

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	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:	259
Afdelingens svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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).

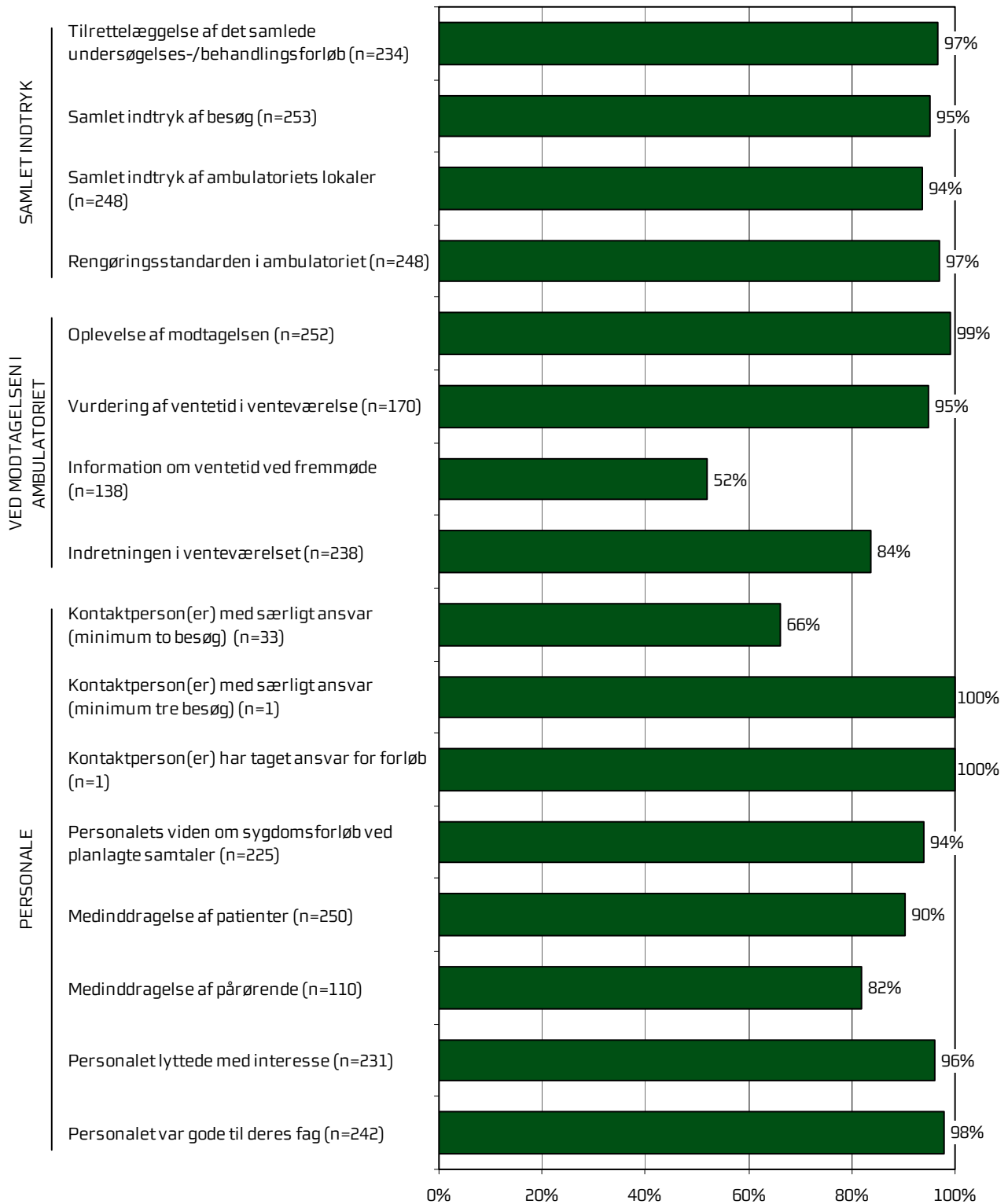
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

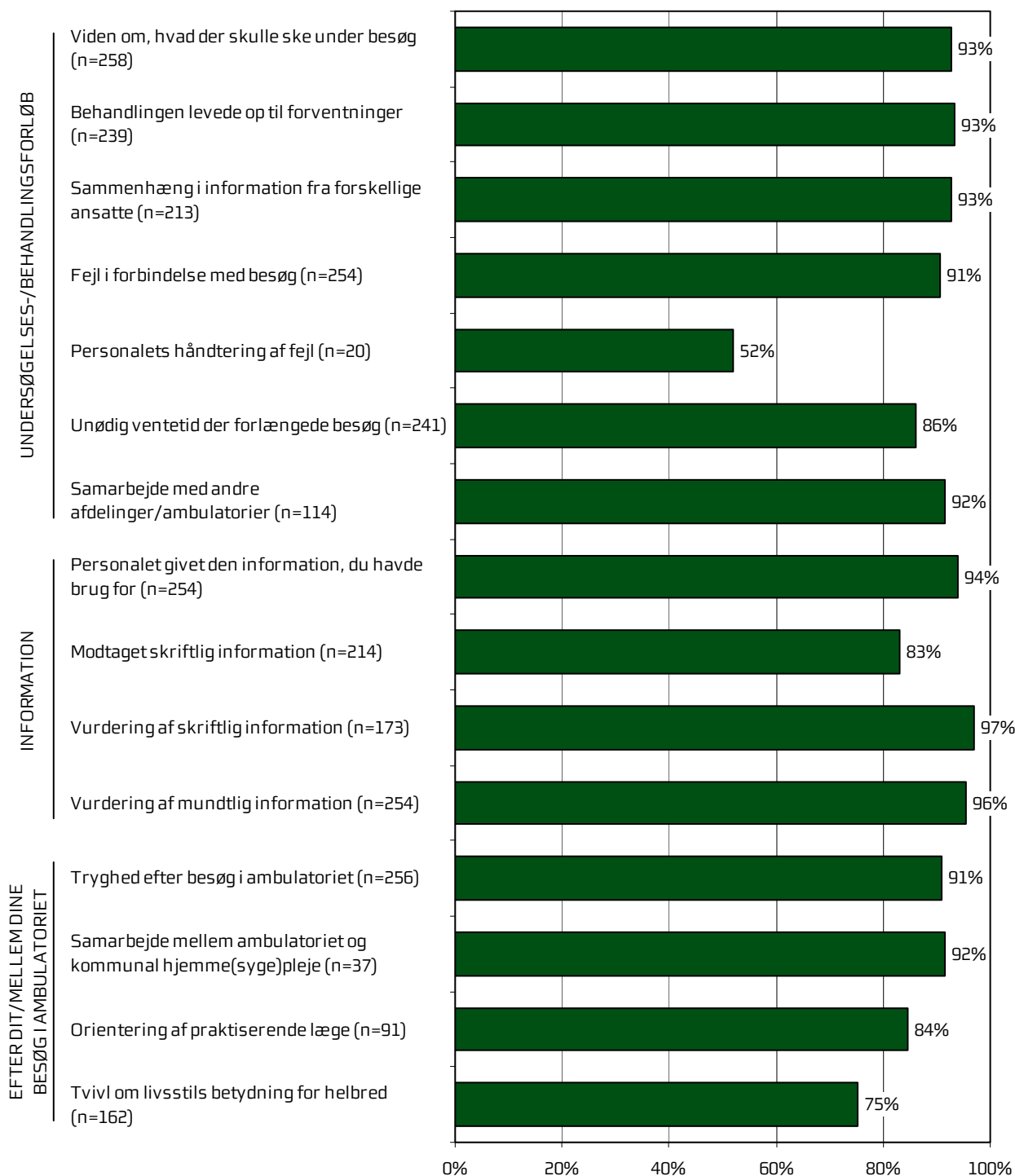
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

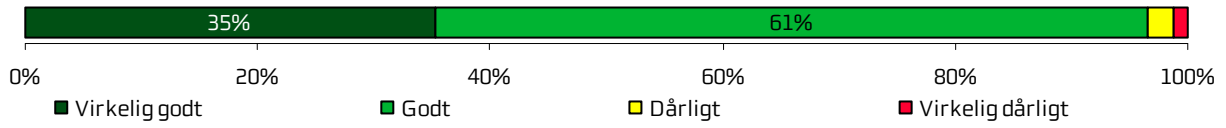
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

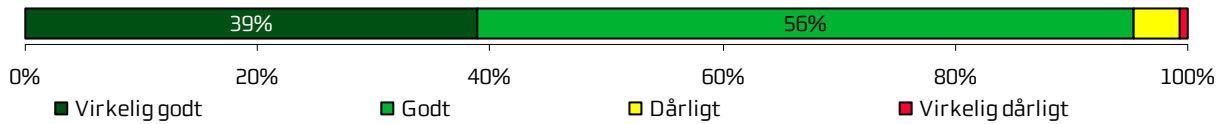
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

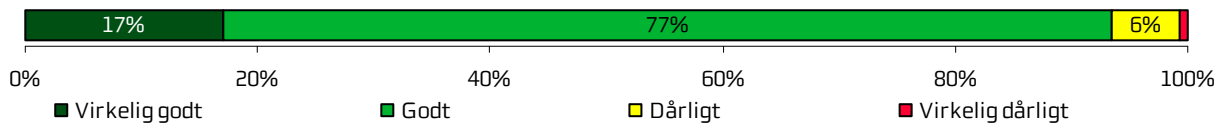
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=234)



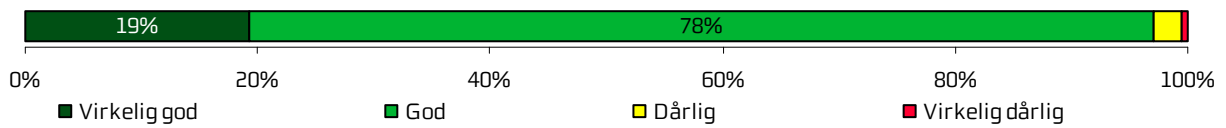
Samlet indtryk af besøg (n=253)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=248)



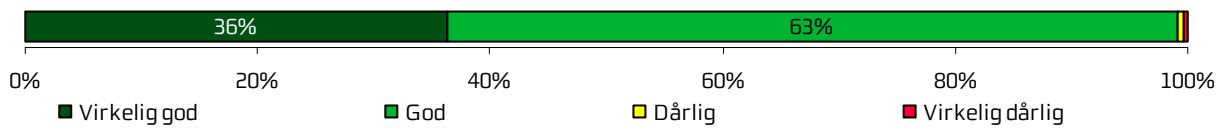
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=248)



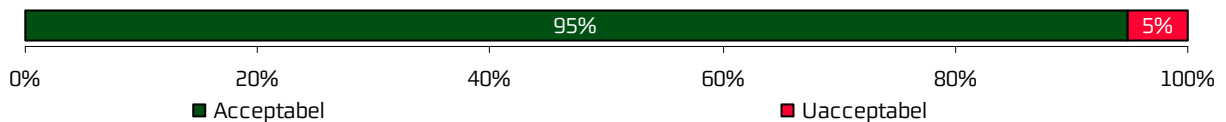
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	97 %	98 %	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	98 %	97 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	92 %	-	95 %	90 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	97 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

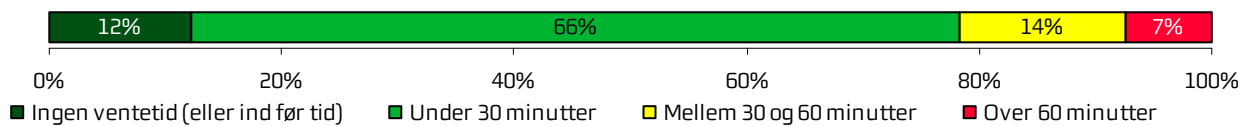
Oplevelse af modtagelsen (n=252)



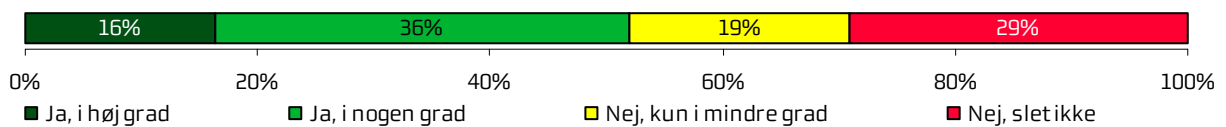
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=170)



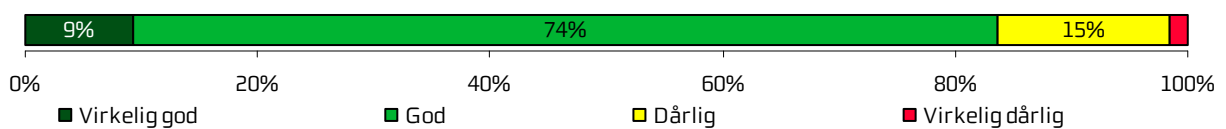
Længde af ventetid i venteværelse (n=165)



Information om ventetid ved fremmøde (n=138)



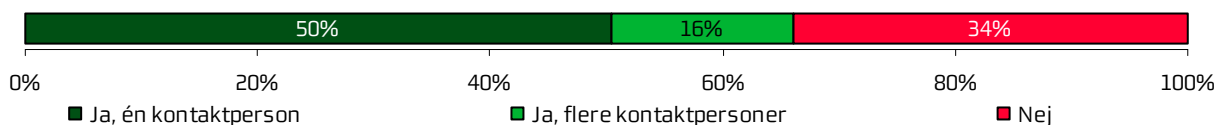
Indretningen i venteværelset (n=238)



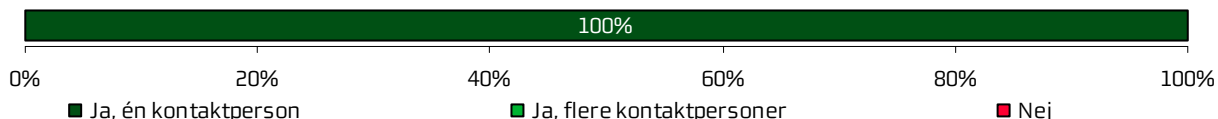
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	96 %	94 %	95 %	88 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	52 %	53 %	62 %	48 %	35 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	81 %	88 %	93 % *	82 %	83 %

Personale

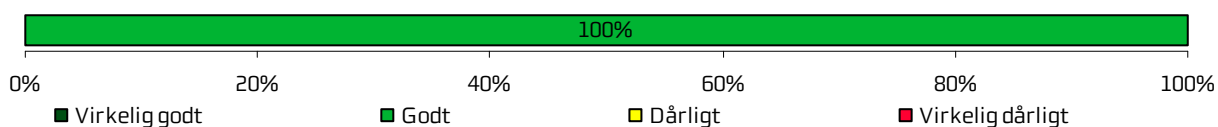
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=33)



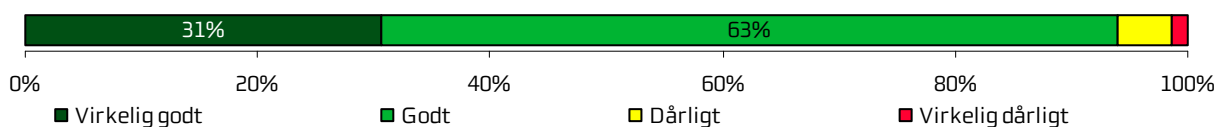
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



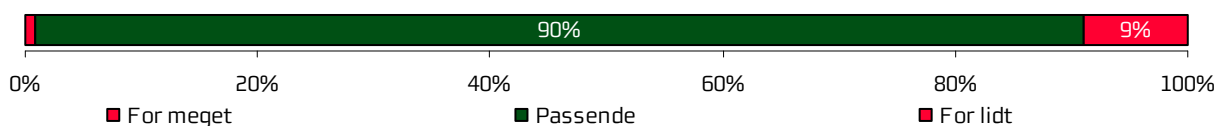
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



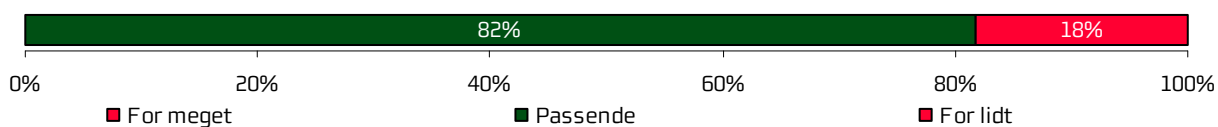
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=225)



Medinddragelse af patienter (n=250)



Medinddragelse af pårørende (n=110)



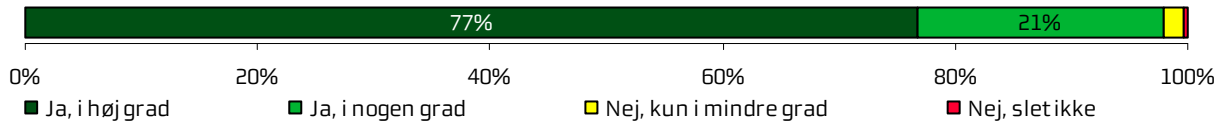
Personalet lyttede med interesse (n=231)



	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)	66 %	78 %	83 %	79 %	70 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	77 % *	83 % *	88 % *	76 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	96 %	94 %	90 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	95 % *	96 % *	94 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82 %	89 %	93 % *	96 % *	88 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	98 %	96 %	94 %	95 %

Personale (fortsat)

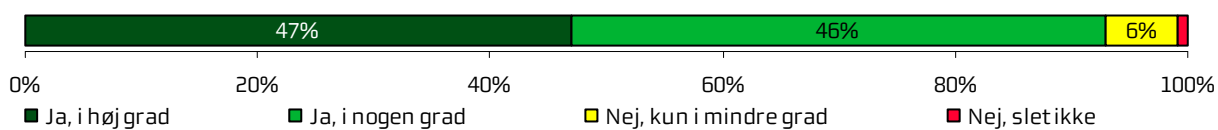
Personalet var gode til deres fag (n=242)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	99 %	95 %	97 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

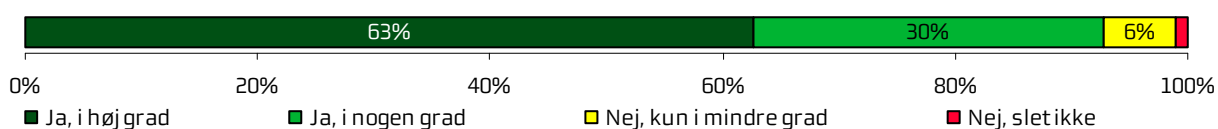
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=258)



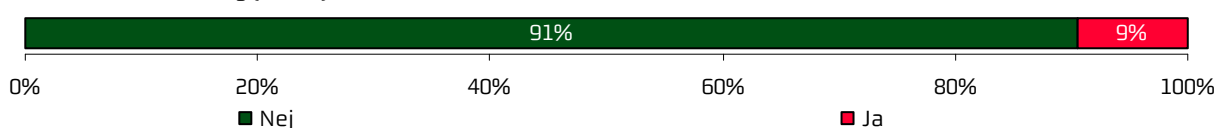
Behandlingen levede op til forventninger (n=239)



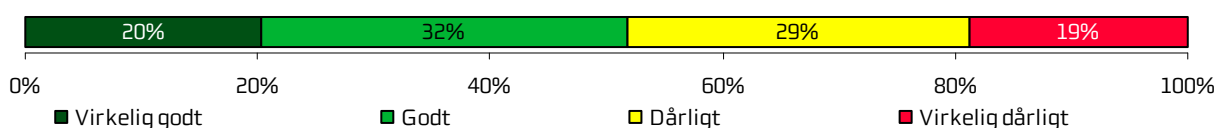
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=213)



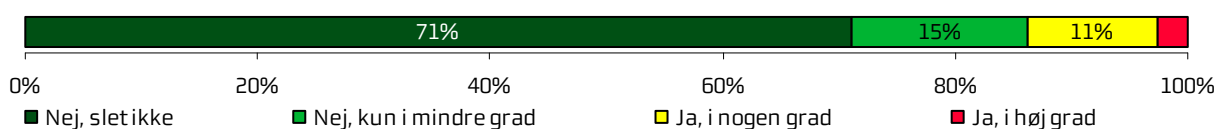
Fejl i forbindelse med besøg (n=254)



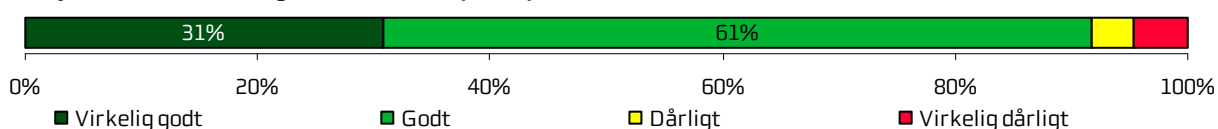
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=241)



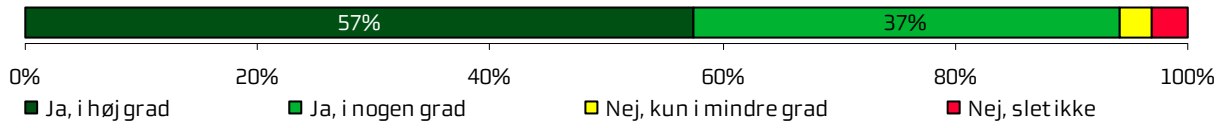
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=114)



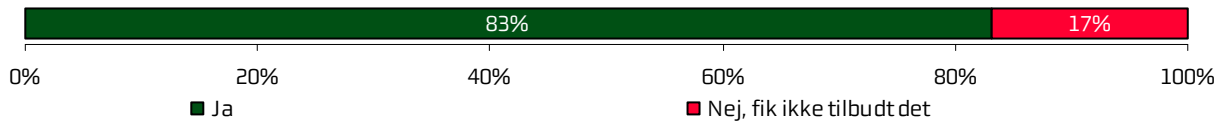
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	92 %	93 %	86 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	94 %	96 %	88 % *	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	96 %	95 %	97 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	90 %	92 %	87 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	52 %	69 %	62 %	88 % *	72 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	92 % *	90 %	90 %	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	93 %	95 %	87 %	92 %

Information

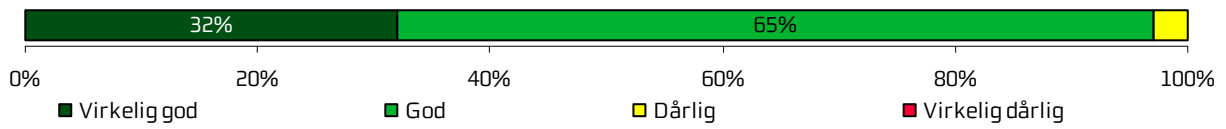
Personalet givet den information, du havde brug for (n=254)



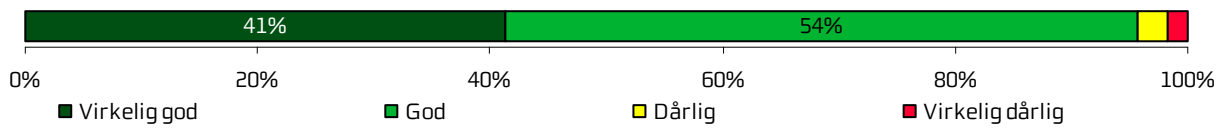
Modtaget skriftlig information (n=214)



Vurdering af skriftlig information (n=173)



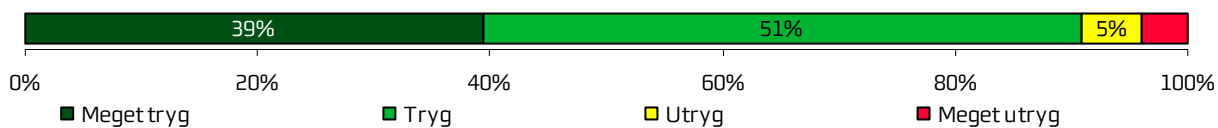
Vurdering af mundtlig information (n=254)



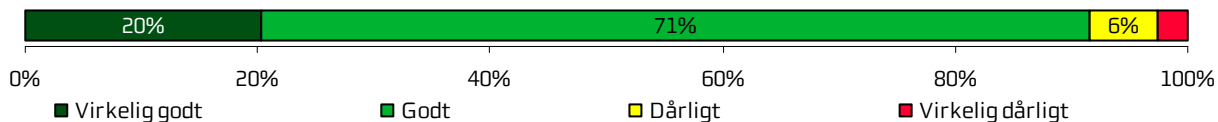
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	-	94 %	88 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	78 %	80 %	85 %	63 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	98 %	99 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	97 %	94 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

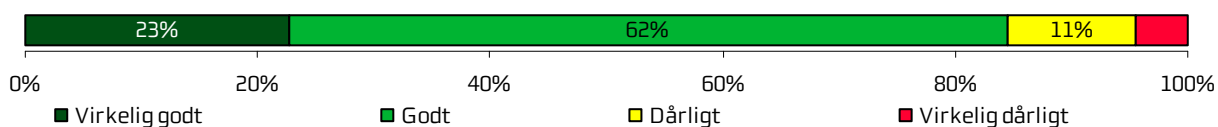
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=256)



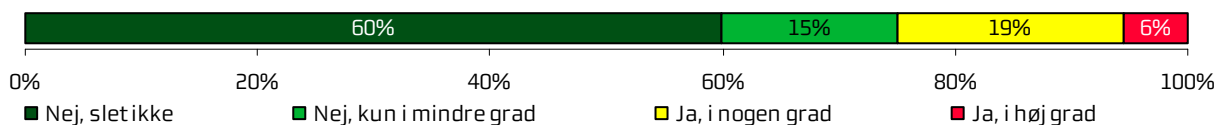
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=91)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=162)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	92 %	95 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	93 %	93 %	100 %	88 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	92 %	96 % *	89 %	80 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	71 %	78 %	82 %	68 %	73 %

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"/>

Løbenr.: >>labnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>/obnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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) 65 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	65%	100%
Køn		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	48%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	10%	16%
40-59 år	32%	35%
60-79 år	52%	44%
80 år eller derover	6%	4%

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		259		100%
Køn				
Mand		137		53%
Kvinde		122		47%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		1%
20-39 år		25		10%
40-59 år		82		32%
60-79 år		135		52%
80 år eller derover		15		6%
Skema udfyldt af				
Patienten		241		95%
Pårørende		12		5%
Modersmål				
Dansk		241		94%
Ikke dansk		15		6%
Afsnitsnavn				
Ambulatorium kirurgi		95		37%
Dagkirurgi		164		63%

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	2	1	234	19
Køn						
Mand	31	65	2	2	127	7
Kvinde	41	56	2	1	107	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	36	64	0	0	25	0
40-59 år	34	59	4	3	78	4
60-79 år	36	61	2	1	119	11
80 år eller derover	28	72	0	0	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	35	62	2	1	220	18
Pårørende	54	35	10	0	11	0
Modersmål						
Dansk	37	60	2	1	220	18
Ikke dansk	14	86	0	0	14	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	32	65	2	1	82	10
Dagkirurgi	38	59	2	1	152	9

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	56	4	1	253
Køn					
Mand	40	56	3	1	134
Kvinde	38	57	5	0	119
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	33	63	4	0	24
40-59 år	41	52	6	1	82
60-79 år	40	57	2	1	131
80 år eller derover	26	66	8	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	39	56	4	1	238
Pårørende	54	46	0	0	11
Modersmål					
Dansk	40	55	4	1	237
Ikke dansk	19	74	6	0	15
Afsnitsnavn					
Ambulatorium kirurgi	29	66	4	0	92
Dagkirurgi	45	50	4	1	161

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	77	6	1	248
Køn					
Mand	18	78	4	0	133
Kvinde	15	75	8	2	115
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	23	77	0	0	25
40-59 år	20	72	6	1	79
60-79 år	14	79	6	1	128
80 år eller derover	20	73	8	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	16	77	6	0	232
Pårørende	32	59	9	0	12
Modersmål					
Dansk	17	76	6	1	234
Ikke dansk	14	86	0	0	14
Afsnitsnavn					
Ambulatorium kirurgi	11	82	7	0	91
Dagkirurgi	21	73	5	1	157

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	19	78	2	0	248
Køn					
Mand	20	77	2	1	134
Kvinde	18	79	3	0	114
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	24	76	0	0	25
40-59 år	23	73	4	0	81
60-79 år	15	82	2	1	127
80 år eller derover	28	64	8	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	18	79	3	0	233
Pårørende	35	65	0	0	11
Modersmål					
Dansk	19	78	3	0	232
Ikke dansk	26	74	0	0	15
Afsnitsnavn					
Ambulatorium kirurgi	12	84	3	1	93
Dagkirurgi	25	74	2	0	155

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	63	0	0	252
Køn					
Mand	39	60	1	1	134
Kvinde	33	67	0	0	118
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	28	72	0	0	25
40-59 år	33	67	0	0	82
60-79 år	39	59	1	1	131
80 år eller derover	40	60	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	36	64	0	0	235
Pårørende	48	52	0	0	12
Modersmål					
Dansk	35	64	0	0	235
Ikke dansk	39	61	0	0	15
Afsnitsnavn					
Ambulatorium kirurgi	32	67	1	0	94
Dagkirurgi	39	60	0	1	158

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	95	5	170	85
Køn				
Mand	94	6	95	39
Kvinde	96	4	75	46
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	92	8	23	2
40-59 år	92	8	65	17
60-79 år	97	3	70	61
80 år eller derover	100	0	11	4
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	161	76
Pårørende	84	16	6	6
Modersmål				
Dansk	97	3	157	81
Ikke dansk	71	29	13	2
Afsnitsnavn				
Ambulatorium kirurgi	96	4	71	23
Dagkirurgi	94	6	99	62

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	66	14	7	165	2
Køn						
Mand	10	67	13	9	91	2
Kvinde	15	65	15	5	74	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	4	68	19	9	22	0
40-59 år	18	63	15	5	62	2
60-79 år	11	70	9	11	69	0
80 år eller derover	8	64	27	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	67	14	8	156	2
Pårørende	34	50	16	0	6	0
Modersmål						
Dansk	12	66	14	7	154	1
Ikke dansk	10	63	19	9	11	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	13	60	17	10	70	1
Dagkirurgi	12	72	12	5	95	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	16	36	19	29	138	28
Køn						
Mand	16	39	20	24	81	12
Kvinde	16	31	17	36	57	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	50	5	25	20	3
40-59 år	16	28	25	30	49	12
60-79 år	16	36	22	27	60	10
80 år eller derover	11	49	0	40	8	3
Skema udfyldt af						
Patienten	16	36	18	29	131	26
Pårørende	19	44	19	19	5	1
Modersmål						
Dansk	17	37	18	28	128	26
Ikke dansk	10	19	30	41	10	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	21	29	20	30	66	5
Dagkirurgi	11	43	18	28	72	23

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	74	15	2	238	13
Køn						
Mand	9	76	14	0	131	3
Kvinde	9	72	15	4	107	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	12	68	16	4	25	0
40-59 år	8	77	14	1	77	2
60-79 år	8	75	16	2	120	10
80 år eller derover	26	66	8	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	75	15	2	221	12
Pårørende	24	67	9	0	12	0
Modersmål						
Dansk	9	74	16	2	221	12
Ikke dansk	13	81	6	0	15	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	9	75	16	0	91	1
Dagkirurgi	10	74	14	3	147	12

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	50	16	34	33
Køn				
Mand	46	14	41	15
Kvinde	55	17	28	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	48	9	43	12
60-79 år	52	25	23	17
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	56	14	31	30
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	50	16	34	33
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Ambulatorium kirurgi	40	20	40	20
Dagkirurgi	69	8	23	13

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	-	-	-	1
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	-	-	-	1
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	1
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	1
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	-	-	-	1
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Ambulatorium kirurgi	-	-	-	1
Dagkirurgi	-	-	-	0

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	-	-	-	-	1	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	1	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	-	-	-	-	1	0
Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	63	5	1	225	29
Køn						
Mand	26	67	6	1	123	12
Kvinde	37	58	3	2	102	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	33	62	4	0	21	3
40-59 år	22	70	4	4	77	3
60-79 år	33	61	6	0	112	21
80 år eller derover	53	47	0	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	4	1	209	27
Pårørende	52	38	10	0	11	1
Modersmål						
Dansk	30	64	5	2	208	29
Ikke dansk	43	57	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	24	67	7	2	84	10
Dagkirurgi	35	61	3	1	141	19

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	90	9	250
Køn				
Mand	2	92	6	134
Kvinde	0	88	12	116
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	84	16	25
40-59 år	3	91	7	79
60-79 år	0	92	8	130
80 år eller derover	0	77	23	14
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	8	233
Pårørende	0	92	8	12
Modersmål				
Dansk	0	91	9	234
Ikke dansk	8	85	7	14
Afsnitsnavn				
Ambulatorium kirurgi	1	87	12	95
Dagkirurgi	1	92	7	155

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	82	18	110	145
Køn					
Mand	0	88	12	59	76
Kvinde	0	75	25	51	69
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	76	24	12	13
40-59 år	0	80	20	35	47
60-79 år	0	85	15	53	79
80 år eller derover	0	73	27	8	6
Skema udfyldt af					
Patienten	0	82	18	98	140
Pårørende	0	90	10	10	2
Modersmål					
Dansk	0	81	19	97	142
Ikke dansk	0	85	15	13	2
Afsnitsnavn					
Ambulatorium kirurgi	0	82	18	39	55
Dagkirurgi	0	82	18	71	90

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	32	4	0	231	21
Køn						
Mand	60	35	5	0	127	8
Kvinde	68	29	3	0	104	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	50	42	8	0	24	1
40-59 år	62	34	4	0	79	2
60-79 år	68	29	3	0	116	15
80 år eller derover	69	31	0	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	4	0	217	18
Pårørende	54	46	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	65	32	3	0	214	21
Ikke dansk	39	48	13	0	15	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	58	38	5	0	85	7
Dagkirurgi	68	29	3	0	146	14

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	77	21	2	0	242	14
Køn						
Mand	75	24	2	0	130	5
Kvinde	79	18	2	1	112	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	59	41	0	0	25	0
40-59 år	76	20	3	1	81	0
60-79 år	80	19	1	0	124	10
80 år eller derover	89	11	0	0	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	2	0	229	10
Pårørende	80	20	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	78	20	2	0	226	13
Ikke dansk	59	41	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	69	29	2	0	87	8
Dagkirurgi	82	16	1	1	155	6

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	46	6	1	258	0
Køn						
Mand	41	50	7	1	136	0
Kvinde	54	41	5	0	122	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	51	32	12	4	25	0
40-59 år	45	46	9	0	82	0
60-79 år	48	48	4	1	134	0
80 år eller derover	44	48	7	0	15	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	46	6	1	240	0
Pårørende	57	33	9	0	12	0
Modersmål						
Dansk	47	46	6	1	240	0
Ikke dansk	39	47	14	0	15	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	37	54	8	1	95	0
Dagkirurgi	54	40	5	1	163	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	30	3	3	239	16
Køn						
Mand	60	33	4	3	127	8
Kvinde	66	27	3	4	112	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	43	40	12	5	23	2
40-59 år	65	30	1	4	80	2
60-79 år	64	30	3	2	122	10
80 år eller derover	82	9	0	9	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	3	3	222	16
Pårørende	57	25	17	0	12	0
Modersmål						
Dansk	65	29	3	4	222	16
Ikke dansk	26	62	13	0	15	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	52	41	2	5	83	11
Dagkirurgi	70	24	4	3	156	5

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	30	6	1	213	41
Køn						
Mand	61	33	5	1	115	20
Kvinde	65	26	8	1	98	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	48	32	20	0	25	0
40-59 år	64	29	3	3	69	13
60-79 år	64	31	5	0	107	24
80 år eller derover	78	11	11	0	10	4
Skema udfyldt af						
Patienten	63	30	6	1	199	38
Pårørende	62	28	10	0	11	1
Modersmål						
Dansk	65	28	6	1	197	40
Ikke dansk	27	66	7	0	14	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	52	36	10	1	77	18
Dagkirurgi	70	26	4	1	136	23

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	254
Køn			
Mand	89	11	135
Kvinde	92	8	119
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	96	4	24
40-59 år	88	12	80
60-79 år	91	9	134
80 år eller derover	92	8	14
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	237
Pårørende	91	9	11
Modersmål			
Dansk	90	10	239
Ikke dansk	100	0	12
Afsnitsnavn			
Ambulatorium kirurgi	84	16	93
Dagkirurgi	95	5	161

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	20	32	29	19	20	2
Køn						
Mand	17	36	23	24	12	1
Kvinde	25	25	38	11	8	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	0	40	38	23	8	1
60-79 år	31	31	18	19	10	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	33	31	15	19	1
Pårørende	-	-	-	-	0	1
Modersmål						
Dansk	20	32	29	19	20	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	23	46	23	8	13	1
Dagkirurgi	14	0	43	43	7	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	15	11	3	241	8
Køn						
Mand	68	16	12	3	128	5
Kvinde	74	14	10	2	113	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	66	13	17	4	23	2
40-59 år	65	20	11	4	77	2
60-79 år	75	13	10	2	125	4
80 år eller derover	71	14	14	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	14	12	2	224	8
Pårørende	55	36	0	9	11	0
Modersmål						
Dansk	73	14	11	2	224	8
Ikke dansk	48	23	23	7	14	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	66	18	11	5	88	4
Dagkirurgi	75	13	11	1	153	4

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	31	61	4	5	114	82
Køn						
Mand	21	70	2	7	62	37
Kvinde	42	50	6	2	52	45
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	35	56	9	0	12	6
40-59 år	21	71	3	5	39	29
60-79 år	37	54	4	6	56	41
80 år eller derover	16	84	0	0	6	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	61	4	3	104	80
Pårørende	24	62	0	14	8	1
Modersmål						
Dansk	34	57	3	5	102	78
Ikke dansk	0	90	10	0	11	3
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	31	54	6	8	48	23
Dagkirurgi	30	67	2	2	66	59

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	57	37	3	3	254
Køn					
Mand	55	40	2	2	136
Kvinde	60	33	3	4	118
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	39	56	4	0	25
40-59 år	59	35	5	1	81
60-79 år	58	35	1	5	132
80 år eller derover	77	23	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	58	37	3	3	238
Pårørende	57	43	0	0	12
Modersmål					
Dansk	58	36	3	3	237
Ikke dansk	47	47	6	0	15
Afsnitsnavn					
Ambulatorium kirurgi	51	43	3	3	95
Dagkirurgi	62	32	3	3	159

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	83	17	214	39
Køn				
Mand	83	17	120	15
Kvinde	83	17	94	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	78	22	24	1
40-59 år	84	16	72	8
60-79 år	88	12	105	28
80 år eller derover	42	58	11	2
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	200	37
Pårørende	88	12	9	2
Modersmål				
Dansk	84	16	198	39
Ikke dansk	70	30	14	0
Afsnitsnavn				
Ambulatorium kirurgi	75	25	83	12
Dagkirurgi	89	11	131	27

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	32	65	3	0	173	3
Køn						
Mand	36	62	2	0	95	2
Kvinde	27	69	4	0	78	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	22	68	10	0	19	0
40-59 år	27	71	2	0	59	2
60-79 år	35	62	2	0	88	1
80 år eller derover	60	40	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	65	3	0	162	3
Pårørende	37	63	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	33	65	3	0	162	3
Ikke dansk	19	81	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	34	62	3	0	58	2
Dagkirurgi	30	67	3	0	115	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	54	3	2	254
Køn					
Mand	38	59	1	2	134
Kvinde	45	49	4	2	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	32	64	4	0	25
40-59 år	40	55	3	3	79
60-79 år	41	55	3	1	133
80 år eller derover	65	28	0	7	15
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	3	1	236
Pårørende	40	60	0	0	12
Modersmål					
Dansk	43	53	2	2	236
Ikke dansk	13	81	6	0	15
Afsnitsnavn					
Ambulatorium kirurgi	33	62	2	3	94
Dagkirurgi	47	49	3	1	160

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	51	5	4	256
Køn					
Mand	38	53	7	2	136
Kvinde	41	50	4	6	120
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	23	61	4	12	25
40-59 år	42	50	5	3	80
60-79 år	40	51	5	3	134
80 år eller derover	44	41	7	7	15
Skema udfyldt af					
Patienten	40	51	5	4	239
Pårørende	40	43	9	8	12
Modersmål					
Dansk	41	50	5	4	238
Ikke dansk	13	74	6	6	15
Afsnitsnavn					
Ambulatorium kirurgi	33	56	6	5	95
Dagkirurgi	44	48	4	3	161

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	20	71	6	3	37	12	200
Køn							
Mand	11	80	9	0	25	7	101
Kvinde	39	53	0	8	12	5	99
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	2
20-39 år	18	41	41	0	5	1	18
40-59 år	6	89	0	6	17	3	60
60-79 år	29	71	0	0	10	6	114
80 år eller derover	58	42	0	0	5	2	6
Skema udfyldt af							
Patienten	12	80	7	0	30	9	193
Pårørende	58	42	0	0	5	2	5
Modersmål							
Dansk	16	73	7	3	29	11	193
Ikke dansk	27	73	0	0	7	1	5
Afsnitsnavn							
Ambulatorium kirurgi	0	87	13	0	15	7	72
Dagkirurgi	36	59	0	5	22	5	128

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	62	11	5	91	160
Køn						
Mand	18	62	15	5	45	89
Kvinde	28	62	7	4	46	71
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	13	69	12	7	16	8
40-59 år	19	62	17	3	31	50
60-79 år	25	63	7	5	40	90
80 år eller derover	-	-	-	-	4	10
Skema udfyldt af						
Patienten	23	59	12	5	81	152
Pårørende	13	87	0	0	7	5
Modersmål						
Dansk	23	59	12	5	81	152
Ikke dansk	11	89	0	0	9	6
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	15	67	11	7	27	64
Dagkirurgi	27	59	11	3	64	96

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	60	15	19	6	162	88
Køn						
Mand	61	11	23	5	97	35
Kvinde	58	22	14	6	65	53
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	53	28	19	0	21	3
40-59 år	60	12	20	8	55	26
60-79 år	65	10	19	6	79	51
80 år eller derover	31	51	18	0	6	7
Skema udfyldt af						
Patienten	61	15	18	6	155	79
Pårørende	19	19	61	0	5	7
Modersmål						
Dansk	62	15	17	6	151	84
Ikke dansk	32	19	49	0	10	4
Afsnitsnavn						
Ambulatorium kirurgi	62	11	22	6	65	29
Dagkirurgi	59	19	18	5	97	59

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			14
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			3
Kvalitet i behandling			17
Pleje			3
Relationer til personale			9
Ventetid			4

Kirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Modtagelsen
2	Meget venligt personale.	Virkelig god
3	Modtaget af sygeplejerske. Imødekommende, kompetent og ansvarsfuld.	Virkelig god
4	Virkelig god service/vejledning.	Virkelig god
6	Damerne der tager imod os som "kunder", burde tale mindre privat.	God
7	Det blev håndteret fint.	God
8	Det er rigtig fint med alle de frivillige folk, der er f.eks. til at vise vej.	Virkelig god
15	Grundig oplysning om forløbet.	Virkelig god
18	Hurtig gennemgang.	God
22	Operationsdatoen var rykket, og det finder jeg først ud af, da jeg kommer derop.	God
25	Søde og venlige.	Virkelig god
27	Første gang på Horsens Sygehus var det dejligt at møde/få hjælp af frivillige servicemedarbejdere.	Virkelig god
28	Personalet bør gå helt ind i venteværelset, når de kalder patienterne ind. Ellers kan det være svært at høre kaldet (problemet skyldes venteområdets fysiske udformning).	God
29	Smilende og venlige.	Virkelig god
31	Jeg er meget imponeret over de frivillige, som tager imod og derefter viser én tilrette. Stort plus.	Virkelig god
32	Kun den obligatoriske forsinkelse på ca. et kvarter til en halv time.	God
33	En smittende glad receptionist tog effektivt imod og formåede at få mig til at føle, at hun havde siddet og ventet på netop mit fremmøde. :o) Hendes meget imødekommende, omsorgsfulde og glade væsen spredte en ualmindelig munter og glad stemning i ventetiden. Tak for det.	Virkelig god
37	Modtaget af frivillige hjælpere.	God
39	Super system med at scanne sygesikringskort. Tror det afkorter ventetid.	God
41	God ide med modtagestandere.	God
42	Meget venlig.	God
46	De frivillige hjælpere er lige lovlig "friske". De er over en, nærmest inden man selv har orienteret sig. Ret irriterende.	God
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Modtagelsen
1	Ok.	Virkelig god
2	Nok var det lørdag, men blev kaldt ind før den aftalte tid. Det har jeg aldrig oplevet før.	God
5	Skulle ikke have været indkaldt!	God
6	Alt virkede velorganiseret og med en venlig og imødekommende atmosfære.	Virkelig god

✎	14	Hurtig og effektiv.	Virkelig god
✎	18	Altid en venlig og smilende modtagelse.	Virkelig god
✎	27	TRIST. Burde males i varme, glade farver!! Evt. også nogle smukke, positive plakater på væggene. Nogle plakater [kunne] være oplysende uden at skræmme!	God
✎	29	Jeg brugte ikke personalet ved skranken, da jeg scannede min ankomst ind med mit sygesikringsbevis.	Uoplyst
✎	30	Der var lidt forvirring om, hvor jeg skulle møde, men da det var afklaret, gik resten fint.	Virkelig god
✎	31	Venlig og imødekommende.	God
✎	34	Jeg følte mig lidt usikker på, om jeg var det rette sted. Talte ikke med nogen, før jeg satte mig i venteværelset, kun kortlæseren. Der er meget lidt plads i såvel venteværelset som udenomsplads.	God
✎	35	Ved indtjekning var vi flere, der var usikre på, om vi var registeret med sygesikringskort, da det ikke fremgik på skærmen.	God
✎	38	Vi fik en meget varm velkomst af alle. Helt personlig og varm. Selv rengøringsdamen, der vaskede gulv, hilste på.	Virkelig god
✎	44	Sygeplejersken, før og efter undersøgelsen, var rigtig sød.	Virkelig god
✎	45	Kort ventetid og god behandling.	Virkelig god
✎	51	Var meget overrasket over, at de ikke havde fået besked om, at jeg er [delvist] lam. De troede, at jeg selv kunne klæde om.	God
✎	52	Roligt og kompetent.	Virkelig god
✎	60	Venlig og grundig.	Virkelig god
✎	66	Positiv oplevelse. Søde og positive både sygeplejerske og læge.	Virkelig god
✎	68	Venligt og meget imødekommende.	Virkelig god
✎	69	God modtagelse.	God

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Fejlhåndtering
5	Jeg var inde [flere] gange. Efter første besøg blev der ikke skrevet journal. Det blev opdaget ved andet besøg, hvor en ny læge startede med, at spørge mig, hvad jeg fejler, og hvorfor jeg var kommet. Så opdagede de, at der ikke var skrevet noget fra første besøg. Det må simpelthen ikke forekomme.	Virkelig dårligt
6	Der var ikke fulgt op på diverse scanninger, og så fik vi en sang fra de varme lande.	Dårligt
7	[Jeg fik en behandling, de ikke tog højde for mit problem, selvom jeg] havde ringet tidligere for at gøre min situation klar, og her faldt personalet helt igennem. Virkningen var ikke rar. [] Jeg kunne knap holde mig på benene den følgende dag, og det kostede mig en sygedag for en simpel undersøgelse. Oplevet før. Personalet aner ikke, at det har stor betydning [med mit problem], når man med en standardindkaldelse bliver indkaldt til scanning. Ikke godt overhovedet!	Godt
13	Der blev ikke gjort det, som var aftalt.	Dårligt
17	For dårligt styr på blodprøver: 1. På andet sygehus. Da egen læge IKKE kunne tage de ønskede prøver? 2. Nye prøver i Horsens inden samtale med læge NN. 3. Nye prøver. Da læge NN ønskede flere svar. DÅRLIG LOGISTIK!!	Godt
23	Overså et brud på min hånd. Fik nyt gips på. Der gik [nogle] dage, så vågnede jeg om natten ved, at jeg lå med gipsen i min hånd. Ud og få nyt gips på igen, og hver gang blev der lagt tid på, så jeg gik med gips [i to måneder]. Det blev jeg syg af, så nu har jeg været syg i et år af den brækkede hånd.	Dårligt
24	Husker ikke forklaringen, men vi fik en forklaring på den lange ventetid.	Virkelig godt
25	Jeg skulle indkaldes til orientering om scanning, men jeg måtte selv til at kontakte Jer. Men så gik det også stærkt. Det var betryggende.	Virkelig godt
26	For lang ventetid! Burde være indkaldt en time senere! (Lægen gav mig ret!)	Godt
27	Ingen.	Uoplyst
34	Første sygeplejerske ville bestemme, i hvilken hånd bedøvelsen skulle gives gennem årene, selvom jeg vidste, at højre hånd og arm ikke kunne bruges. Jeg fik ret, og det var meget smertefuldt.	Godt
37	Oplysninger, jeg havde givet tidligere, var væk. Jeg fik svar på noget, som var undersøgt og oplyst mig tidligere på andet sygehus. Fik ikke svar på, hvad CT-scanningen viste (altså det, jeg var sendt til CT for at finde ud af).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	- Informationer om den medicin jeg får var meget forkerte. - E-mail til kontaktperson virker ikke. - Efter sidste af to besøg i ambulatoriet gik der over en måned uden besked om videre forløb og kun efter ryktere via telefon, hvor jeg ventede en time, inden telefonen blev taget.	Godt
46	Da sygeplejersken kom for at hente mig, var mit navn ikke korrekt råbt op. Det var anden gang i træk (journalen havde hun glemt i undersøgelsesrummet).	Godt

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Fejlhåndtering
5	Blev indkaldt og da undersøgelsen skulle finde sted, blev jeg bedt om at tage hjem.	Virkelig dårligt
27	Svaret på synet. De er formuleret forkert!	Uoplyst
36	Jeg tror, de havde taget fejl af, hvem jeg var, da jeg kom ind i operationsrummet, for de spurgte, om det var noget med, at jeg havde et sår på maven, hvilket jeg ikke havde. Det blev dog hurtigt rettet og var ikke til gene for mig.	Virkelig godt
37	Den læge, der undersøgte mig, var ikke god til at lave den form for undersøgelse. Det var en ubehagelig oplevelse (det er ikke første gang, jeg er blevet undersøgt). Men [under undersøgelsen] kan man ikke sige noget. Jeg havde ondt [] i [flere] dage efter undersøgelsen.	Virkelig dårligt
41	Ankom til ambulatoriet i kørestol med handicapkørsel. Da jeg skulle hjem, var der bestilt en almindelig taxa dvs., at jeg skulle hænge i døren, ind på maven, og så bakse mig rundt på sædet (kan ikke støtte på mine ben). Fik ingen hjælp fra taxachaufføren. Var fuldstændig ødelagt over den oplevelse!!! Transport bestilt af sekretær.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Stomipose klippes op. Ikke godt. Den skal HELT af. Har prøvet det før, "ondt i maven". De gjorde det, som jeg helst ville have det. OKAY.	Uoplyst
47	Jeg bad FRA STARTEN om, at blive bedøvet/beroliget INDEN undersøgelsen (kikkertundersøgelse via mund). Men det skete først SENERE, efter at jeg havde haft en række ubehagelige oplevelser. Opkastningsrefleks.	Dårligt
48	At man ikke sendte mig hjem, da jeg ikke var godt nok udrenset. Dels min skyld, da jeg havde taget udrensningen en dag for tidligt, men havde kun levet af hjemmelavet suppe uden noget i og kun drukket rent vand, og det havde jeg ringet og sagt for at være sikker på, at det var ok, når jeg så holdt mig til ovenfor nævnte. Konklusion: ikke fuldt udbytte af undersøgelsen.	Dårligt
53	Den læge jeg var til forundersøgelse ved, spurgte jeg, om det var ham der skulle operere mig, hvortil han svarede ja. Men det var det desværre ikke.	Uoplyst
58	Svært at sætte venflon på. Efterfølgende årebetændelse og behandling med [medikament] og senere dyr penicillinbehandling, da betændelsen bredte sig yderligere. Halvanden måned senere ok, men har stadig hævede årer.	Dårligt
58	Sygeplejersken kunne ikke få venflonet sat ind, hvor den skulle, så det gav store vanskeligheder og efterfølgende problemer med årebetændelse, dyr penicillinbehandling (350 kr.), og halvanden måned inden det var i orden. Der er stadig en udposning, hvor hun fejlede. Min læge [] [og hans kollega] har haft mig i behandling.	Dårligt
62	Jeg fik ingen indkaldelse første gang. Anden gang glemte de at sende det, jeg skulle tage inden undersøgelsen. Jeg måtte selv på apoteket for at købe det, de havde glemt, [som kostede] 238 kr.	Virkelig dårligt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
3	- Højt søvnniveau. - Behagelige faciliteter. - Kompetent og positivt personale (både sygeplejersker, narkose, læger og sygeplejerske-studerende).	Virkelig godt
4	Virkelig god orientering.	Virkelig godt
6	Der er for lidt fokus på den "hele" patient. Der bliver kun talt om nøjagtigt det, det handler om, selvom man har brug for at tale om det hele menneske, om hvad der foregår i hovedet og om hvordan man har det generelt efter en stor omgang på sygehuset.	Dårligt
7	Efter at have redegjort for min situation, blev det nok tacklet som de nu kunne gøre det i situationen.	Godt
8	Der var noget ventetid til at komme til at tale med [afdelingen]. Men OK, det foregik også i en barak, da den var under ombygning, så det er OK.	Virkelig godt
9	Mit første møde med lægen kunne jeg godt have undværet. Han sad blot og grinede og læste på skærmen (det kan jeg da forstå), men at man skal nedgøres af sådan en ..., kan jeg virkelig ikke forstå. Man har ondt, og man er utilpas. Prøv at sætte jer ind i det. Nej, må man så bede om personalet på den anden afdeling. De var professionelle, søde og venlige. Det kunne de lære noget af nede i ambulatoriet. Ikke mindst også en sekretær, eller hvad hun var. Hoven var hun i hvert fald. Det havde jeg ikke brug for, når jeg var dårlig.	Godt
10	Var desværre meget længe om at vågne efter bedøvelsen. Følte mig faktisk lidt i vejen, og på samme tid var der ingen, der opdagede, at jeg stod op og klædte mig på. Ikke særlig trygt helt ærligt. Vaklede ud af afdelingen just efter at have fået taget kanylen ud af hånden ved døren. Og så savnede jeg en hovedpude. :-)	Godt
19	Det tog for lang tid, inden jeg blev opereret. Tre uger for en tumor i [tarmen]. [].	Godt
20	Utrolig dårlig kommunikation mellem to afdelinger. Meget frustrerende.	Godt
21	Der var nogen ventetid, da jeg skulle tilses i et sekundært ambulatorium. Men jeg blev orienteret derom. Forsinkelsen skyldtes uforudset hændelse og er derfor undskyldeligt.	Virkelig godt
23	Nej. Jeg er bare skuffet.	Dårligt
25	Da jeg havde kontakten og fået talt med lægen afsluttende, vil jeg så sige positivt.	Godt
26	Måske lidt længe at vente fire og en halv måned, fra man var ved læge til selve operationsdagen! Selvom det kun var en brok! Jeg ville jo gerne opereres i Horsens!	Godt
33	Jeg tog fejlagtigt tilbage til anden by direkte efter en undersøgelse, uden at vente på resultatet, og blev umiddelbart efter hjemkomst ringet op af en omsorgsfuld læge desangående. Hvilket igen bekræftede den høje grad af professionalitet, engagement og superservice. Tak for det hele.	Virkelig godt
37	Jeg fik tilbud om henvisning til fysioterapeut og derved træning. Jeg oplyste, at jeg havde trænet området siden 2008, og været ved [flere] fysioterapeuter for at få lavet et træningsprogram. Andet havde de ikke at tilbyde, og det kan jeg godt forstå, for hvis personalet havde lyttet til, hvad jeg sagde, der var galt, kunne det jo være, at resultatet var blevet et andet.	Dårligt
38	Hvis alle læger NN er som ham, der undersøgte mig, så har Region Midtjylland scoret en meget dygtig og meget behagelig læge, som var i stand til at forklare det på en sådan måde, at man ikke var i tvivl.	Virkelig godt

40	Hele den lægelige del var der virkelig godt styr på, også mellem afdelinger og information. Journal- og sekretærfunktioner virker sørme som noget roderi.	Virkelig godt
42	Jeg er meget taknemmelig for behandlingen.	Godt
44	Ventede tre timer for at snakke 10 minutter med læge NN vedrørende nogle spørgsmål, som sagtens kunne være stillet af en sygeplejerske. Det var/er en dårlig oplevelse [oven] på en ellers god oplevelse fra ambulatoriet.	Godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
6	Det var en meget positiv og nærmest behagelig oplevelse at gennemgå operationen med den ledsagende omhu. Operationen synes perfekt udført, og jeg har ingen men haft af den.	Virkelig godt
7	Fik god information af lægen, der undersøgte mig. Behagelig at snakke med.	Virkelig godt
9	Eneste ulempe ved []operation var, at såret tog lidt lang tid om at læges, og derfor sivede i et par uger.	Godt
12	Lægen havde ikke så meget tid til at svare på mit spørgsmål klart.	Godt
13	De forskellige læger var ikke enige [], hvilket skabte lang ventetid.	Godt
16	Jeg var meget tilfreds. Personalet var meget flinke og venlige, og alt gik, som det skulle. Jeg fik svar på undersøgelsen med det samme og forslag til behandling, som har hjulpet mig.	Virkelig godt
24	Ventetiden blev forlænget af problemer med patienter, der blev behandlet før mig på den "stue", der skulle behandle mig. Jeg blev informeret om forsinkelser og årsagen, DERFOR AC-CEPTABELT.	Virkelig godt
35	Jeg ønskede personligt information om, hvilket medicinsk "udstyr" man havde indoperede, herunder materiale, størrelse, holdbarhed, og hvad der eksempelvis kan ske på længere sigt. Er produktet godkendt? Er der ptalater i, hvor mange titaniumskrue er der isat. Det er muligt, at de fleste patienter ikke ønsker at vide det, men JEG gør, og det er MIN KROP. Og JEG VIL vide, hvad I indsætter og hvilke ting i den forbindelse, der er relevant for MIG.	Godt
37	Jeg mener ikke, en læge skal lave undersøgelser, når han ikke kan se på personen, at det er ubehageligt, og det gør ondt. "Meget dårlig oplevelse".	Virkelig dårligt
38	Kun at vi giver det hele topkarakter.	Virkelig godt
42	Undersøgelse skulle vare ca. 30 minutter. Den varede ca. en time og 15 minutter. To læger forsøgte uden held at undersøge mine tarme [].	Godt
45	Det var en rar og tryk oplevelse.	Virkelig godt
46	Sundhedspersonalet var gode og informative, men hvad hjælper det, når der er en arrogant læge NN. Ingen tvivl om, at han var god rent fagligt, men at have med vågne patienter at gøre er ikke hans stærke side for at sige det mildt. Han burde forflyttes og vente med at komme ind, til patienten er lagt i narkose. Det er svært at gengive, for det var ikke bare det sagte men også stemningen. F.eks. siger han: "Jeg kan se, du har [], du har vel ikke []?", som om det skulle gøre det værre (for ham). På et tidspunkt spænder jeg for meget i mavemusklene, fordi det gør ondt. Jeg får at vide, at vi bliver nødt til at afbryde undersøgelsen, hvis jeg ikke kan finde ud af at slappe af. Følte mig talt ned til som et barn. Kunne have været håndteret med "Du har godt nok nogle kraftige mavemuskler, men det er ikke lige nu, du skal bruge dem, så tag en dyb vejrtrækning og slap af", eller noget i den stil. Da jeg skulle gå, gad han ikke at sige farvel, men satte sig bare over og dikterede til journal. Sygeplejersken måtte lige spørge, om jeg havde mere at spørge lægen om []. Som sagt totalt uegnet til at have med vågne patienter at gøre. Efter [lang tids erfaring med sygehusvæsnet] har jeg viden om, hvordan læger ikke bør opføre sig.	Godt
48	At man havde sendt mig hjem for at foretage udrensningen og bedt mig komme igen. Jeg fik at vide, at de ikke kunne komme mere rundt i tarmen []. Det gør mig noget utryk, for hvad gør, at [dette ikke kan lade sig gøre]?	Godt

- ✎ 50 Jeg kan ikke forstå, jeg skal igennem så mange undersøgelser, for at finde ud af, hvad der er galt med mig. Godt
- ✎ 52 Et godt team. God til at bortlede opmærksomheden om kameraet i min tarm. En aura af ro og kompetence. Fint. Virkelig godt
- ✎ 53 Mit problem er blevet dårligere efter operationen. Dårligt
- ✎ 55 Min diagnose af lægen, der lavede kikkertundersøgelsen, var irriteret tyktarm, og at jeg blot skulle lære at leve med generne. Det er ikke ok, at læger blot kan finde ud af at sige: "det må du lære at leve med", når der faktisk er noget at gøre ved det. Godt
- ✎ 57 Beslutning om eventuel operation skulle tages meget hurtigt og efter min oplevelse på et meget lille informationsgrundlag. Jeg var ikke blevet informeret klart om, at jeg efter en kort undersøgelse og kort samtale skulle tage stilling til, om jeg ville opereres. Der var ikke mulighed for at tænke over det bare nogle få timer. Svaret skulle falde med det samme! Dårligt
- ✎ 58 Måtte gentagne gange til behandling ved egen læge. Dårligt
- ✎ 59 Undersøgelsen passede ikke med det, der var oplyst i et modtaget brev den ene gang. Ellers var alt perfekt. Især personalets tilgang til mig som patient. Virkelig godt
- ✎ 60 Jeg fik beroligende og smertestillende medicin. Det virkede så kraftigt, at jeg stort set næsten ingenting kan huske fra undersøgelsen. Det er OK, men jeg kunne have tænkt mig at have haft min ledsager/chauffør med ved undersøgelsen, så hun kunne have refereret forløbet for mig. Jeg ønsker, I havde forberedt mig på eventuel dårlig hukommelse pga. medicin. Virkelig godt
- ✎ 61 Som patient i [anden] kommune [] føles det som en lang rejse til Horsens [] om morgenen, i myldretid, uden kendskab til beliggenhed samt [en alder over 60]. Når vi har tre store hospita-ler i [den anden by] med [få kilometers] afstand fra bopæl, er Horsens LANGT væk []. Godt
- ✎ 62 Jeg har stadig ikke fået mine penge retur, jeg har ringet to gange og rykket, men stadig ikke. Virkelig dårligt
- ✎ 65 Undrer mig over, at jeg "fem minutter i knivtid", af en læge bliver spurgt, om jeg er bekendt med, hvilken risiko der kan være ved indgrebet, og at jeg skulle give samtykke til at forsætte. Det spørgsmål havde der været rigelig tid til at stille i ventetiden! Godt
- ✎ 66 Da jeg tidligere havde fået betændelse efter behandling på ambulatoriet, var jeg lidt nervøs, for at det skulle ske igen. Men ved samtalen fik jeg lægen til at forebygge dette, så det er jeg meget taknemlig for. Virkelig godt
- ✎ 70 Dejligt, positivt personale i et travlt men rart miljø. :-)) Virkelig godt

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
17	Nej.	Godt
26	Ok.	Godt
30	Efter forundersøgelsen og scanningen, indkaldelse til operation [i efteråret] blev det hele aflyst.	Godt
36	Var en meget god oplevelse af det hele. Meget positivt det hele og fik dejlig kaffe med brød. Det hele var OK. Tusind tak for en god dag.	Virkelig godt
37	Lægen, jeg var inde ved, vidste intet og skulle gå til andre for at få at vide, hvad hun skulle sige til mig. Og hvis en anden læge kan nå at læse, hvad det handler om på fem minutter og give svar, tror jeg, at der er et eller andet, der er smuttet for dem.	Dårligt
45	NEJ.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
13	Jeg skulle til en undersøgelse en måned senere. Dette blev ikke nævnt for mig, på trods af, at jeg lå der i flere dage. Fik først besked i et brev med posten. Kunne se, at undersøgelsen var bestilt, mens jeg var indlagt.	Godt
17	Jeg synes, at min undersøgelse og oplysningerne om resultatet af undersøgelsen var helt professionel. Jeg har ikke noget at klage over.	Virkelig godt
19	De papirer, jeg fik udleveret til vejledning efter operationen [] var for generelle og egentlig ubrugelige for mig.	Godt
20	Nej, alt var ok.	Virkelig godt
24	Informationsskrivelse om undersøgelsen. AFSNIT: PÅ UNDERSØGELSESDAGEN kunne forbedres. Definér "klare væsker" med eksempler. ÅRSAG/GRUND: Jeg er træt, har brugt natten på potten, er vist lidt nervøs. Tænker ikke helt rationelt.	Virkelig godt
26	Blev oplyst om ca. tre ugers ventetid, før der ville komme svar på undersøgelsen. Svar efter ca. seks uger.	Godt
27	Vil ikke kalde det sygdom og/eller behandling. Det var en undersøgelse? (Koloskopi)!	Godt
32	Syge patienter får god information før undersøgelsen.	Godt
35	Jeg synes ærlig talt, at man som patient, der bliver "kastet" hjem samme dag, er ladt meget alene, og på trods af pilleskema er en anelse utryg. Jeg ville nødigt være ældre, og være under hjemmeplejen, er mit svar. I øvrigt er det småsjofelt, at man som patient selv skal sørge for at blive transporteret hjem, samme dag, når man er under et vist km. tal - målt ud i FUGLE-FLUGTSLINIE - jeg er jo ikke en fugl VEL. Sundhedssystemet kan jo ikke belave sig på at folk har bil, eller at familie/venner skal tage fri fra arbejde og køre for pårørende. Det er fuldstændig ude i hampen!	Godt
38	Det var passende mængde og nemt at forstå. Dog blev der rettet lidt i den folder, vi fik, da den henvendte sig til voksne med brok og ikke børn, som var aktuelt her. Men lægen var hurtig til at redigere den med en kuglepen.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 42 Fin information, som gik videre til min læge. | Godt |
| ✎ | 60 Før: Meget fin og grundig.
Under: God. Jeg var helt tryk, men har glemt det meste, men en god oplevelse.
Efter: Husker det ikke. | Virkelig godt |
| ✎ | 63 Alle var super søde og hjælpsomme. Alt gik hurtigt. | Virkelig godt |
| ✎ | 69 De var meget omhyggelige med at forklare mig, hvad jeg skulle. | Virkelig godt |
| ✎ | 71 Personalet virkede både søde og professionelle. Det gav tryghed. | Virkelig godt |

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
14	Det ville have været rart med værelser på et patienthotel, for det var meget hårdt med de lange ture, da min mand er handicappet, og det er hårdt at køre hjem få timer efter operation.	Virkelig godt
16	Jeg kunne godt tænke mig nogle anvisninger mere konkret om, hvad jeg skal spise og hvor meget/lidt i forhold til min tarm. Eksempelvis henvises til [andet personale] eller et skema/vejledning/opskrifter på mad, som er godt i mit tilfælde.	Godt
21	De råd om ændret livsstil jeg modtog, var venlige og ikke anmassende eller bedrevidende. Men dog alvorlige. Jeg respekterer dem, og vil efter bedste evne søge at følge dem.	Virkelig godt
26	De første dage (en lille uge) efter operationen var særdeles smertefulde, når jeg skulle i og ud af sengen og op af og ned i en stol! Der var ikke særlig hævelse, men det var som om, der sad fiskekroge i maveskindet og hev, når jeg bevægede mig. Jeg har fortrudt, at jeg ikke bad egen læge om morfin, men jeg troede hele tiden, at smerten ville fortage sig.	Godt
34	[10 måneder] er lang ventetid, når det viser sig, at galdeblæren havde en [stor] sten. Jeg måtte undvære mange sunde varer (kost) på grund af maveproblemer, som langsomt går bedre nu. Det positive er, at vægten går nedad.	Godt
37	Jeg er stort set i samme situation, som inden jeg var der med samme smerter de samme steder.	Dårligt
38	Jeg kan ikke forstå, at man skal kæmpe en kamp mod sin bopælskommune, når der er indsendt en rekvisition, som er efter læge NNs forslag.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
4	Jeg har kun besøgt kirurgisk ambulatorium én gang, og kan derfor ikke bedømme toiletternes renlighed.	Virkelig godt
7	Fik god information og råd om at skulle bruge sylliflor til daglig.	Virkelig godt
8	Syntes, det var en positiv oplevelse. Personalet virker rigtig sødt og venligt.	Virkelig godt
15	Ja. Tiden mellem undersøgelserne var for lange.	Godt
18	Kun positivt.	Virkelig godt
30	Troede, at jeg gennem træning kunne komme af med brokken. Min læge havde fortalt mig, at det kunne det godt, men fik senere afkræftet det postulat.	Godt
35	I store træk har jeg egentlig en fornemmelse af, at Horsens Sygehus HAR tjek på tingene []. Venlighed, kort og acceptabel ventetid, INGEN STRESS og overskud. Se det føles trygt! :-)	Godt
41	Er frygtelig bange for at blive udsat for lignende hjemtransport efter operation [sidste vinter].	Godt
46	Privatpraktiserende læge måtte rykke for svar.	Godt
48	Nej, da jeg ikke ryger, drikker og spiser fornuftigt.	Godt
49	Jeg har kun ros tilovers for personalet. Mange tak for det.	Uoplyst
50	Jeg er ikke færdig med undersøgelserne.	Godt
58	Ja, store gener efter [behandling], som ikke hjalp, og så penicillinbehandling som hjalp efter lang tid. Men har i dag stadig udposning på en åre.	Dårligt







Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
1	Den ambulante behandling blev, som forventet, suppleret med en overnatning på P4 pga. patientens alder. STOR ROS til personalets fleksibilitet og hjælpsomhed i forbindelse med en efterfølgende behandling med medicin. Den ambulante behandling bestod i fjernelse af et dræn ved galdeblæren, indopereret på andet sygehus, hvor vi oplevede et meget dårligt forløb. Også ros til Horsens Sygehus' hjælpsomhed med [] at blive indkaldt til fjernelse af drænet, heldigvis ikke [på det andet sygehus]. Der var vist ikke klarhed over, om det var [det ene eller det andet sygehus], der skulle indkalde (men patienten skulle selv være opmærksom på at drænet skulle fjernes inden for et bestemt tidsrum!).	Godt
3	Ombygning i ambulatoriet var meget støjende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Jeg synes, det er rigtigt godt med de frivillige. De kommer næsten én i møde for at hjælpe. Rigtigt godt. Jeg synes også, at der er så pænt og rent alle steder. (Arbejder selv på andet sygehus, de kunne lære noget). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Jeg fik en utrolig fin behandling under hele forløbet. Ingen klager :-)	Virkelig godt
12	Der er selvfølgelig "tryk på" og mange besøgende/patienter ved ambulatoriet, men det er mit indtryk, at selve venteværelset er dimensioneret "lidt for småt". Selv på gangen er der rift om pladserne. Men det er sikkert et politisk spørgsmål? [Fysiske rammer]	Godt
13	At det har været okay. Synes bare ikke, det levede op til mit forventede slutresultat.	Godt
15	De fik mig til at føle mig i gode hænder. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Jeg synes godt, der kunne være noget læsestof, mulighed for at få tilbudt noget at drikke og lidt bedre plads i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
21	Som gæst et fremmed sted følte jeg mig godt vejledt af det involverede sundhedspersonale.	Virkelig godt
24	[] Yderst professionelle medarbejdere []. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Man fik omsorgsfuld behandling efter operation, men jeg ville gerne have haft mere smertestillende medicin med hjem! Seks morfinpiller var alt for lidt! Jeg har ord for ikke at være pylret! [Kvalitet i behandling]	Godt
27	Alt i alt en positiv oplevelse. Lidt tid med læger opvejedes af søde og dygtige sygeplejersker. Tiden mellem forundersøgelse og behandling bør være kortest mulig. Bør være et spørgsmål om dage og ikke uger/måneder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Det var ualmindeligt befriende at blive mødt af en venlig "vejviser" ved ankomst. Hendes kyn-dige vejledning var meget afstressende. Tak for det.	Virkelig godt
34	Alt var godt.	Godt
35	Det er ikke acceptabelt, at man ikke kunne/ville fastsætte tidspunktet for min behandling. Jeg ville høre nærmere, hvilket ikke skete. Det var først muligt at få en tid efter personligt frem-møde. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
36	De hyggede rigtigt om os. Dejligt, tak.	Virkelig godt

38	Skaffe et personale, som er lige så dygtige som ham, der undersøgte mig. Og det hjælper ikke patienten, at der er læge NN, som er alvidende og arrogant, og at vedkommende ikke vil høre mine kommentarer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
40	Da jeg ikke fik besked en måned efter sidste besøg, oplevede jeg, at kontaktpersonsystemet ikke virker, og at telefonslusen er en flaskehals. Jeg oplevede stor effektivitet og venlighed, selvom der var meget travlt. [Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
42	Receptionen var meget god, venlig og hjælpsom.	Godt
43	Det ville være rart, hvis det var det samme personale, så man undgik at skulle gentage forløbet flere gange! [Kontaktperson]	Godt
46	Der er ingen omklædningsrum i ambulatoriet. Nullermænd under bordene.	Godt
ID Kommentarer - Dagkirurgi		Samlet indtryk
1	Fin behandling. Pladsforhold/indretning kunne være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Oplevede et ualmindeligt venligt og empatisk personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg blev opereret for en [cyste] og skal nu opereres for det igen, men denne gang på et andet sygehus, da de opererer på en ny og bedre måde der. Jeg synes, at man skulle ændre måden at operere på i Horsens, så man gør ligesom på det andet sygehus i forbindelse med fjernelse af [cyste]. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Undersøg sagen, før I indkalder, eller kør processen til ende!	Dårligt
10	Venligt og effektivt personale på en behagelig måde. [Kvalitet i behandling]	Godt
11	Mere hviletid før hjemsendelser var ønskelig. [Kvalitet i behandling]	Godt
14	Effektivt forløb uden unødigt ventetid. Venligt personale. Nemt at parkere! Alt i alt en positiv oplevelse. Tidligere undersøgelser af samme slags på andet sygehus har været knap så positive angående ventetid og effektivitet. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
15	Den ene afdeling gjorde noget godt, da det viste sig, der var tvivl med mit hjerte om videre behandling. Da gav de mig et gult kort, og jeg kom lidt foran til nogle yderligere undersøgelser og samtaler, der uddybede og endte med en beslutning samme dag. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
21	Jeg fik lidt beroligende inden undersøgelsen samt lidt mad efter undersøgelsen. Dette foregik i et lokale fyldt med andre patienter og personale arbejdende ved computer. Jeg synes, der var for mange forskellige aktiviteter i forhold til rummets størrelse. [Fysiske rammer]	Godt
22	Indlagt på anden afdeling med et brækket lårben, hvor min muskel fik et ordentlig smæk, og det er en stor lidelse i dag. Men ikke nok med det, en meget stor blæne under [foden]. De siger, det kan tage op til et år, inden den går væk [pga. anden lidelse]. Hvad siger I til det? Jeg håber at høre fra afdelingen. Tak.	Virkelig godt
23	NN er en virkeligt hjælpsom og forstående læge. Den første læge, jeg var inde ved, var ikke særligt god til at lytte. Jeg måtte gentagne gange forklare ham, at jeg ikke kunne gå længere med min [tilstand], da jeg havde rigtig mange smerter.[] Havde på fornemmelsen at han synes, at jeg var for pylret. Det var først, da jeg insisterede, at han lyttede. [Relationer til personale]	Virkelig godt

- 25 Venteværelset er meget lille. Pårørende venter der til hjemkørsel! Kaffeautomat?
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 27 Efter undersøgelsen bliver man budt på nogle snitter. De var tørre og smagte ikke godt! Det kan der rettes op på, så man får noget sundt og nærende, uden det bliver ret meget dyrere! Men en glæde i hverdagens tristesse!
[Pleje] Godt
- 28 Den sødste og meget omsorgsfulde sygeplejerske gjorde mig rolig og tryk i samtalen inden [undersøgelsen].
[Relationer til personale] Godt
- 30 Lidt mere litteratur til herrer i venteværelset efter operationer, tak!
[Fysiske rammer] Godt
- 33 Konklusion på mine to besøg: Jeg var godt informeret om, hvad der skulle ske, men ventede for længe ved mit første besøg. Personalet var venligt, velforberedt og virkede kompetent. Jeg blev også godt informeret efter sidste behandling.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
- 35 Jeg blev mødt af læge NN, og da jeg [] hilste på hende og spurgte: "Er du frisk?", blev jeg mødt med en isnende kulde og en laaang pause, og hun svarede, at alle på afdelingen hver dag mødte op og var klar osv. Se de læger, de har nu nogle gange svært ved at kommunikere med mennesker. [] Men nu handlede det jo ikke om hendes ego, men om at JEG skulle føle mig TRYK. Hendes opførsel kan måske undskyldes med, at der et par dage forinden i medierne var "spot" på Horsens Sygehus og deres lidt for store fejlprocent, men det er bare mit gæt. Jeg tænkte bare: "Hold da op, det er f.... ikke en god start på en operation. Jeg lægger jo MIT LIV i hendes hænder, og hun synes vist ikke helt godt om min TYPE. Heldigvis er hun jo PROFESSIONEL i den sammenhæng." Hun prøvede dog at rette lidt op på det, lige inden vi gik til OP-stuen: "Du skal ikke være nervøs." "Nå ok", tænkte jeg, "det er jo godt."
[Relationer til personale] Godt
- 36 Personalet var virkelig søde og fik mig til at føle mig tryk hele vejen igennem forløbet. Det var dejligt med en kontaktperson, som kom og sagde, hvor langt man var i forløbet. Alt i alt en god oplevelse med personalet og stedet.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 38 De var fantastiske til at modtage min [lille] datter. Hun fik en ispind fra starten, og det var bestemt med til at gøre det rart og trykt.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 39 Fin modtagelse. Undersøgelsen var overstået på det tidspunkt, hvor vi rent faktisk skulle være kommet. Søde og rare sygeplejersker, læger m.v. Godt
- 40 Lokaleforholdene er noget trange. Venteværelset overfyldt. Sød dame informerede om behandling og forberedelser til operation. Forklarede klart og tydeligt om, hvad der skulle foregå.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] Godt
- 43 Meget behageligt personale. TAK. Virkelig godt
- 46 Send NN på et kursus i, hvordan man kommunikerer med patienter. Sygeplejersker og den omsorg der var gjorde, at undersøgelsen var til at leve med. Dog virkede det som, at om de heller ikke var vilde med NN.
[Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 54 Meget lille. Godt
- 55 Rummene ligger tæt, og der kom lyde fra et rum, hvor en person havde smerter pga. undersøgelse.
[Fysiske rammer] Godt
- 56 Besøget i ambulatoriet virkede udmærket, men jeg kom op på en afdeling for at vågne op efter operationen, da ambulatoriet lukkede. Det føltes ikke som en god oplevelse.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 60 Opfordre patienter til at tage en pårørende med pga. sløvhed ved medicinering. Der var en Virkelig godt

- rigtig god og gemytlig stemning blandt lægen og sygeplejepersonalet. Det var rart. Godt med bukser med hul til bagdelen. Jeg følte mig ikke så blottet.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]
-  62 Jeg kommer aldrig igen til Horsens. Virkelig dårligt
-  64 Lægen havde for travlt til forundersøgelse inden operationen. Han havde endda medbragt en [anden medarbejder] til undersøgelseslokalet [] uden at spørge mig! Det var ikke en rar følelse at stå halvnøgen foran TO mænd! Jeg har heller ikke set noget til lægen efter operationen! Ingen har spurgt/undersøgt mig efter operationen!
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
-  66 Få tiden, fra man er klargjort og venter, til indgrebet til at passe bedre. I mit tilfælde blev mit indgreb udsat med [flere] timer.
[Ventetid]
-  67 Det eneste jeg oplevede negativt var hospitalstøjet. Det var størrrelse XXXL. Jeg havde problemer med at holde bukserne oppe. Alt andet i forløbet var rigtig positivt.
[Kvalitet i behandling]
-  70 Meget små rum, der sagtens kunne gøres hyggeligere. Men personalet var utrolig godt.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
-  71 I betragtning af møbeltæthed mv. i venteværelset mm. er det godt gået, at der virkede pænt og ryddeligt [].
[Fysiske rammer]

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.

