået fjernet et malignt melanom?	Godt
70	Jeg er en [ældre] dame. For [nogle] år siden blev opereret for []kræft. Det var akut. [Flere] operationer på [et par uger] og derefter optræning. Personalet på Aarhus Kommunehospital er fantastiske. De har meget travlt, men er altid afslappede, når de taler og hjælper os. Det er et fantastisk stykke arbejde.	Uoplyst
87	Omsorgsfuldt personale hele vejen igennem.	Virkelig godt
92	Under behandlingen var der super god stemning, og alle var søde, opmærksomme og meget tillidsfulde. Alle var meget grundige. :-) Tak for det!	Virkelig godt
100	Hurtig ud, næste patient.	Dårligt
104	Egen læge måtte rykke for svar af min prøve to gange.	Godt
105	Har ikke været i kontakt med min egen læge.	Godt

Plastikkirurgisk Afd. Z

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant	Samlet indtryk
1	Det føles lidt tåbeligt at skulle [tage fra en by til en anden] og retur for at blive tilset HALVAN-DET minut af en læge ved kontrol af operationsarret. Bliver alligevel tilset af egen speciallæge.	Godt
2	Det er nok vanskeligt at gøre ret meget ved lokalerne, rammerne taget i betragtning. Venteværelset er blevet en gennemgangsgang. [Fysiske rammer]	Godt
3	Jeg var udsat for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
4	Indtænke bedre mulighed for kørestole. [Fysiske rammer]	Godt
5	Meget kedeligt venteværelse. Mangler aviser/blade. [Fysiske rammer]	Godt
9	Bedre luft i venteværelset. Holde løftet om den læge, som har set mig før, og ikke en ny! [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
11	God stemning, meget imødekommende. Godt arbejdsmiljø.	Godt
14	Jeg har kun godt at sige om det hele.	Virkelig godt
16	<input type="checkbox"/> Bedre koordinering og dermed færre besøg. Kunne godt have brugt, at der var knap så mange forskellige personer i mit behandlingsforløb. Man kan godt føle sig som en samlebåndsting :-). Jeg er glad for det færdige resultat og utrolig taknemmelig for, at jeg er kommet godt ud på den anden side. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
18	Personalet er meget behageligt og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Jeg har været rigtig godt tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
22	Meget distraherende at blive behandlet af så FLOT en læge! :-)	Virkelig godt
26	Der må gerne være kaffe og te, da mange har en lang transport. Gerne som betalingsautomat. [Fysiske rammer]	Godt
27	Høflig.	Godt
28	Man kunne godt udskifte de gamle, slidte ugeblade med nye og mere aktuelle. Det er lidt mærkeligt, at sidde og læse Familie Journalens julenummer fra 2010 i sommeren 2012. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	Information ved lange ventetider synes jeg, at der mangler. [Ventetid]	Godt
30	Det er jo super at komme til den samme læge som sidste gang, men det skyldes vel et tilfælde. Men det er rart at møde en, der kender dig og kan huske dit sygdomsforløb fra gang til gang. [Kontaktperson]	Virkelig godt
32	Venlighed og professionalisme. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
33	Min behandling krævede, at jeg lå på en briks. Der var hver gang tre fra personalet. Hen over hovedet på mig, talte de indbyrdes om personalets vagtplan og familiære forhold. Det interesserer ikke den, som er under behandling. [Relationer til personale]	Godt

✎ 37	Irriterende med tændt tv i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 41	Det er nogle lyse og venlige lokaler. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 42	Jeg oplevede hele vejen igennem at blive modtaget på en meget kærlig, kompetent og personlig måde. Også kompetencen i forbindelse med operation og efterbehandling var helt i top. Det er dejligt at mærke, at hele personalet har hjertet med i deres arbejde! Det giver også en fornemmelse af, at de kan lide at arbejde sammen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 43	Fabelagtig behandling af dedikerede læger og sygeplejersker. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 48	Der kunne godt være nogle flere undersøgelsesrum, så personalet havde bedre arbejdsvilkår. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 50	Intet at klage over, men ventetiden på transport hjem fra behandling er uacceptabel. En til to timer per [transport], umenneskeligt i et venteværelse der ikke er et venteværelse men en gennemgang.	Virkelig godt
✎ 51	Personalet er på alle planer meget venligt og informativt, så patienten føler sig tryk, beroliget og generelt set/oplevet. Trist venteværelse. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 53	Bedre patientmodtagelse af sekretær eller modtagesskanner. Bedre indretning af operationsafdelingens patientmodtagelse samt venteeareal. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 55	Både sygeplejerske og læge(r) var fantastisk gode til at tage hånd om mig og mit problem og få mig beroliget, og de gav mig en super behandling hele vejen igennem. Faktisk så godt at jeg overvejede at sende et kort til dem som tak, men [] jeg kom fra det. Så TAK! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 56	Daglig siddekomfort i venteværelset. Kedeligt rum, når ventetiden bliver længerevarende. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 58	Der manglede et puslebord, men vi klarede os alligevel :) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 59	Lang ventetid, som blev undskyldt, da jeg kom ind. [Ventetid]	Godt
✎ 60	Den eneste information jeg manglede var, at jeg skulle have mavebælte på (eller stramme-trusse) i tre måneder. Det ville have været dejligt at have vidst inden operationen, så kunne det have været indkøbt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 61	Da jeg kom ind til lægen, fik jeg en rigtig god behandling og har efterfølgende fået det. Jeg synes, at der er rigtig mange, som sidder og venter i ventelokalet, men jeg har ikke oplevet ventetid siden. Fået en fantastisk behandling af NN og NN. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 63	Venteværelset føles nogle gange trangt med de mange ventende. Fjernsynet kværner hele tiden til glæde for få. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 67	Bedre henvisning.	Godt
✎ 68	Synes der var en dejlig uforpligtende og professionel omgang, iblandet positivitet og humor.	Virkelig godt
✎ 69	[] Der har været ALT, ALT FOR MANGE PERSONER, OGSÅ KONTAKTPERSONEN, indover. Min absolut største anke! [Kontaktperson]	Dårligt
✎ 70	Nu går jeg til undersøgelse hvert halve år, og jeg kommer med bus lige til tiden. Når jeg er	Uoplyst

stemplet ind, sætter jeg mig i venteværelset. Mange, mange mennesker ind og ud. Jeg kan sidde længe, knap så længe. Så kommer jeg ind til min undersøgelse. Der er tid til at snakke om det og undersøge mig. Du mærker ikke, der er travlt. Der er tid til mig. Et fantastisk stykke arbejde af lægen. []. Hvis jeg ikke når den ene bus, når jeg den anden. Hvis jeg skal give karakter, er det med "kryds og slange". Det er jo også op til en selv, hvordan man er.
[Kvalitet i behandling, Pleje]

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 71 Et omsorgsfuldt personale.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 72 Overalt har jeg kun mødt venligt, smilende og meget engageret personale, der er super professionelt. Det har betydet rigtig meget for mig, og det har helt klart gjort det psykisk lettere at være alvorlig syg. Så stor ros fra min side til ambulatoriet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 76 Med hensyn til venteværelse: Dårlige siddeforhold for ældre med problemer med mobilitet.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 78 Alt var tilfredsstillende. Stor tak til alle i ambulatoriet! | Virkelig godt |
| ✎ | 82 Den efterfølgende tilbagemelding, hvor vi mødte en læge, der ikke kunne andet end at læse op fra journalen og ikke kunne svare på vores spørgsmål, var ikke tilfredsstillende. Det gjorde os utrygge, fordi vi måtte gætte på, hvorfor vi ikke kunne få et klart svar.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ | 88 Jeg synes, at alt er foregået som aftalt til den aftalte tid. | Virkelig godt |
| ✎ | 94 Jeg har givet dem megen ros. Jeg [har været her nogle gange] og bliver altid mødt med et smil, og de gør alt for, at det skal blive så pænt som muligt. Så jeg er meget taknemmelig og tilfreds.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 95 Jeg havde ikke behov for fjernsyn, der kørte konstant, og jeg manglede mulighed for evt. at kunne fravælge dette.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 96 Alt i alt synes jeg, at det var en tilfredsstillende oplevelse. Lidt ventetid som ikke betød så meget for mig. Det mest dårlige, som jeg vil huske fra dette besøg, er problemet med bedøvelsen. Jeg skulle have mere bedøvelse, end man forventede. Det var ubehageligt at mærke kniven så voldsomt, når lægen startede operationen, men heldigvis lyttede man til mig. Jeg fik [] mere, så var det ok. | Godt |
| ✎ | 98 Man kan ikke komme ind på toilettet med rollator.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 101 De gange, jeg har henvendt mig pr. telefon, er jeg altid blevet ringet op af en sygeplejerske samme dag. Har mødt stor imødekommenhed og forståelse og fået hjælp med det samme samt aftale om ekstra konsultation. Og også mødt samme person og dermed har der været stor kontinuitet i behandlingen. Særdeles kompetente sygeplejersker, hvor jeg ikke har opnået at blive set af samme læge, heller ikke, hvor der har været kort tid mellem kontrollerne.
[Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ | 103 Jeg føler mig tryk i det danske sundhedsvæsen.
[Kvalitet i behandling] | 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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

