

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	280
Afdelingens svarprocent:	70%

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).

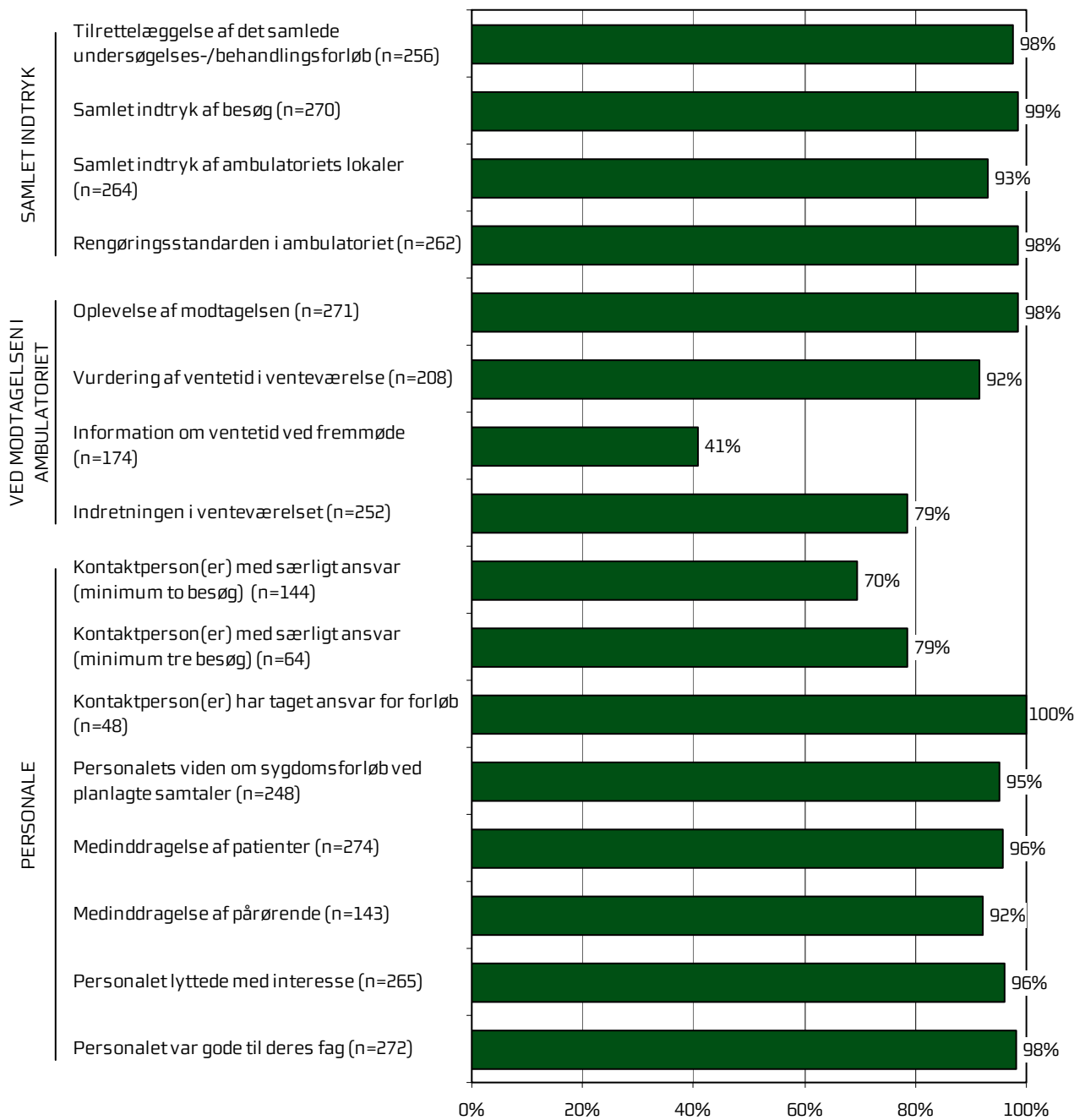
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

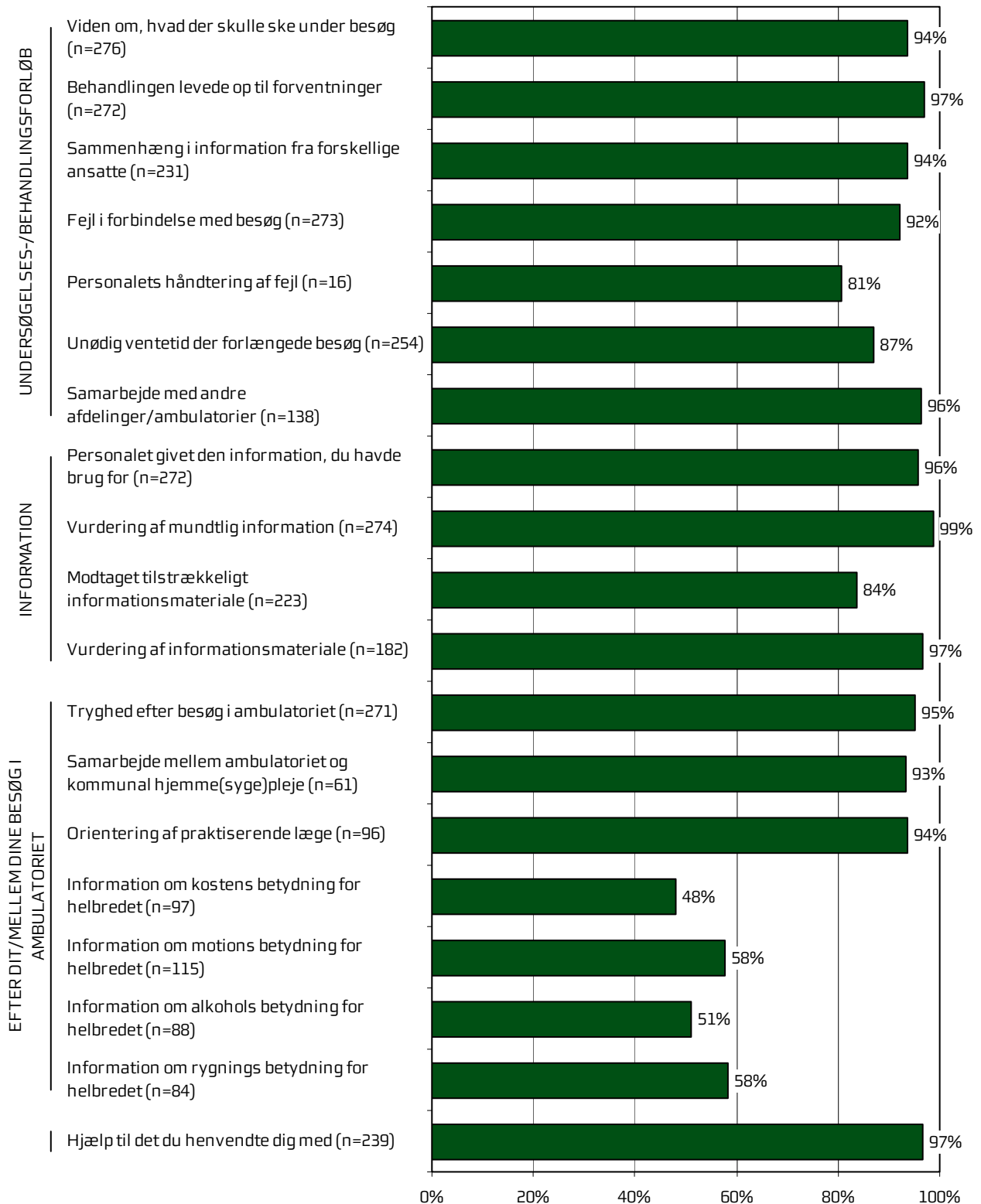
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Plastikkirurgisk Afd. Z

2011-tallet er for: Plastikkirurgisk Afdeling Z

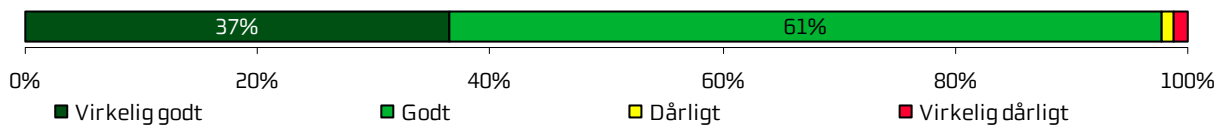
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

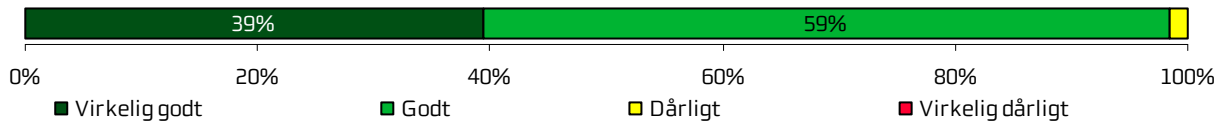
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

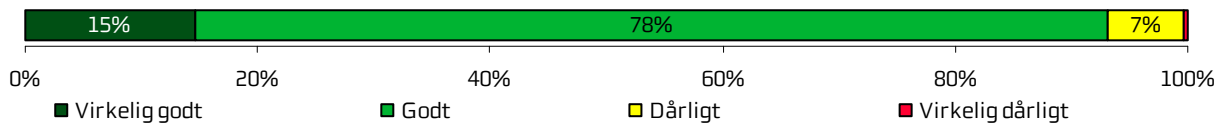
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=256)



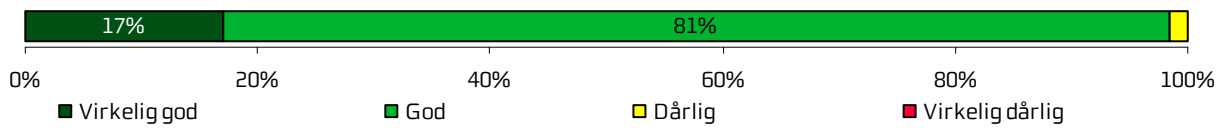
Samlet indtryk af besøg (n=270)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=264)



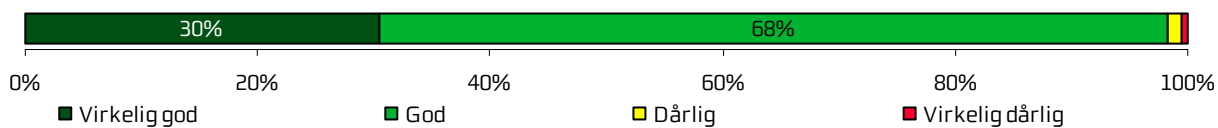
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=262)



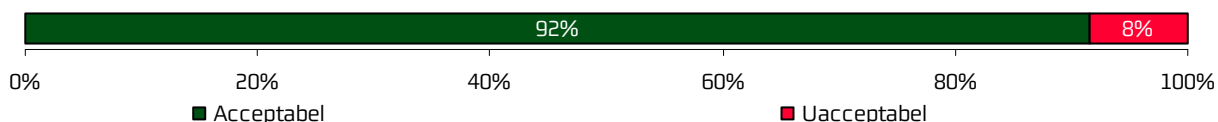
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	97 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	91 %	90 %	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 % *	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

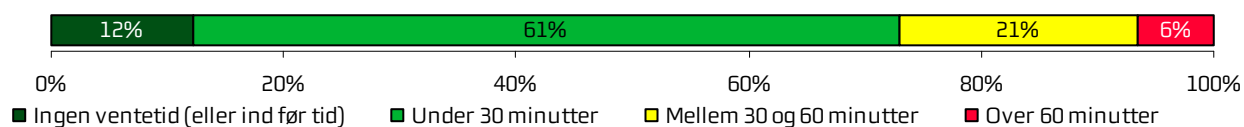
Oplevelse af modtagelsen (n=271)



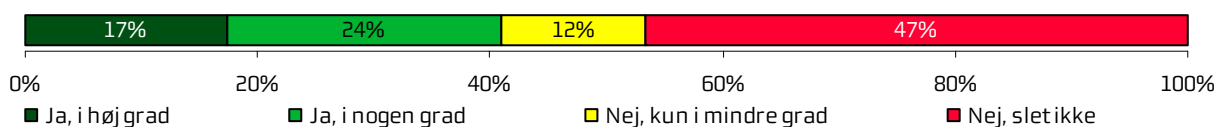
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=208)



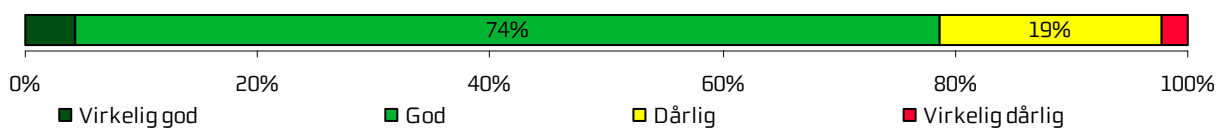
Længde af ventetid i venteværelse (n=198)



Information om ventetid ved fremmøde (n=174)



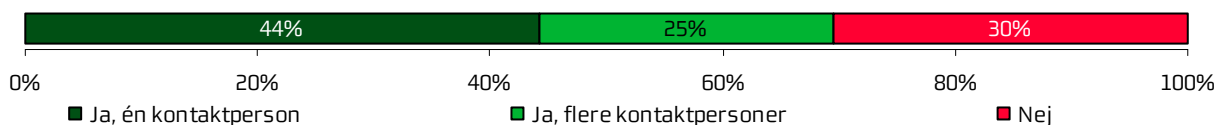
Indretningen i venteværelset (n=252)



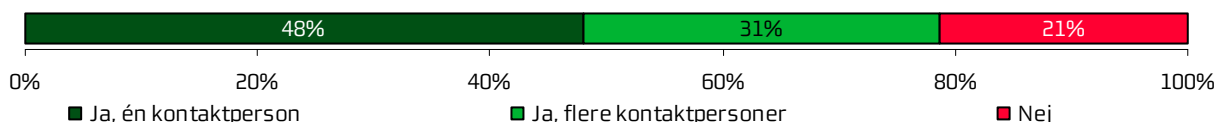
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	90 %	90 %	96 % *	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	41 %	42 %	33 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	78 %	73 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

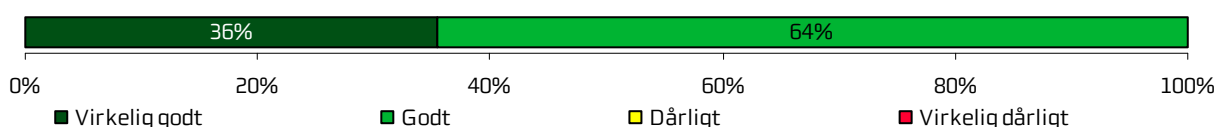
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=144)



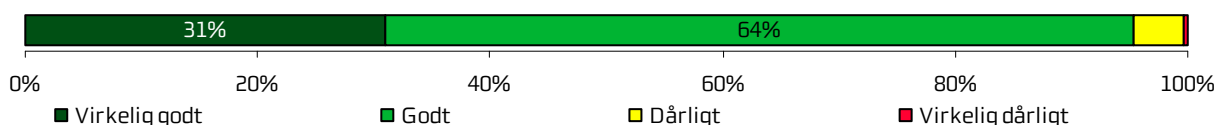
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=64)



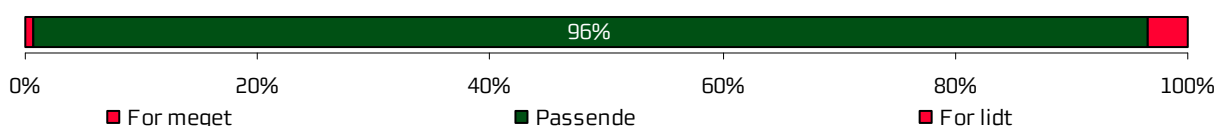
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=48)



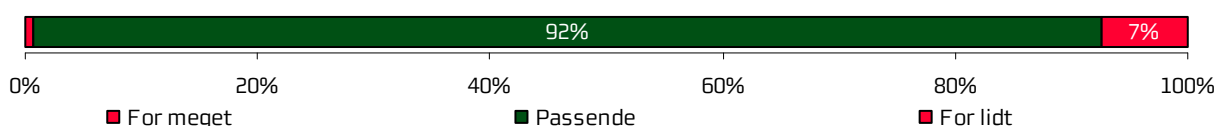
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=248)



Medinddragelse af patienter (n=274)



Medinddragelse af pårørende (n=143)



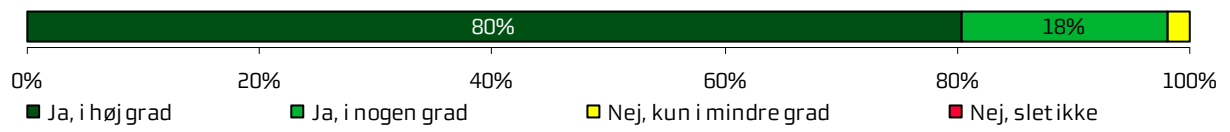
Personalet lyttede med interesse (n=265)



	2013	2012	2011	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)	70 %	72 %	76 %	87 % *	66 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	77 %	75 %	92 % *	70 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	92 %	94 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	93 %	95 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	96 %	95 %	85 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	96 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=272)



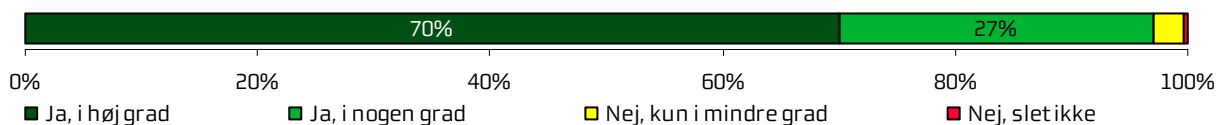
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

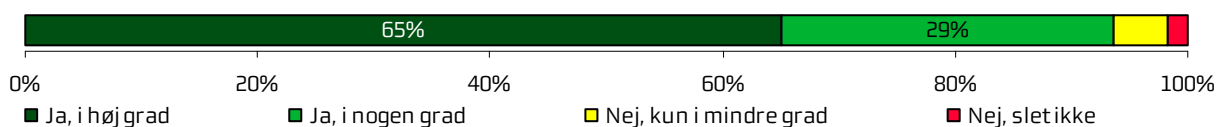
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=276)



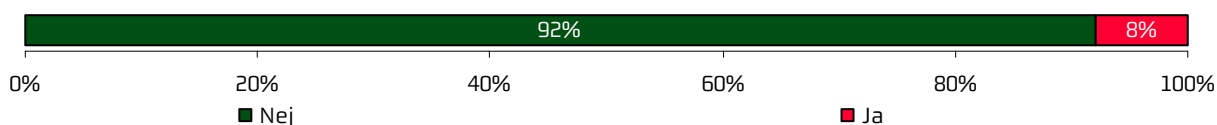
Behandlingen levede op til forventninger (n=272)



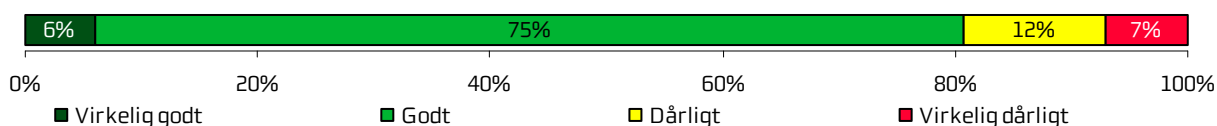
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=231)



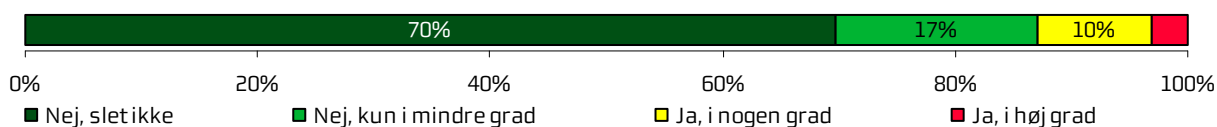
Fejl i forbindelse med besøg (n=273)



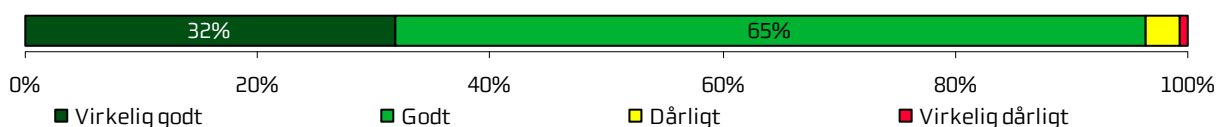
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=254)



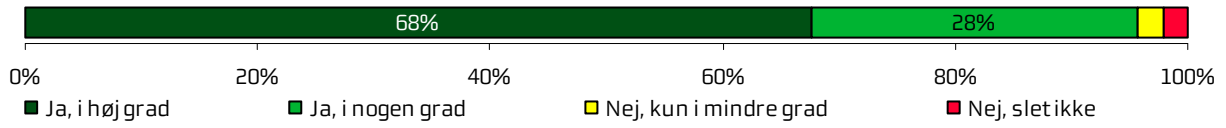
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=138)



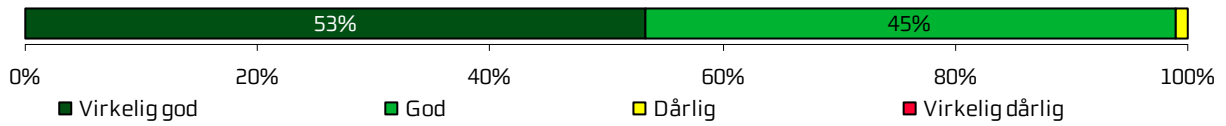
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	92 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	93 % *	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	95 %	96 %	96 %	88 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	93 %	97 % *	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81 %	72 %	85 %	86 %	44 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	88 %	91 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	96 %	96 %	89 % *	93 % *

Information

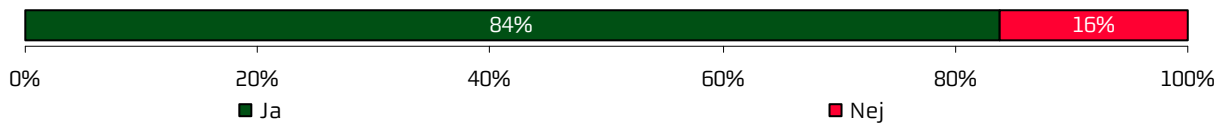
Personalet givet den information, du havde brug for (n=272)



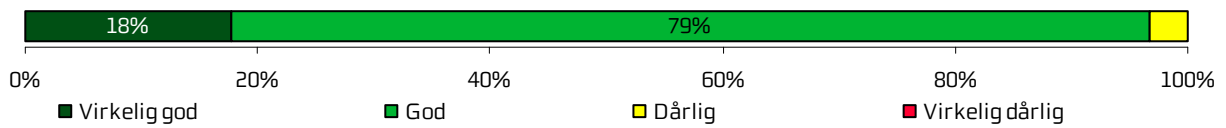
Vurdering af mundtlig information (n=274)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=223)



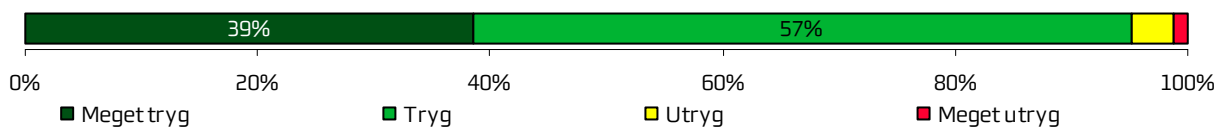
Vurdering af informationsmateriale (n=182)



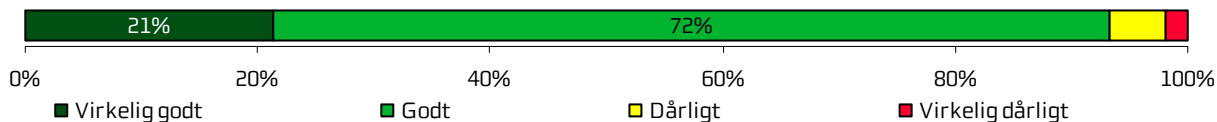
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	94 %	95 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	97 %	97 %	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	91 % *	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	96 %	88 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

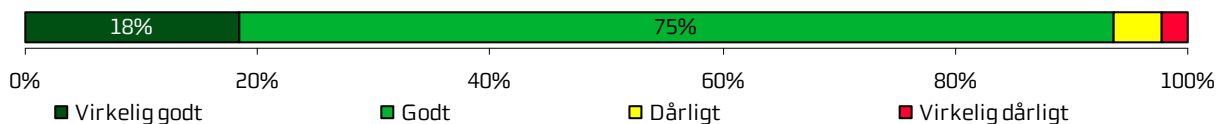
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=271)



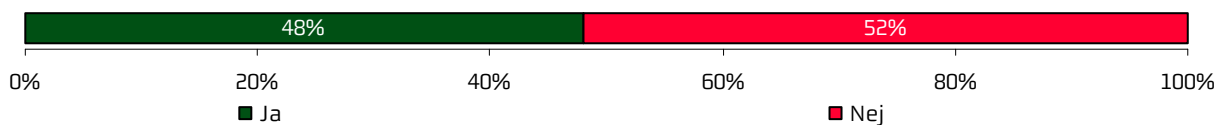
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=61)



Orientering af praktiserende læge (n=96)



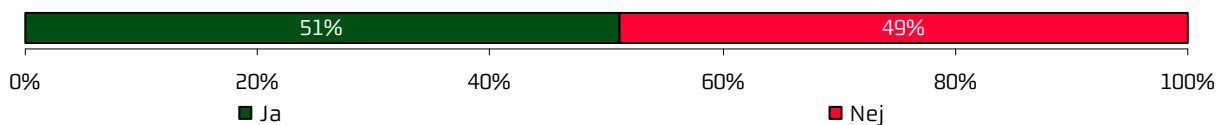
Information om kostens betydning for helbredet (n=97)



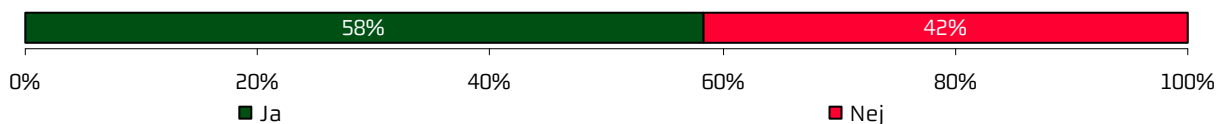
Information om motions betydning for helbredet (n=115)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=88)



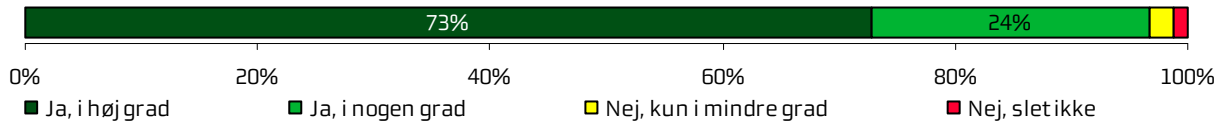
Information om rygningens betydning for helbredet (n=84)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	97 %	91 %	95 %	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	88 %	91 %	94 %	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	48 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	58 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	51 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	58 %	-	-	82 % *	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=239)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	96 %	97 %	91 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		Før meget	Passende	Før lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbet.: >>lobrn<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 70 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	70%	100%
Køn		
Mand	44%	42%
Kvinde	56%	59%
Aldersgruppe		
Under 20 år	5%	8%
20-39 år	8%	16%
40-59 år	34%	33%
60-79 år	42%	34%
80 år eller derover	12%	10%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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 2011 og 2012 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 2013. 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		280		100%
Køn				
Mand		124		44%
Kvinde		156		56%
Aldersgruppe				
Under 20 år		14		5%
20-39 år		22		8%
40-59 år		94		34%
60-79 år		117		42%
80 år eller derover		33		12%
Skema udfyldt af				
Patienten		257		95%
Pårørende		14		5%
Modersmål				
Dansk		263		97%
Ikke dansk		9		3%
Afsnitsnavn				
Z-SÅR		22		8%
Z-AMB		238		85%
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT		16		6%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		4		1%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	61	1	1	256	14
Køn						
Mand	39	61	0	0	112	6
Kvinde	34	62	2	2	144	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	32	61	7	0	13	1
20-39 år	25	70	0	5	20	2
40-59 år	42	55	1	1	90	2
60-79 år	40	59	0	1	102	8
80 år eller derover	17	80	3	0	31	1
Skema udfyldt af						
Patienten	37	61	1	1	238	12
Pårørende	34	66	0	0	12	2
Modersmål						
Dansk	36	62	1	1	242	14
Ikke dansk	59	31	10	0	9	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	29	67	0	5	21	1
Z-AMB	35	62	1	1	216	13
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	47	53	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	1	0	270
Køn					
Mand	42	57	1	0	119
Kvinde	37	61	2	0	151
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	54	0	0	13
20-39 år	22	69	9	0	22
40-59 år	44	54	2	0	91
60-79 år	41	59	0	0	112
80 år eller derover	29	71	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	40	58	2	0	251
Pårørende	32	68	0	0	13
Modersmål					
Dansk	39	59	1	0	256
Ikke dansk	59	31	10	0	9
Afsnitsnavn					
Z-SÅR	41	55	5	0	22
Z-AMB	38	61	1	0	229
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	40	60	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	78	7	0	264
Køn					
Mand	15	77	8	0	120
Kvinde	15	79	5	1	144
Aldersgruppe					
Under 20 år	7	87	7	0	13
20-39 år	13	87	0	0	20
40-59 år	14	81	4	1	90
60-79 år	18	75	7	0	109
80 år eller derover	13	73	14	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	16	78	6	0	244
Pårørende	0	76	24	0	14
Modersmål					
Dansk	14	79	6	0	251
Ikke dansk	34	52	14	0	9
Afsnitsnavn					
Z-SÅR	33	57	10	0	21
Z-AMB	12	82	6	0	225
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	29	57	14	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	81	2	0	262
Køn					
Mand	20	79	2	0	118
Kvinde	15	84	1	0	144
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	80	0	0	13
20-39 år	30	70	0	0	21
40-59 år	16	83	1	0	88
60-79 år	16	81	3	0	109
80 år eller derover	13	87	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	18	80	2	0	243
Pårørende	7	93	0	0	13
Modersmål					
Dansk	16	82	2	0	248
Ikke dansk	45	55	0	0	9
Afsnitsnavn					
Z-SÅR	14	81	5	0	21
Z-AMB	16	83	1	0	223
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	43	57	0	0	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	68	1	0	271
Køn					
Mand	31	67	1	1	118
Kvinde	30	69	1	0	153
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	58	9	0	13
20-39 år	9	87	4	0	22
40-59 år	26	73	0	1	94
60-79 år	37	62	1	0	111
80 år eller derover	36	64	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	31	67	1	0	250
Pårørende	39	61	0	0	13
Modersmål					
Dansk	31	68	1	0	255
Ikke dansk	45	55	0	0	9
Afsnitsnavn					
Z-SÅR	38	62	0	0	21
Z-AMB	31	68	1	0	231
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	20	67	7	7	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	208	68
Køn				
Mand	91	9	93	29
Kvinde	92	8	115	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	78	22	13	1
20-39 år	95	5	20	2
40-59 år	90	10	71	20
60-79 år	92	8	84	32
80 år eller derover	100	0	20	13
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	190	65
Pårørende	82	18	11	3
Modersmål				
Dansk	91	9	197	64
Ikke dansk	100	0	6	3
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	100	0	17	5
Z-AMB	90	10	178	57
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	90	10	10	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	61	21	6	198	6
Køn						
Mand	14	59	20	7	86	5
Kvinde	10	62	21	6	112	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	56	20	24	12	1
20-39 år	0	72	28	0	20	0
40-59 år	18	54	22	6	67	2
60-79 år	12	66	17	5	80	3
80 år eller derover	12	57	21	10	19	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	61	21	6	180	6
Pårørende	0	63	19	18	11	0
Modersmål						
Dansk	12	60	21	6	187	6
Ikke dansk	21	63	16	0	6	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	29	57	14	0	14	1
Z-AMB	11	60	22	7	171	5
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	10	70	10	10	10	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	24	12	47	174	28
Køn						
Mand	18	24	18	40	79	12
Kvinde	17	23	8	52	95	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	37	0	38	12	1
20-39 år	18	20	12	51	16	4
40-59 år	14	19	18	50	54	14
60-79 år	18	25	10	47	77	5
80 år eller derover	20	26	14	40	15	4
Skema udfyldt af						
Patienten	19	22	12	48	159	25
Pårørende	11	55	0	34	9	2
Modersmål						
Dansk	16	25	11	48	163	28
Ikke dansk	68	16	16	0	6	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	31	23	15	31	13	3
Z-AMB	16	22	13	49	151	22
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	22	33	0	44	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	4	74	19	2	252	13
Køn						
Mand	3	76	18	3	113	6
Kvinde	5	73	20	2	139	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	81	19	0	11	2
20-39 år	0	75	21	5	20	1
40-59 år	2	72	22	3	86	4
60-79 år	6	76	17	2	105	4
80 år eller derover	9	72	18	0	30	2
Skema udfyldt af						
Patienten	4	74	19	2	234	12
Pårørende	7	67	26	0	13	1
Modersmål						
Dansk	4	75	20	2	239	12
Ikke dansk	23	62	15	0	8	1
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	11	74	16	0	19	3
Z-AMB	4	74	19	3	215	10
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	0	67	33	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	44	25	30	144
Køn				
Mand	44	28	28	71
Kvinde	44	23	33	73
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	0	61	39	8
40-59 år	51	23	26	46
60-79 år	46	25	29	66
80 år eller derover	48	19	33	21
Skema udfyldt af				
Patienten	45	25	30	136
Pårørende	50	16	34	6
Modersmål				
Dansk	44	25	31	137
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	56	19	25	16
Z-AMB	41	28	31	122
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	67	0	33	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	48	31	21	64
Køn				
Mand	51	36	13	30
Kvinde	45	26	29	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	46	32	21	18
60-79 år	52	27	21	33
80 år eller derover	50	30	20	10
Skema udfyldt af				
Patienten	47	32	21	59
Pårørende	59	19	22	5
Modersmål				
Dansk	48	31	21	60
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	58	25	17	12
Z-AMB	41	35	24	49
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	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	36	64	0	0	48	1
Køn						
Mand	33	67	0	0	25	1
Kvinde	39	61	0	0	23	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	45	55	0	0	13	0
60-79 år	32	68	0	0	25	1
80 år eller derover	39	61	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	63	0	0	44	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	34	66	0	0	45	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	33	67	0	0	9	1
Z-AMB	35	65	0	0	37	0
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	64	4	0	248	26
Køn						
Mand	36	61	4	0	106	15
Kvinde	27	67	5	1	142	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	45	40	15	0	11	3
20-39 år	10	75	15	0	19	2
40-59 år	32	64	3	0	89	4
60-79 år	36	60	3	1	100	13
80 år eller derover	18	82	0	0	29	4
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	4	0	229	24
Pårørende	18	74	8	0	12	2
Modersmål						
Dansk	31	64	5	0	233	26
Ikke dansk	38	62	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	29	67	5	0	21	0
Z-AMB	30	65	5	0	210	24
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	50	50	0	0	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

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	96	3	274
Køn				
Mand	1	98	2	121
Kvinde	1	94	5	153
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	13
20-39 år	0	91	9	22
40-59 år	1	98	1	93
60-79 år	1	94	5	113
80 år eller derover	0	97	3	33
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	3	253
Pårørende	0	100	0	14
Modersmål				
Dansk	1	96	3	259
Ikke dansk	0	90	10	9
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	0	100	0	22
Z-AMB	1	95	4	233
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	0	100	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	7	143	130
Køn					
Mand	0	90	10	76	45
Kvinde	1	94	4	67	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	7	93	0	12	2
20-39 år	0	82	18	11	11
40-59 år	0	98	2	42	51
60-79 år	0	88	12	62	50
80 år eller derover	0	100	0	16	16
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	7	131	121
Pårørende	0	88	12	8	6
Modersmål					
Dansk	1	92	8	137	121
Ikke dansk	-	-	-	4	5
Afsnitsnavn					
Z-SÅR	0	100	0	12	10
Z-AMB	1	90	9	120	112
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	0	100	0	8	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	26	3	1	265	8
Køn						
Mand	67	29	3	0	117	3
Kvinde	72	24	3	2	148	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	24	0	15	14	0
20-39 år	59	32	9	0	22	0
40-59 år	76	23	1	0	90	2
60-79 år	65	30	4	0	108	5
80 år eller derover	81	19	0	0	31	1
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	3	1	245	8
Pårørende	77	23	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	70	26	3	1	250	8
Ikke dansk	79	10	10	0	9	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	68	27	5	0	22	0
Z-AMB	69	27	3	0	225	7
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	79	14	0	7	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	18	2	0	272	5
Køn						
Mand	77	19	3	0	121	1
Kvinde	83	17	1	0	151	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	27	0	0	14	0
20-39 år	73	18	9	0	22	0
40-59 år	87	13	0	0	91	2
60-79 år	76	21	3	0	113	2
80 år eller derover	85	15	0	0	32	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	18	2	0	252	4
Pårørende	72	22	7	0	14	0
Modersmål						
Dansk	79	19	2	0	257	5
Ikke dansk	100	0	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	68	27	5	0	22	0
Z-AMB	81	18	2	0	231	5
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	87	13	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	41	6	1	276	1
Køn						
Mand	55	36	7	1	122	0
Kvinde	50	45	4	1	154	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	31	6	6	14	0
20-39 år	23	58	19	0	22	0
40-59 år	58	38	4	0	93	0
60-79 år	55	41	3	0	114	1
80 år eller derover	46	42	9	3	33	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	42	5	0	255	1
Pårørende	51	28	14	7	14	0
Modersmål						
Dansk	52	41	6	1	261	1
Ikke dansk	69	31	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	59	36	5	0	22	0
Z-AMB	50	43	6	1	235	1
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	53	40	7	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	27	3	0	272	4
Køn						
Mand	69	31	1	0	120	1
Kvinde	71	24	4	1	152	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	29	7	0	13	1
20-39 år	45	42	9	4	22	0
40-59 år	69	30	1	0	91	1
60-79 år	80	18	2	0	113	2
80 år eller derover	61	36	3	0	33	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	26	3	0	251	4
Pårørende	57	43	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	71	26	3	0	259	3
Ikke dansk	77	23	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	68	27	5	0	22	0
Z-AMB	70	27	3	0	231	4
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	67	33	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	29	5	2	231	38
Køn						
Mand	62	32	6	1	109	10
Kvinde	68	26	4	2	122	28
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	14	7	0	12	2
20-39 år	39	36	15	9	20	2
40-59 år	68	29	3	0	77	15
60-79 år	65	29	5	1	95	13
80 år eller derover	70	26	0	3	27	6
Skema udfyldt af						
Patienten	65	29	5	2	214	35
Pårørende	72	19	9	0	10	3
Modersmål						
Dansk	65	28	5	2	217	37
Ikke dansk	77	23	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	70	15	10	5	20	2
Z-AMB	64	30	5	2	192	36
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	60	40	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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	92	8	273
Køn			
Mand	90	10	121
Kvinde	94	6	152
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	13
20-39 år	78	22	22
40-59 år	95	5	93
60-79 år	93	7	112
80 år eller derover	87	13	33
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	253
Pårørende	85	15	13
Modersmål			
Dansk	92	8	258
Ikke dansk	100	0	9
Afsnitsnavn			
Z-SÅR	81	19	21
Z-AMB	92	8	233
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	100	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	75	12	7	16	5
Køn						
Mand	0	89	0	11	10	2
Kvinde	17	50	33	0	6	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	19	58	0	23	5	0
40-59 år	0	80	20	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	4	4
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	7	71	14	8	14	5
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	6	75	12	7	16	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	-	-	-	-	3	0
Z-AMB	8	77	15	0	13	5
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	17	10	3	254	15
Køn						
Mand	68	19	10	3	114	7
Kvinde	71	16	9	3	140	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	0	9	30	10	3
20-39 år	60	25	15	0	20	1
40-59 år	75	13	9	3	87	3
60-79 år	69	22	9	0	108	4
80 år eller derover	70	14	10	7	29	4
Skema udfyldt af						
Patienten	69	18	10	3	237	12
Pårørende	76	8	0	16	12	2
Modersmål						
Dansk	69	18	10	3	242	13
Ikke dansk	100	0	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	62	24	14	0	21	1
Z-AMB	71	16	10	3	215	14
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	60	27	7	7	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	65	3	1	138	77
Køn						
Mand	37	60	2	2	61	29
Kvinde	28	68	4	0	77	48
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	32	0	14	6	6
20-39 år	20	80	0	0	11	5
40-59 år	24	71	5	0	53	29
60-79 år	38	60	2	0	54	22
80 år eller derover	37	63	0	0	14	15
Skema udfyldt af						
Patienten	31	66	3	0	131	71
Pårørende	-	-	-	-	4	6
Modersmål						
Dansk	31	65	3	1	133	73
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	27	64	9	0	11	6
Z-AMB	33	64	3	1	116	66
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	22	78	0	0	9	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	68	28	2	2	272
Køn					
Mand	68	27	3	2	120
Kvinde	67	29	2	2	152
Aldersgruppe					
Under 20 år	75	25	0	0	14
20-39 år	33	53	5	9	21
40-59 år	71	26	1	2	92
60-79 år	71	26	3	1	112
80 år eller derover	67	27	3	3	33
Skema udfyldt af					
Patienten	67	29	2	2	251
Pårørende	72	15	7	7	14
Modersmål					
Dansk	68	28	2	2	257
Ikke dansk	69	21	0	10	9
Afsnitsnavn					
Z-SÅR	73	23	5	0	22
Z-AMB	67	29	2	3	231
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	60	40	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 32. 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	53	45	1	0	274
Køn					
Mand	51	49	1	0	122
Kvinde	56	43	1	0	152
Aldersgruppe					
Under 20 år	60	40	0	0	14
20-39 år	32	59	9	0	22
40-59 år	52	47	1	0	93
60-79 år	58	42	0	0	113
80 år eller derover	53	47	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	54	45	1	0	253
Pårørende	43	57	0	0	14
Modersmål					
Dansk	53	46	1	0	259
Ikke dansk	59	41	0	0	9
Afsnitsnavn					
Z-SÅR	50	45	5	0	22
Z-AMB	52	47	1	0	233
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	53	47	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	84	16	223	45
Køn				
Mand	89	11	96	24
Kvinde	80	20	127	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	91	9	9	5
20-39 år	66	34	18	3
40-59 år	84	16	79	14
60-79 år	88	12	91	18
80 år eller derover	77	23	26	5
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	207	42
Pårørende	89	11	10	3
Modersmål				
Dansk	84	16	210	44
Ikke dansk	100	0	8	1
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	88	12	17	5
Z-AMB	82	18	191	36
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	92	8	12	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	79	3	0	182	27
Køn						
Mand	19	79	3	0	82	8
Kvinde	17	79	4	0	100	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	48	0	0	9	0
20-39 år	15	76	9	0	13	4
40-59 år	16	81	3	0	66	10
60-79 år	15	83	2	0	77	8
80 år eller derover	18	76	6	0	17	5
Skema udfyldt af						
Patienten	15	82	3	0	169	25
Pårørende	0	100	0	0	7	2
Modersmål						
Dansk	17	80	3	0	172	24
Ikke dansk	17	83	0	0	6	2
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	31	62	8	0	13	2
Z-AMB	14	83	3	0	157	23
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	11	89	0	0	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	57	4	1	271
Køn					
Mand	39	57	3	0	121
Kvinde	38	56	4	2	150
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	80	0	0	13
20-39 år	27	58	14	0	22
40-59 år	41	56	2	1	90
60-79 år	42	53	4	1	113
80 år eller derover	37	57	3	4	33
Skema udfyldt af					
Patienten	41	55	3	1	250
Pårørende	20	57	14	9	14
Modersmål					
Dansk	39	57	4	1	256
Ikke dansk	55	21	10	14	9
Afsnitsnavn					
Z-SÅR	41	55	5	0	22
Z-AMB	38	58	3	1	230
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	40	47	7	7	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	21	72	5	2	61	17	189
Køn							
Mand	23	71	3	3	35	13	71
Kvinde	19	73	8	0	26	4	118
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	1	8
20-39 år	-	-	-	-	4	3	15
40-59 år	30	62	8	0	13	3	77
60-79 år	19	77	3	0	27	7	74
80 år eller derover	21	71	8	0	14	3	15
Skema udfyldt af							
Patienten	24	71	3	2	55	15	177
Pårørende	-	-	-	-	4	1	8
Modersmål							
Dansk	21	72	5	2	57	15	180
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	7
Afsnitsnavn							
Z-SÅR	20	67	7	7	15	1	5
Z-AMB	21	74	5	0	42	15	171
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	-	-	-	-	4	1	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	4

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	18	75	4	2	96	175
Køn						
Mand	17	74	4	5	44	77
Kvinde	20	76	4	0	52	98
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	56	29	0	6	8
20-39 år	0	79	0	21	5	17
40-59 år	22	78	0	0	27	65
60-79 år	19	73	5	2	41	69
80 år eller derover	18	82	0	0	17	16
Skema udfyldt af						
Patienten	19	75	4	2	86	164
Pårørende	20	64	15	0	6	8
Modersmål						
Dansk	17	76	4	2	90	166
Ikke dansk	-	-	-	-	3	6
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	11	67	11	11	9	13
Z-AMB	20	75	4	1	81	149
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	20	80	0	0	5	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	3

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	48	52	97	175
Køn				
Mand	53	47	44	78
Kvinde	44	56	53	97
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	11
20-39 år	25	75	8	14
40-59 år	45	55	33	58
60-79 år	57	43	38	74
80 år eller derover	33	67	15	18
Skema udfyldt af				
Patienten	47	53	90	161
Pårørende	39	61	5	9
Modersmål				
Dansk	47	53	93	164
Ikke dansk	-	-	1	8
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	50	50	6	16
Z-AMB	45	55	86	145
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	80	20	5	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	4

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	58	42	115	157
Køn				
Mand	64	36	54	67
Kvinde	52	48	61	90
Aldersgruppe				
Under 20 år	75	25	8	6
20-39 år	40	60	10	12
40-59 år	51	49	39	54
60-79 år	64	36	42	68
80 år eller derover	57	43	16	17
Skema udfyldt af				
Patienten	56	44	106	145
Pårørende	68	32	6	8
Modersmål				
Dansk	57	43	110	147
Ikke dansk	-	-	2	7
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	57	43	7	15
Z-AMB	57	43	101	130
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	50	50	6	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	3

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	51	49	88	184
Køn				
Mand	59	41	46	76
Kvinde	43	57	42	108
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	11
20-39 år	40	60	10	12
40-59 år	52	48	27	65
60-79 år	57	43	35	76
80 år eller derover	46	54	13	20
Skema udfyldt af				
Patienten	51	49	82	169
Pårørende	39	61	5	9
Modersmål				
Dansk	51	49	85	172
Ikke dansk	-	-	1	8
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	33	67	6	16
Z-AMB	52	48	77	154
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	60	40	5	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	4

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	58	42	84	187
Køn				
Mand	64	36	39	83
Kvinde	53	47	45	104
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	12
20-39 år	50	50	8	14
40-59 år	65	35	29	62
60-79 år	61	39	34	77
80 år eller derover	38	62	11	22
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	80	170
Pårørende	-	-	3	11
Modersmål				
Dansk	57	43	82	174
Ikke dansk	-	-	0	9
Afsnitsnavn				
Z-SÅR	50	50	6	16
Z-AMB	59	41	73	157
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	60	40	5	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	4

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	2	1	239	28
Køn						
Mand	73	23	3	1	102	15
Kvinde	73	24	1	1	137	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	35	0	0	13	1
20-39 år	60	30	5	5	21	1
40-59 år	78	20	2	0	84	6
60-79 år	72	26	1	1	95	15
80 år eller derover	74	19	4	4	26	5
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	2	0	222	25
Pårørende	68	24	0	8	12	2
Modersmål						
Dansk	73	24	2	1	226	27
Ikke dansk	65	35	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Z-SÅR	76	19	5	0	21	1
Z-AMB	71	25	2	1	202	24
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	77	23	0	0	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			19
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			5
Kvalitet i behandling			15
Pleje			1
Relationer til personale			10
Ventetid			7

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Z-SÅR	Modtagelsen
9	En venlig sekretær, der fortjener at få malet en smuk farve på væggen bag hende...	God
10	Nej.	God
ID	Kommentarer - Z-AMB	Modtagelsen
3	Sød og venlig sygeplejerske.	Virkelig god
4	Det udmeldte kontaktpersonsystem bør revideres. Man møder sjældent den samme person, så det lever ikke op til de skabte forventninger. [].	Virkelig god
6	Kom hurtigt ind til undersøgelse.	God
7	Meget venligt personale.	Virkelig god
9	Melder min ankomst! Venter 60 minutter! Melder mig igen! Man her glemt mig, men kommer så hurtigt til!	God
12	Jeg blev indlagt akut, og jeg har været meget tilfreds. Jeg er blevet opereret tre gange, og går til undersøgelse endnu hos jer. I gør det grundigt, og vi snakker om det. Ventetid, jeg har været efterløønner og er pensionist nu, [så] hvis jeg ikke når den ene rutebil, når jeg den anden. I skal have UG, for jeg synes, I har gjort det fantastisk. Jeg er meget tilfreds. Tak for [tiden] indtil nu.	Uoplyst
13	Ved første kontrol blev jeg glemt. Meget utrygt at tale med en læge, der var på vej hjem.	God
14	Der gik ca. en halv time, før vi fik besked om, at lægen var ca. en time forsinket. Ventetiden ville have været okay, hvis vi havde fået besked noget før. Der var jo nok en god grund til det.	God
16	Lille ventetid. Havde fin kontakt med lægen.	Virkelig god
20	Ventetiden lidt for lang, da en læge var sendt med en ambulance. Den oplysning burde kontorpersonalet have givet de ventende.	God
21	Ganske udmærket.	God
23	Meget venlig og imødekommende, tak.	Virkelig god
24	Er blevet modtaget virkelig fint og alle er søde, hjælpsomme og venlige.	Virkelig god
28	Kun venlighed imod læger og personale. De undskylder, når det bliver ens tur :-).	God
29	Lang ventetid.	God
33	Jeg ikke nåede til venteværelset, kom ind til lægen før min tid.	Virkelig god
37	Stresset personale med elendig IT!	God
39	Personalet var yderst hjælpsomt og sødt.	Virkelig god
40	Vi blev sendt ned til en stue og fik besked om, at der ville komme en sygeplejerske og tage imod os. Hun kom aldrig, på trods af at vi henvendte os ved en anden sygeplejerske. Til sidst fandt kirurgerne os, men det skabte forvirring hele vejen rundt.	Dårlig
42	Indkaldelsen var [om eftermiddagen], men blev lavet om. Jeg fik bare aldrig tilsendt den nye indkaldelse, så de ringede og spurgte, hvor jeg blev af?	Virkelig god
43	Jeg har kun ros til overs for alle ansatte, lige fra modtagelsen til læge og sygeplejerske. Ingen ventetid, kun smil og godt humør før, under og efter de to operationer, som blev udført af	Virkelig god

forskellige læger med forskelligt personale, alt og alle helt perfekt.


✎ 44	Meget venlig.	Virkelig god
✎ 46	Nej.	Virkelig god
✎ 48	Nej.	God
✎ 51	Sygeplejerskerne virkede glade, og der er altid dejligt at være oppe ved dem :-)	Virkelig god
✎ 52	Der var de fleste gange en del ventetid.	God
✎ 59	Modtagelsen var ok.	God
✎ 65	Sekretæren var flink til at sige, der var forsinkelse i programmet. Så selvom ventetiden var lang, var man forberedt, og det var ok.	God
✎ 68	Ikke specielt imødekomende.	God
✎ 69	Har været der flere gange, og hver gang har det været godt.	God
✎ 70	Dejlig positiv og objektiv!	Virkelig god
✎ 74	Den kontaktperson, som tog meget venligt imod mig, burde lige have informeret mig om, [hvorvidt] hun var sygeplejerske eller læge!! Det gjorde lægen, som jeg senere talte med.	God
✎ 78	God og imødekomende. Savner online bookning samt SMS erindring om aftalen.	Virkelig god
✎ 80	Venlig og behagelig modtagelse.	God
✎ 82	Der var meget travlt. Stresset atmosfære...	God
✎ 84	Glad, venlig receptionist.	Virkelig god
✎ 85	Ved lågen er der tit intet personale, men modtagelsen i venteværelset er fin.	God
✎ 88	Pga. timers forsinkelse fik jeg, som så ofte før, en ny tid og gik igen.	Uoplyst
ID Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT		Modtagelsen
✎ 5	Jeg havde ventet siden [foråret] på at få fjernet de [] knopper, jeg har [på kroppen], og det første, jeg så får at vide, er, at de kun vil gøre det, hvis det var ondartet kræft. Det kunne de da have sagt den første gang.	Virkelig dårlig

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Z-SÅR	Fejlhåndtering
1	En mislykket transplantation.	Godt
3	Kunne ikke opløse tråd, som jeg var syet med indvendigt. Var ikke informeret om, at det kunne ske.	Virkelig dårligt
6	Operation: Fjernelse af hudkræft [i ansigtet] forløb nogenlunde som forventet. Men: Efterfølgende hudtransplantation var meget mislykket.	Godt
7	Da jeg var til forundersøgelse, glemte lægen at sende mig til operation. Jeg måtte selv ringe efter 14 dage, og det viste sig, at jeg var glemt og måtte så vente mere før operation.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Z-AMB	Fejlhåndtering
11	Kun ved tidsbestilling. Dag og dato stemte ikke overens.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Jeg blev glemt en fredag, så lægen kendte ikke min "sag", men satte sig hurtigt ind i det og gav en god forklaring/oplevelse trods alt.	Dårligt
21	At de sagde til mig, at grunden til, jeg [] kom var, at de mente, jeg ville have silikonebryster, fordi jeg havde set det i realitytv. Tog det som en fornærmelse, når de ikke kender mig.	Godt
30	Efter mange års behandling for hudkræft [] blev jeg efter henvisning til Marselisborg Hospital indkaldt til behandling på Afdeling Z, Nørrebrogade, [i sommeren 2013]. Denne behandling foregik MEGET hurtigt og håndfast, både bedøvelse, udtagning af væv og sammensyning. Kan der være sket en fejl ved den behandling? Næste indkaldelse kom [hurtigt].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	Blev opereret for hudkræft []. Desværre gik der stafylokokker i såret, og alle [de mange] sting gik op, der gør, at jeg får et stort ar. Egen læge ordinerede penicillin, og nu er såret lægt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Jeg fik aflyst første besøg. Der gik for lang tid, inden jeg fik en ny indkaldelse.	Godt
55	I forbindelse med svar på fjernelse af modermærke var aftalen ved operationen, at jeg fik svar ved egen læge ved stingtagning. I skulle KUN ringe, hvis der var noget. Dette var ikke skrevet ned, så jeg blev (i bedste mening) ringet op med svar. Der var ikke noget galt.	Godt
56	Blev bedøvet for lidt (lokalbedøvelse).	Godt
66	Der blev ikke sendt henvisning til CT-scanning, førend jeg selv tog kontakt.	Virkelig godt
72	En gang, hvor jeg havde en aftalt tid, var der kludder i computerregistreringen, og jeg kom til at vente et par timer!	Godt
78	Henvisning til scanning blev væk, og der var ikke nogen koordinering, før jeg ringede.	Godt
83	Sad næsten to timer i venteværelset, var blevet glemt. Det var en dag, hvor man kunne fornemme, at alle var lidt forsinkede. Det sker, og det kan man leve med. Men to timer og så finde ud af, at man er glemt, det dur ikke :-) (er kun sket én gang).	Godt
84	Jeg fik at vide, jeg måtte gå med bøjle-bh. Straks sprang et sår under højre bryst op og væskede, og var trøls i seks uger. De trykte vejledninger dur ikke altid. Jeg fik heller ingen "gymnastik-vejledning", det kunne jeg godt have brugt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
85	Den ene af lægerne havde ikke læst journalen inden samtalen.	Dårligt
86	Jeg skulle have taget billeder hos en fotograf, i ambulatoriet skulle jeg have en henvisning med til fotografen. Denne henvisning fik jeg kun lige præcis med, da jeg skulle bestille en ny tid i	Godt


receptionen. Hvis jeg blot skulle hjem, havde jeg ikke fået henvisningen og var blot taget hjem og glemt alt om billederne.

 87 Der opstod betændelse i det ene sår efter [nogle] dage. Personalet kendte ikke til fejlen(e)

ID Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT

Fejlhåndtering

 4 Ingen. Uoplyst

 5 Jeg var der, så jeg ventede syv måneder forgæves, og det synes jeg er under al kritik. Nu har jeg så fået det gjort ude i byen. Uoplyst

 6 Der var ingen fejl. Uoplyst

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Z-SÅR	Samlet indtryk
4	Seks stjerner.	Virkelig godt
5	Da jeg kom til operation var læge ikke informeret eller havde ikke læst i min journal, for hun kunne finde information på edb-skærmen.	Godt
8	Et meget fint forløb.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Z-AMB	Samlet indtryk
6	Min undersøgelse er forskellig hver gang. Den burde være lige grundig hver gang. Bliver undersøgt for modermærkekræft (en gang "kun" se på). En anden gang undersøgt fra top til tå. Mest tryk ved dette.	Godt
8	Jeg synes, at NN er en af de mest velforberedte, lyttende og medmenneskelige læger, jeg har mødt i mit behandlingsforløb. Jeg følte mig taget meget alvorligt.	Godt
16	Lægen udførte fin operation med kun lille ardannelse. Samarbejdet i teamet var perfekt.	Godt
19	Dejligt, at forløbet gik hurtigt. Meget kort tid fra diagnose til behandling, hvilket gør, at man ikke går lang tid og er nervøs. :-).	Virkelig godt
21	Da min undersøgelse højst tog et kvarter, føler jeg ingen rigtig fornemmelse af, at de tog mig seriøst.	Dårligt
24	Alt er kørt på skinner.	Virkelig godt
25	Nej.	Godt
28	Det er meget forskelligt, hvordan der kigges på ens krop i forbindelse med modermærker. (Forskellige læger hver gang).	Godt
32	Lægen var super!	Virkelig godt
34	Man kan nok ikke få for meget information om kræft, når man ikke har været i forbindelse med det før. Der synes jeg måske, informationen skulle være mere uddybende, hvis muligt.	Godt
36	Nej.	Godt
38	NN vidste ikke, at han skulle opereres igen [], men det var rigtigt godt, I kunne samme dag, han var kaldt til undersøgelse.	Godt
40	Resultatet er pt. ikke som forventet. Jeg er dog klar over, at det stadig kan ændre sig, og personalet har været gode til at informere mig herom.	Godt
41	Jeg føler mig i meget trygge hænder. Meget anderledes oplevelse end diagnosesamtalen hos praktiserende læge. Personalet giver tryghed og er venlige og tålmodige, hvis man ringer vedrørende bekymringer mellem kontrollerne.	Virkelig godt
42	Der gik for lang tid fra aflysning, til jeg havde en ny tid.	Uoplyst
45	Har været knyttet til ambulatoriet/afdelingen i [nogle år].	Virkelig godt
52	Jeg havde tre-fire besøg i ambulatoriet og en ny kontaktperson (nyt kort med hjem) hver gang.	Godt
53	Det blev aftalt, at jeg skulle have fjernet to knuder ved forsamlingen, men der var åbenbart kun bestilt til en. Men det søde personale tog sig tid til at fjerne begge alligevel.	Godt
62	Læge NN, der opererede mig, talte jeg også med til kontrol. Rigtig skønt.	Uoplyst

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 64 Kort tid fra diagnose til operation. | Virkelig godt |
| ✎ | 67 Jeg føler, at der til tider er stress på, og at det går for hurtigt, og man bliver utryg. | Godt |
| ✎ | 70 Måske tilbud om mere end Panodil ved stærke smerter, når det er øret, der presses ind. | Virkelig godt |
| ✎ | 73 Gik ud derfra med en masse ubesvarede spørgsmål. Der var ikke ro til en rolig samtale, fik ikke meget ud af det. | Dårligt |
| ✎ | 75 Frustration og stress over genoperation, men vurderes ikke som fejl! | Virkelig godt |
| ✎ | 78 Der er ikke en fælles tilgang til patienten med omtale af afdelinger og specialer frem for blot en ydelse/leverandør til patienten | Virkelig godt |
| ✎ | 82 Der var mange tilstede i undersøgelseslokalet. | Godt |
| ✎ | 84 Jeg fik at vide, at jeg ville få et langt ar, men det blev ligesom betragtet som noget kosmetisk. Nu har jeg opdaget, at det er som at have et tov indvendig. Lymfen hober sig også mere op, da arret standser transporten. | Godt |


ID Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT

Samlet indtryk

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 2 I ambulatoriet har jeg fået en meget fin og kompetent efterbehandling af en større operation. Efterbehandling m.v. vil vare et stykke tid endnu. | Virkelig godt |
|---|--|---------------|

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

ID	Kommentarer - Z-AMB	Samlet indtryk
2	Stor ros til læge og sygeplejersker på Plastikkirurgisk afdeling bygning 9, 2. sal.	Virkelig godt
3	Ja, jeg fik at vide, at levede det ikke op til mine forventninger, var jeg velkommen til, at de vil se på det.	Virkelig godt
5	Har ikke modtaget noget. Ej heller haft brug for noget.	Virkelig godt
8	Jeg modtog ikke noget informationsmateriale.	Godt
16	Fint samarbejde med onkologisk afdeling. Når jeg opdager knude, kommer jeg til operation meget hurtigt.	Godt
17	Jeg mindes ikke at have fået skriftligt materiale om operationen.	Godt
18	Under mit besøg fik jeg en tidshorizont i forhold til min kommende operation. Da jeg efterfølgende modtog brev med operationstid, var det senere, end jeg forventede. Dette betød, at jeg måtte rykke datoen grundet en planlagt ferie. Derfor er der nu ca. seks måneders ventetid.	Godt
21	Kan sige, hende der tog imod mig, tog imod mig med smil og som om hun ville hjælpe mig, indtil hun hentede den anden.	Dårligt
34	Jeg synes informationen i starten var lidt dårlig, men man kunne selvfølgelig selv spørge, men når man lige får meldingen kræft, er man lidt rundt på gulvet, og derved får man nok ikke stillet de rigtige spørgsmål.	Godt
35	Når jeg ikke har fået informationsmateriale, er jeg heller ikke i stand til at vurdere det. Derfor har jeg svaret, som jeg har.	Godt
39	Information jeg fik både før og efter behandling var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
40	Illustrationerne var ret dårlige. Jeg fik kun billeder at se af andres resultater, efter jeg selv efterspurgte det. Her savnede jeg mere.	Godt
47	Skulle købe en kompressionsvest. Telefonnummeret til producenten virkede ikke.	Virkelig godt
49	Dårligt spørgsmål!! Fik ikke noget materiale, men ville gerne have haft det!	Godt
53	Ved første besøg blev jeg godt informeret og meget beroliget.	Godt
55	Altid søde og virker til at have tid og forståelse samt faglighed.	Godt
59	Da jeg endelig, efter [flere] timer, kom til, skulle jeg have taget blodtryk. Det var lidt for højt (nok ikke så mærkeligt), og jeg skulle forholde mig i ro ca. et kvarter. Da der var gået ca. 40 minutter, var der stadig ikke kommet en læge eller sygeplejerske for at måle mig igen! Jeg er ganske enkelt blevet "glemt". Hvis mit blodtryk før var lidt for højt, var det nu på overtryk. Jeg var rasende, og blev sendt hjem med besked om, at det skal nok blive godt til [senere på ugen], hvor jeg skulle opereres. Igen uacceptabelt.	Dårligt
60	Det var forvirrende at finde rundt i de forskellige afdelinger.	Godt
61	Har altid selv en del spørgsmål, og de bliver besvaret ok.	Godt
62	Fik intet. Har selv været på nettet, og talte med lægen.	Uoplyst
76	God mundtlig information.	Virkelig godt
78	En elektronisk reference til sundhed.dk, samt deling af information ville være stærkt.	Virkelig godt
79	Husker kun mundtlig information under besøgene.	Virkelig godt

 81 Der mangler information om, hvad jeg skal fremover. Det ved jeg ikke. Godt

 84 Lidt mere om arbejdning. Godt

ID Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT

Samlet indtryk

 7 Fik ikke noget information på skrift. Godt

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Z-SÅR	Samlet indtryk
9	Jeg tænker ambulatoriet vurderer min evne til at tage hånd om egen situation, og vi har aftalt, hvad jeg skulle gøre i forhold til hjemmeplejen.	Godt
ID	Kommentarer - Z-AMB	Samlet indtryk
16	Hjemmeplejen har for lidt kendskab til pleje efter operation, men jeg har altid kunnet få hjælp på ambulatoriet eller afdeling Z.	Godt
18	Jeg oplevede en træls behandling efter besøget, da jeg forsøgte at ændre operationstiden. De oplysninger, jeg havde givet i telefonen ang. ny tid, grundet min rejse, blev ikke forstået. Jeg måtte igen ringe efter en ny tid, da jeg fik en tid, der igen lå i de to uger, jeg er på ferie. Det er frustrerende at ringe angående det samme to gange i træk velvidende, at tiden kan blive rykket længere frem, mens man venter.	Godt
27	Afdelingen lovede et skriftligt svar i løbet af ca. tre uger. Jeg har endnu ikke fået et svar. Tror, de har glemt mig. Synes ikke, det kan passe, at man skal udsættes for en forglemmelse i sygehusvæsnet. :-{	Godt
39	Jeg er yderst tilfreds.	Virkelig godt
45	Har altid kunnet ringe, når der opstod tvivl / problemer.	Virkelig godt
52	Da jeg blev usikker omkring sårskorpe m.m. og ringede, fik jeg god vejledning pr. telefon og hurtigt en ny tid til tjek op.	Godt
60	Jeg var inde at snakke i fem minutter, så har ikke så meget at tilføje.	Godt
62	Godt at jeg havde den opererende læge, og egen læge efterfølgende.	Uoplyst
64	Man føler sig selvfølgelig utryk, når man får en kræftdiagnose. I kontrolforløbet har jeg følt mig tryk og er glad for kontrollen med korte intervaller.	Virkelig godt
67	Jeg synes, at der altid skal være en sygeplejerske med ind.	Godt
69	Jeg var meget utryk, inden jeg fik svarene på mine prøver, men personalet var meget gode til at fortælle mig, hvad det betød, så jeg blev mere rolig (ikke personalets skyld, at jeg var utryk).	Virkelig godt
73	Jeg trøster mig med, at de ved, hvad de skal. Det er en stor mundfuld at forholde sig til [diagnose]. Kunne ikke forholde mig til det, som skal ske her i [vinteren] uden en god støtte og snak.	Dårligt
75	For lang periode uden behandling fandt sted []. Hospitalet orienteret af speciallæge [om sommeren] (evt. []). Første og anden operation [i efteråret].	Virkelig godt
77	Føler mig rolig og tryk i forbindelse med kontrol hver tredje måned. Lægen er forberedt, sygeplejerske venlig og hjælpsom.	Godt
79	Information om beskyttelse mod sollys (hudkræft).	Virkelig godt
84	Damen, man ringer til om spørgsmål [] er svær at forstå, og så opgiver man. Jeg havde "nældefeber" efter narkosen og blev bange, men måtte opsøge egen læge.	Godt
85	Meget godt tilfreds.	Godt
87	Der var for meget privat snak mellem personalet. Jeg følte mig mere som objekt end patient.	Godt
ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	Samlet indtryk
2	Mine kontaktpersoner i ambulatoriet har haft kontakt med hjemmesygeplejen for at sikre sig,	Virkelig godt

at hjemmesygeplejen kunne påtage sig den nødvendige behandling og herefter udarbejdet detaljerede behandlingsinstruktioner. Hjemmesygeplejerskerne har været meget venlige og samarbejdsvillige, men har ikke haft erfaring med efterbehandling af en operation som den, jeg har gennemgået. Derfor blev efterbehandlingen trukket helt tilbage til ambulatoriet og bliver nu med nye behandlingsinstruktioner igen i begrænset omfang overladt til hjemmesygeplejen.

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z

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

ID	Kommentarer - Z-SÅR	Samlet indtryk
2	Jeg har kun ros, selvom jeg skulle skæres i. Jeg har været helt tryk ved situationen. Stille og rolig atmosfære, søde og flinke sygeplejersker. Lægen fortalte, hvad hun ville gøre og fortalte, hvad hun gjorde under hele forløbet. I det hele en god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	De skal bare fortsætte med at være så topprofessionelle, nærværende og omsorgsfulde, som de er nu. Tusind tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	De kunne jo huske at skrive en kontaktperson på det udleverede kort. Det fik jeg heller ikke efter operationen. [Kontaktperson]	Godt
9	- En SKÆRM fremfor forhæng inden for dørene til undersøgelsesrummene. - Venteværelset virker ofte "rodet". Møblerne er lette og skubbes af patienterne. Til tider overfyldt. Ved få patienter er det ok! [Fysiske rammer]	Godt
11	Meget fin.	Virkelig godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Z-AMB	
1	Gamle og slidte.	Virkelig godt
2	Meget kedeligt venteværelse... Alle har brug for at se på noget pænt, når man venter! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Husker ikke hygiejnen, men har ikke observeret noget endnu, så mon ikke den var "virkelig god" :-). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Venteværelset er for småt og derfor fyldt med alt for mange stole, der står for tæt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Læsestof i venteværelset og koldt vand! [Fysiske rammer]	Godt
11	Alt i alt: er lidt skidt er ok? Jeg forventer virkelig, at steriliteten sættes i højsædet, uanset om det er på et gammelt hospital! [Fysiske rammer]	Godt
15	Tak for venlig behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Jeg har ved tidligere operationer oplevet, at sygeplejerskerne havde divergerende opfattelser af, hvordan såret skulle passes. Når der skrives til hjemmehjælpen, skal der gøres klart at pasningsanvisningen kun gælder kortvarigt, hvorefter hjemmehjælpen selv skal vurdere videre behandling. Kan de ikke det, skal de rette henvendelse til ambulatoriet. Det er dejligt, at alle man møder hos jer er glade og positive. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
19	Personalet var virkelig imødekommende og virkede interesserede i ens person og problemstilling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Ærlig talt synes jeg, at det er nedladende at få at vide, at jeg slet ikke skulle have været kommet, når jeg er så psykisk ramt på min [kropsdel]! Gik derfra ked af det, og selv over for min	Dårligt

	mor havde jeg ingen forståelse. Fik INTET ud af at dukke op. [Relationer til personale]	
22	Lade være med at blande sig i personlige ting og bare gøre sit job. GODE TING: Søde mennesker for det meste. [Relationer til personale]	Godt
23	Jeg er MEGET taknemmelig over at være tilknyttet ÉN bestemt læge. I mit tilfælde NN (efter mit skøn utrolig KVALIFICERET og TRYGHEDSSKABENDE). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
26	Venteværelset må gerne få en omgang. Virker lidt kedeligt, bedre indretning for at skabe hygge (man venter ofte længe). Undersøgelsesrum helt ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
28	Kunne ønske samme læge noget oftere! [Kontaktperson]	Godt
31	Jeg er virkelig imponeret over den fine behandling, man får. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
34	Mere information om sygdommen ville være godt. Man får ikke spurgt, når man lige får meldingen "kræft". Når man får konstateret kræft, kommer man hurtigt igennem systemet. Det var dejligt, for så når man ikke at få så mange dårlige tanker. Rigtigt dejligt med den hurtige behandling. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
35	Min sygdom er blevet taget seriøst. Især i starten følte jeg, at der blev taget hånd om tingene på kompetent vis. Det var endvidere betryggende at få at vide, at jeg altid kunne få en akut tid, hvis der var opstået nye sygdomstegn. Efterhånden har "nyhedsinteressen" lagt sig. Hvor jeg i starten til kontroller blev undersøgt overvejende af samme læge, er det nu skiftende læger. Under forløbet har jeg savnet informationsmateriale. Venteværelset er ikke optimalt. Specielt har flere af møblerne dårlig siddekomfort. Det litterære udvalg er også sølle. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
37	Gør venteværelset hyggeligt. Farver gør underværker! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
39	Et helt igennem effektivt forløb.	Virkelig godt
40	Det virker uprofessionelt at blive bedt om at vente på en stue frem for et venteværelse. På trods af rengøring to gange dagligt, oplevede jeg desværre flere gange at besøge toiletter med blod, bræk og afføring synligt. [Fysiske rammer]	Godt
44	Savnede et garderobestativ eller lignende til overtøjet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
45	Jeg har det svært med små rum. Møblerne er nu sat som "små rum", og det er ubehageligt for mig. Jeg er for tæt på de andre patienter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
50	Alt var, som det skulle være, helt ok. Jeg er meget tilfreds med det hele.	Godt
51	Alle virkede glade!	Virkelig godt
53	Lægen var rigtig god til at forklare, hvad det var, jeg fejlede og berolige mig. [Relationer til personale]	Godt
54	Måske at informationen med mellemrum informerer om, [om] der er ventetid og evt. hvor længe, til patienterne i venteværelset. [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt
56	Personalet skulle gå med nøglerne i en lomme i stedet for at have dem hængende i livremstroppen pga. bakterier. [Fysiske rammer]	Godt

✎ 57	Jeg synes, at det var fint, at der blev taget kontakt til operationsafdelingen, da jeg var i ambulatoriet. Jeg havde nemlig et grimt ar ind i lysken, som skulle skæres op og laves bedre. Der blev jeg så sendt over til ambulans operation. Kom til med det samme uden ventetid. Det var bare dejligt. Jeg undgik ventetid, og jeg undgik ny tur til Aarhus. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 58	Jeg synes alt i alt, at personalet er rigtig søde og rare. Der er for lang ventetid, man skal vente på den næste undersøgelse. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
✎ 59	Personalet har jeg intet at udsætte på. De har gjort det godt. Men praktikken og koordinationen har været totalt uacceptabel. Det går udover forsvarsløse patienter. Jeg blev unødigt stresset og utryk, pga. dårlig ledelse af forløbet. Der mangler i den grad personer, der kan styre så vigtige ting, og tage det nødvendige ansvar. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
✎ 63	Eventuelt FOR LANG VENTETID på transport/taxa. Der har været OP TIL EN TIMES VENTETID fra Skejby til Kommunehospitalet (og omvendt). Plus hjemkørsel ved udskrivning fra hospital til hjem (45 minutters [ventetid]). [Ventetid]	Godt
✎ 67	Det er vigtigt, at der er ro på, når at det er noget alvorligt som modermærkekræft. Sidste gang jeg var til kontrol, tog det kun fem minutter, og det plejer at tage 20 minutter. Det er ikke godt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 69	Venteværelset kunne være mere afskærmet. Det er hårdt at sidde og vente og være nervøs for det, man skal ind og evt. høre. Også at se andre sidde og være nervøse. Ellers dejlig stemning blandt personalet og høj faglighed. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 70	Måske lige give et par smertestillende piller med hjem, såfremt smerterne ved bedøvelsens ophør tog til, hvilket de gjorde. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 71	Der mangler børnelegetøj. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 73	Sluk jeres telefoner under en samtale med patient og vis lidt interesse og plads til fortrolighed. Start med at fortælle, hvem I er i forhold til mit forløb. Fik kun fat i [en medarbejder], som var inde. Lidt rodet oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 79	Venteforholdene på en gang, hvor mange går igennem, kan blive/være bedre. Evt. når det hele flyttes til Skejby (Aarhus Universitetshospital). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 82	Venteværelset var alt for varmt og med meget dårlig indeklima. Der sad mange mennesker. Måske en ide at sætte en kaffe-kakaomaskine op, så man kunne købe drikkevarer Jeg glemte [en ejendel] på vaskekummen på toiletet. En besøgende afleverede den i informationen. Sekretæren gemte dem til mig. Indtryk af, at personalet er dygtige mennesker, men de har alt for travlt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 83	Alt i alt helt fint! Dog en episode med ventetiden, men det ved jeg, at er var en smutter, for har kun oplevet det den ene gang. Ellers ok. [Ventetid]	Godt
✎ 84	Jeg har haft flere besøg og derfor også vidt forskellige indtryk.	Godt
✎ 85	Fin modtagelse, godt venteværelse. For mange forskellige læger. Mere tid til at sætte sig ind i journalforløbet. Måske flere gode råd? [Fysiske rammer, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 88	De kunne sende en SMS om morgenen, når sygemeldingerne indløb! Jeg har trods alt [langt] at køre forgæves! [Begge veje]! [Kommunikation og information]	Uoplyst

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - AMBULANT	Samlet indtryk
1	Hvorfor er det altid meget gamle blade, der ligger sådan steder? [Fysiske rammer]	Godt
2	<input type="checkbox"/> Jeg synes, at jeg har fået en hjælpsom og meget fin, kompetent behandling i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	En helt igennem positiv oplevelse at have med Afdeling Z at gøre.	Godt
6	Mindre ventetid. [Ventetid]	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. 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.

