

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt
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
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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:	411
Besvarelser fra afdelingens patienter:	248
Afdelingens svarprocent:	60%

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).

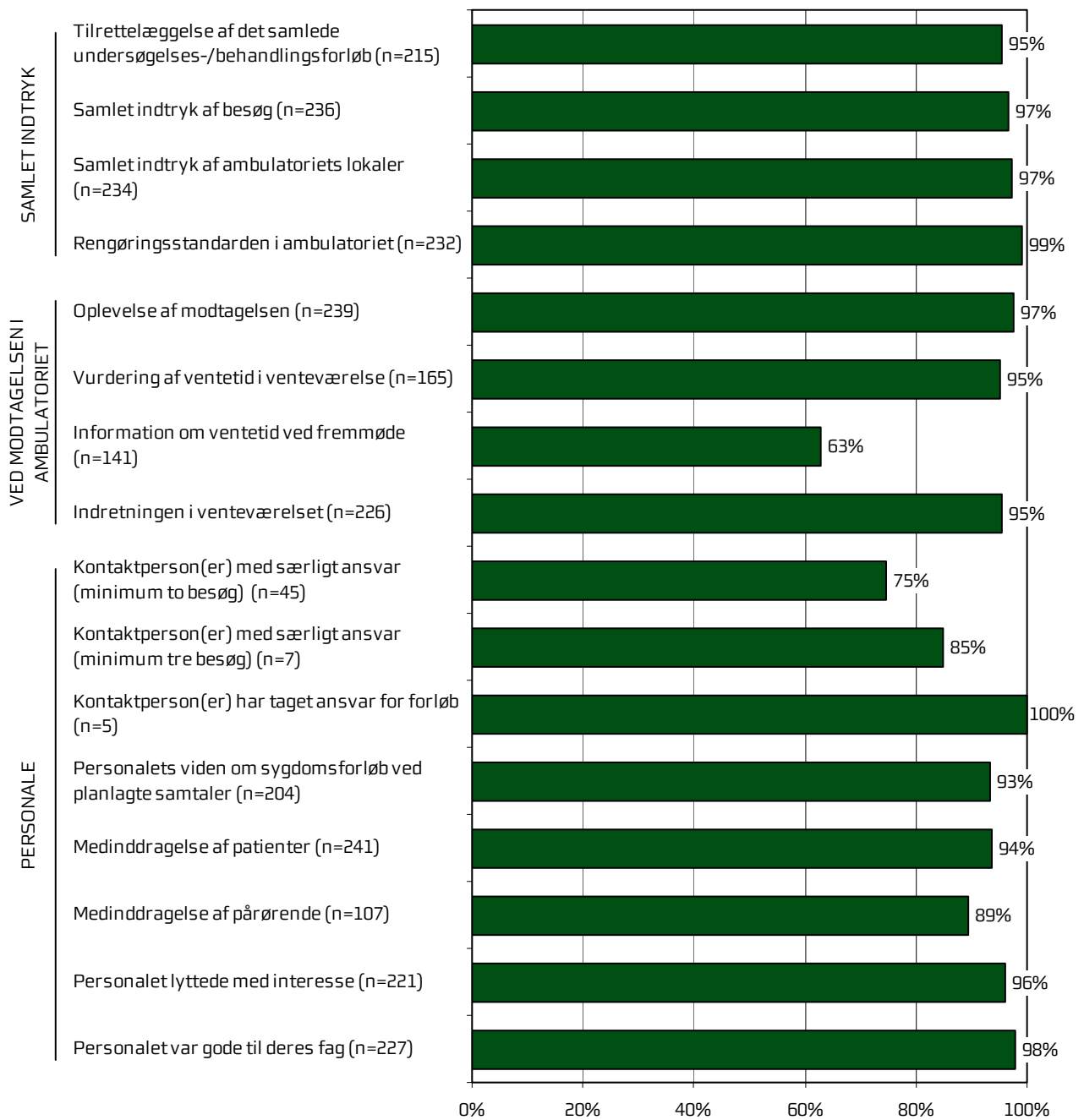
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

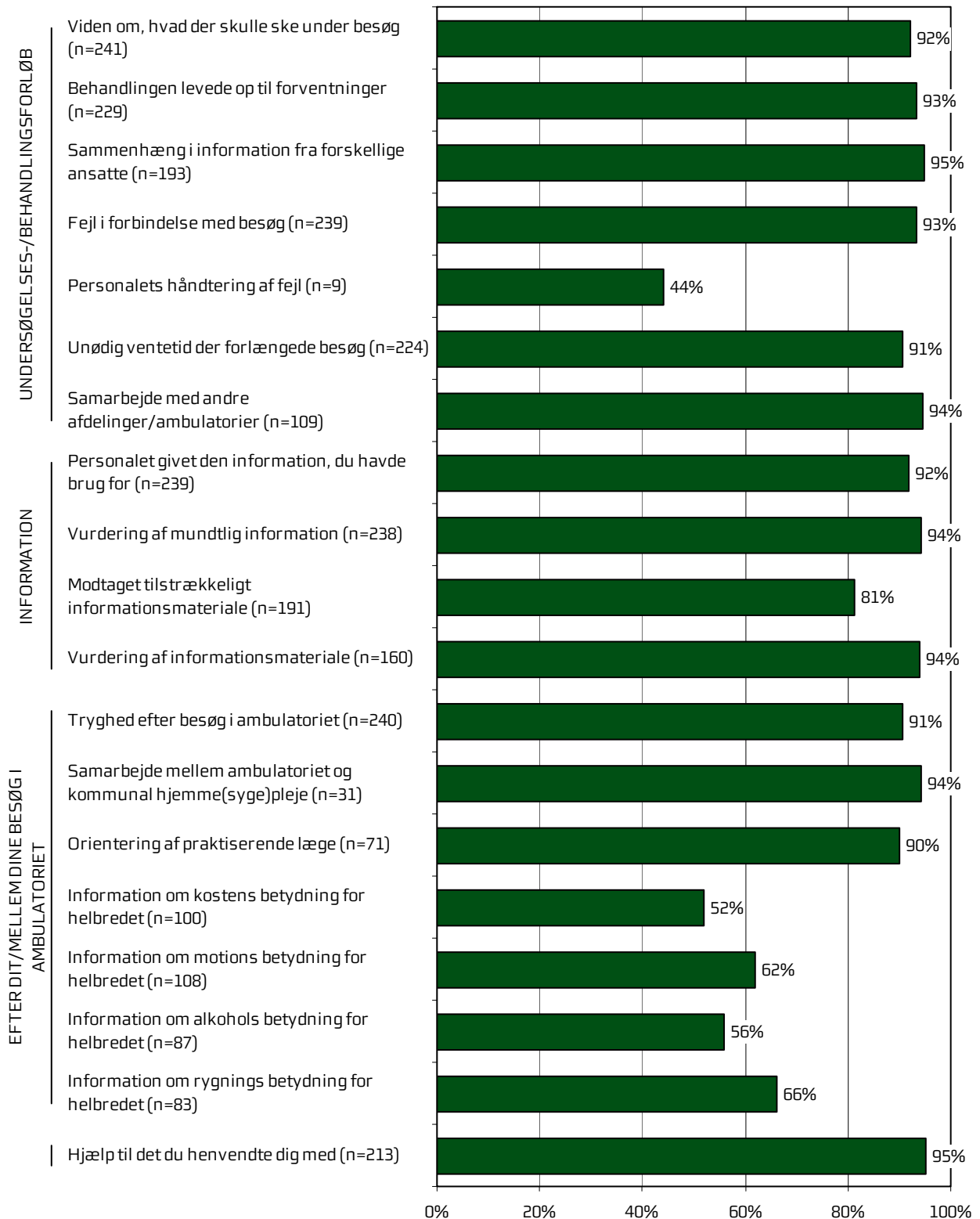
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

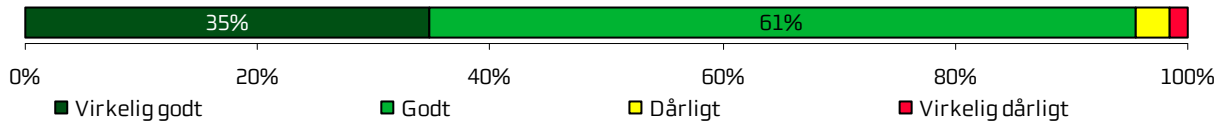
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

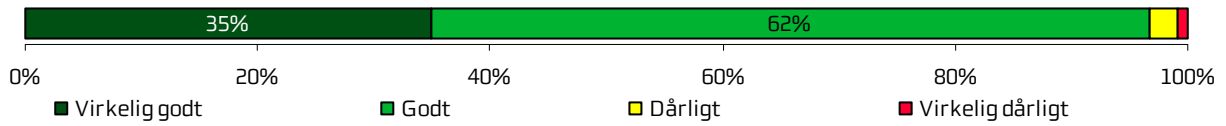
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

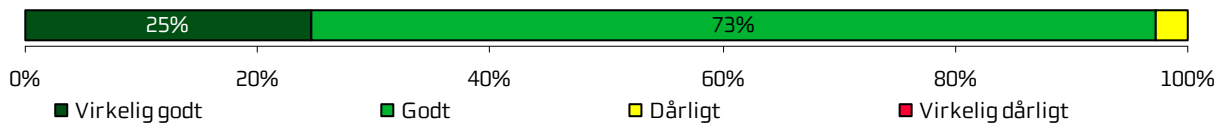
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=215)



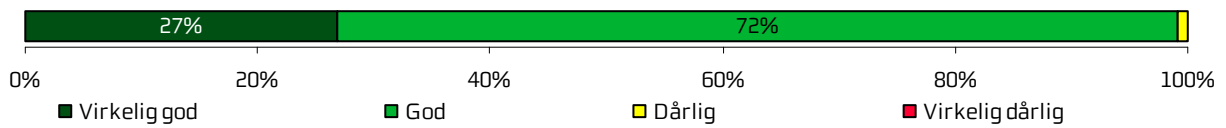
Samlet indtryk af besøg (n=236)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=234)



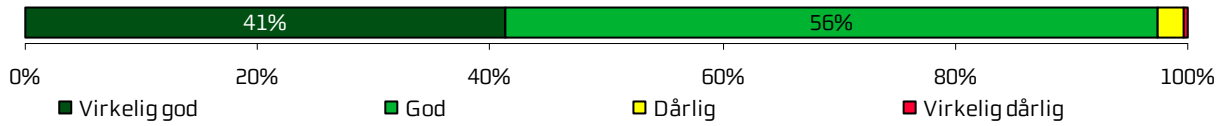
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=232)



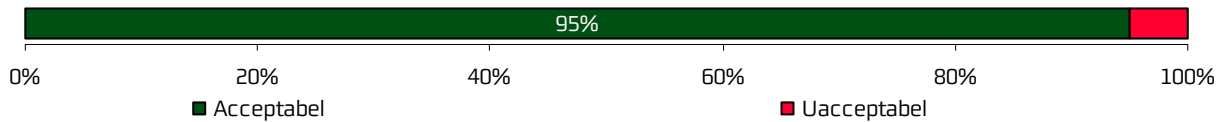
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	98 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

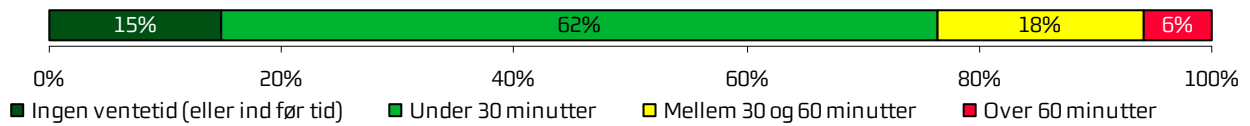
Oplevelse af modtagelsen (n=239)



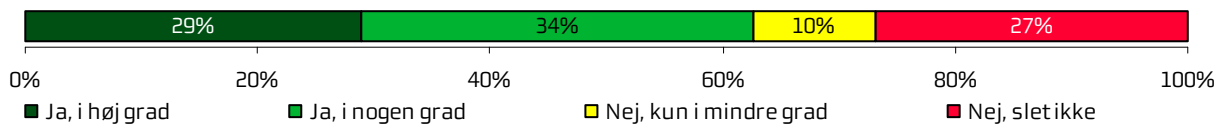
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=165)



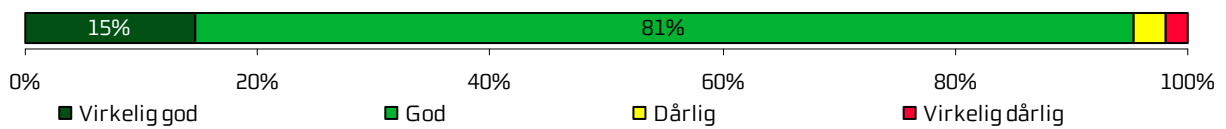
Længde af ventetid i venteværelse (n=158)



Information om ventetid ved fremmøde (n=141)



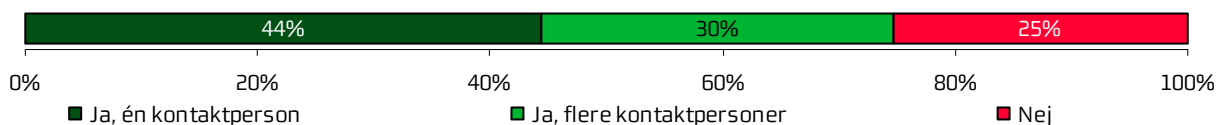
Indretningen i venteværelset (n=226)



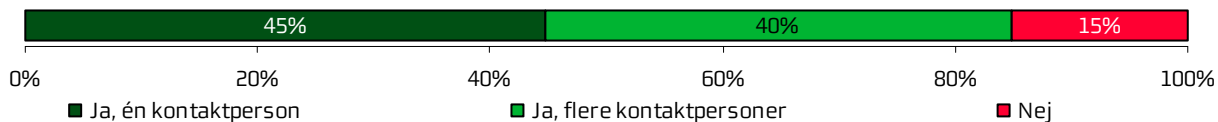
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	63 %	-	-	55 %	37 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	-	-	96 %	78 % *	86 % *

Personale

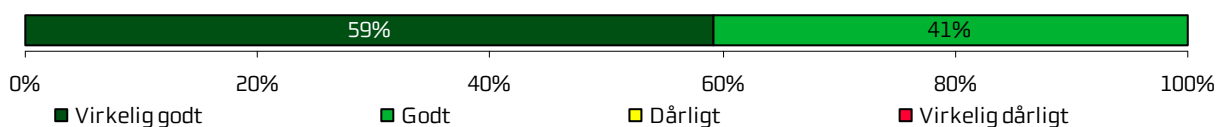
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=45)



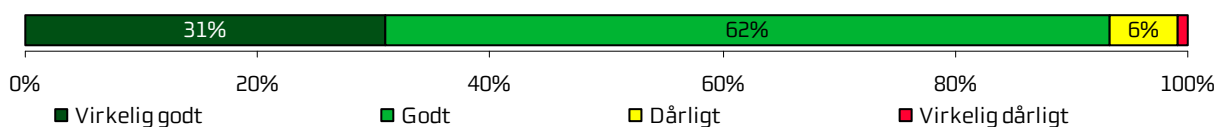
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



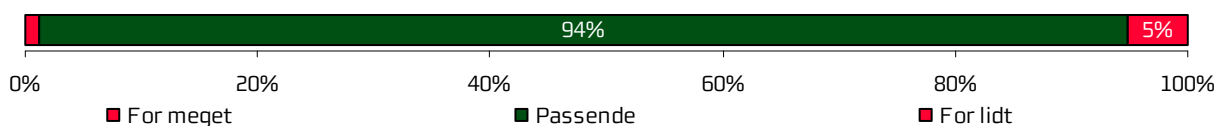
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=5)



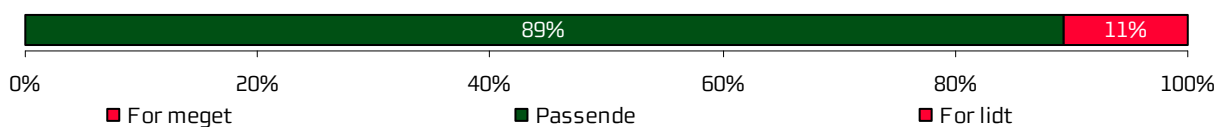
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=204)



Medinddragelse af patienter (n=241)



Medinddragelse af pårørende (n=107)



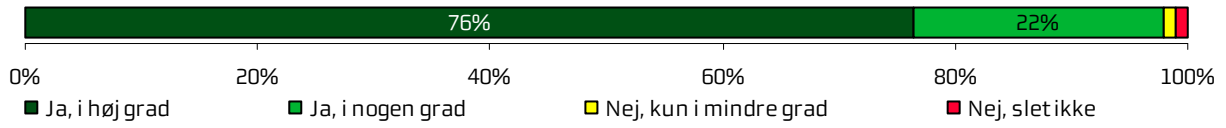
Personalet lyttede med interesse (n=221)



	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)	75 %	-	-	86 %	77 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	-	-	86 %	79 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	95 %	89 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	-	-	96 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *

Personale (fortsat)

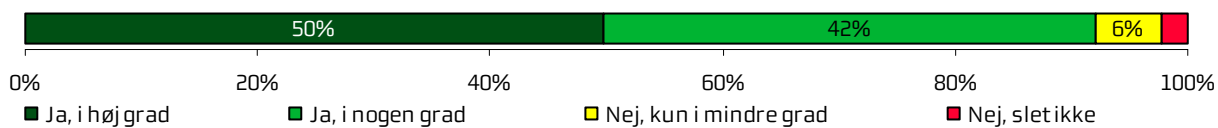
Personalet var gode til deres fag (n=227)



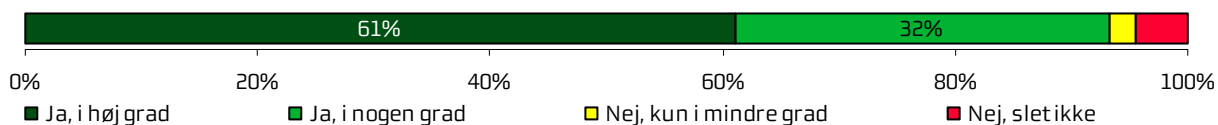
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	99 %	97 %	97 %

Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=241)



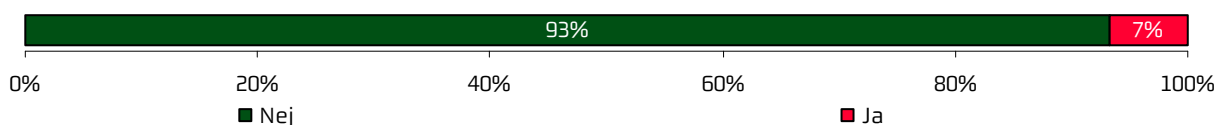
Behandlingen levede op til forventninger (n=229)



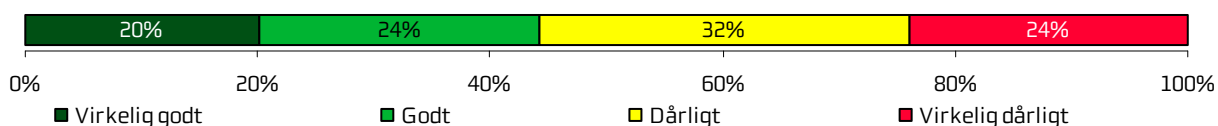
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=193)



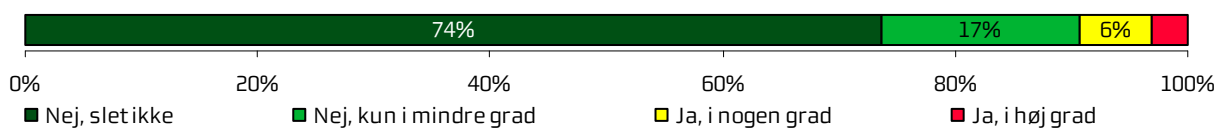
Fejl i forbindelse med besøg (n=239)



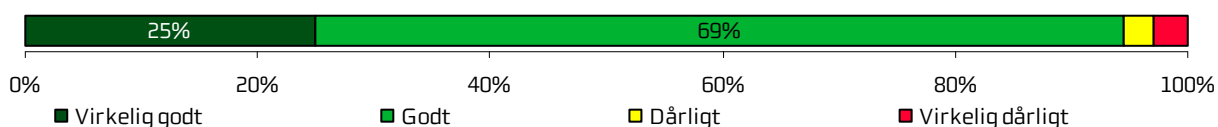
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=224)



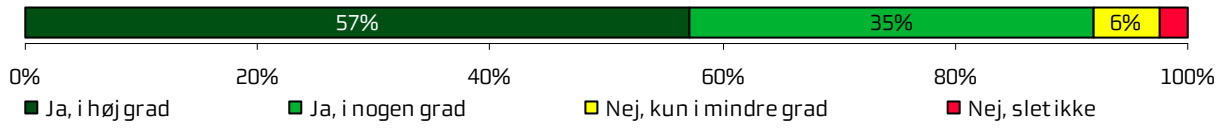
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=109)



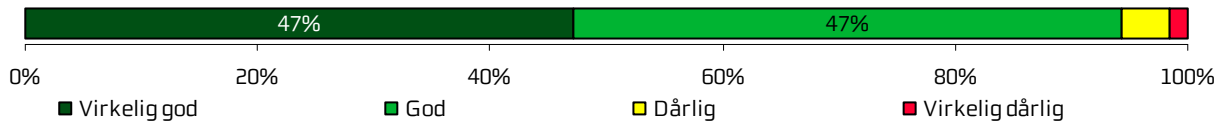
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	94 %	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	95 %	88 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	97 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	95 %	88 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	-	-	77 %	65 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	92 %	87 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	94 %	91 %	92 %

Information

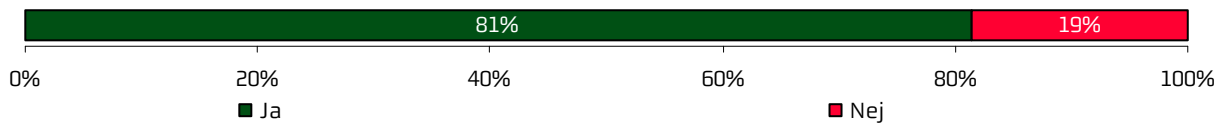
Personalet givet den information, du havde brug for (n=239)



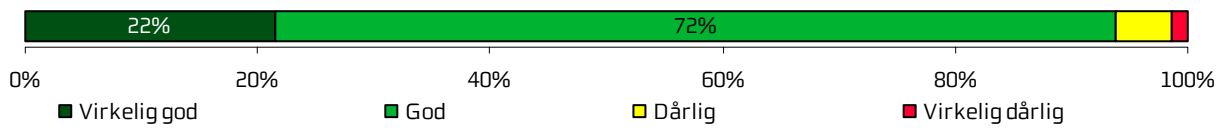
Vurdering af mundtlig information (n=238)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=191)



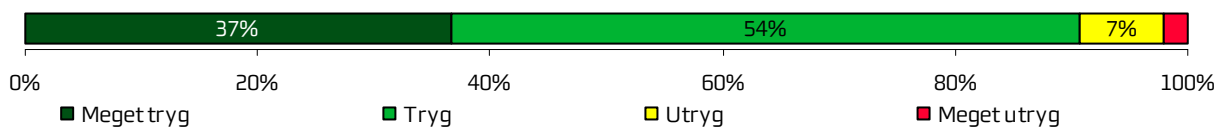
Vurdering af informationsmateriale (n=160)



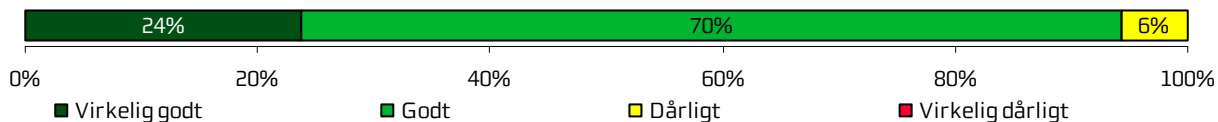
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	95 %	91 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	-	-	98 % *	94 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	87 %	76 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	97 %	89 % *	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

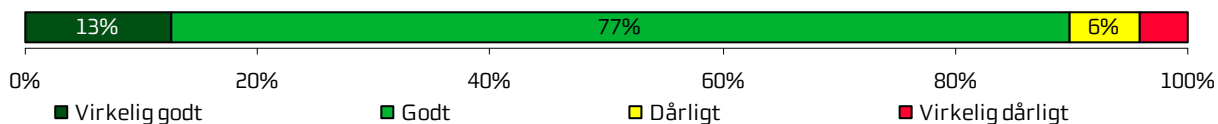
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=240)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=71)



Information om kostens betydning for helbredet (n=100)



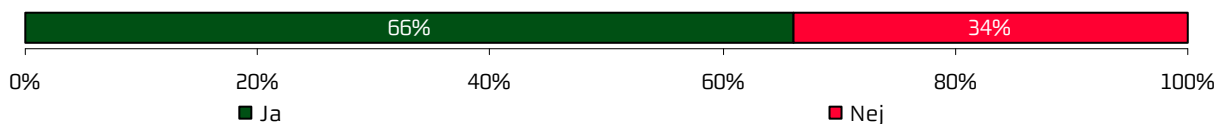
Information om motions betydning for helbredet (n=108)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=87)



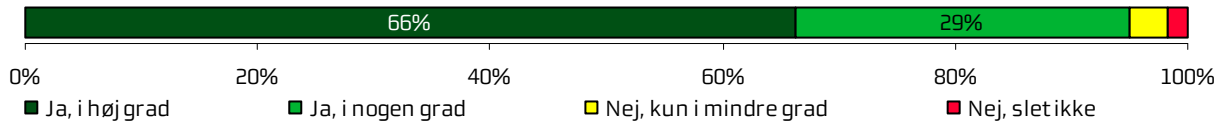
Information om rygningens betydning for helbredet (n=83)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	96 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	-	-	96 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	-	-	90 %	79 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	76 % *	50 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	62 %	-	-	84 % *	65 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	75 % *	53 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	66 %	-	-	82 % *	59 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=213)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	97 %	92 %	94 % *

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?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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) 60 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	60%	100%
Køn		
Mand	41%	44%
Kvinde	59%	56%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	8%	14%
40-59 år	36%	36%
60-79 år	45%	39%
80 år eller derover	8%	8%

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	248		100%	
Køn				
Mand	102		41%	
Kvinde	146		59%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	5		2%	
20-39 år	21		8%	
40-59 år	89		36%	
60-79 år	112		45%	
80 år eller derover	21		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	234		97%	
Pårørende	8		3%	
Modersmål				
Dansk	230		96%	
Ikke dansk	9		4%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16		6%	
Mammacenter Viborg	39		16%	
Kirurgisk Dagkirurgi	114		46%	
Kirurgisk Ambulatorium	35		14%	
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	44		18%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	61	3	2	215	21
Køn						
Mand	26	70	3	1	94	6
Kvinde	42	53	3	2	121	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	42	0	0	5	0
20-39 år	16	78	0	6	18	0
40-59 år	39	53	6	3	78	9
60-79 år	34	64	2	0	96	10
80 år eller derover	36	64	0	0	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	3	2	207	20
Pårørende	47	53	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	35	61	3	2	203	19
Ikke dansk	43	42	15	0	7	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	7	0	14	2
Mammacenter Viborg	49	43	9	0	35	2
Kirurgisk Dagkirurgi	36	62	2	0	98	9
Kirurgisk Ambulatorium	39	54	4	4	28	6
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	18	78	0	5	40	2

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	35	62	2	1	236
Køn					
Mand	26	71	2	1	99
Kvinde	42	54	3	1	137
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	57	0	0	5
20-39 år	27	67	0	6	18
40-59 år	39	55	4	1	87
60-79 år	32	66	2	0	106
80 år eller derover	36	64	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	36	61	3	1	226
Pårørende	21	79	0	0	8
Modersmål					
Dansk	35	61	3	1	223
Ikke dansk	38	62	0	0	8
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	6	0	16
Mammacenter Viborg	47	47	5	0	38
Kirurgisk Dagkirurgi	34	65	1	0	107
Kirurgisk Ambulatorium	29	65	3	3	34
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	32	63	2	2	41

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	73	3	0	234
Køn					
Mand	23	75	1	0	99
Kvinde	25	71	4	0	135
Aldersgruppe					
Under 20 år	45	55	0	0	5
20-39 år	17	68	15	0	19
40-59 år	28	70	2	0	87
60-79 år	21	78	1	0	105
80 år eller derover	32	68	0	0	18
Skema udfyldt af					
Patienten	25	73	2	0	224
Pårørende	13	73	14	0	8
Modersmål					
Dansk	24	73	3	0	220
Ikke dansk	32	68	0	0	9
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	16
Mammacenter Viborg	30	68	3	0	37
Kirurgisk Dagkirurgi	26	72	2	0	107
Kirurgisk Ambulatorium	24	70	6	0	33
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	17	80	2	0	41

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	27	72	1	0	232
Køn					
Mand	23	76	1	0	96
Kvinde	30	69	1	0	136
Aldersgruppe					
Under 20 år	59	41	0	0	5
20-39 år	25	75	0	0	17
40-59 år	31	68	1	0	87
60-79 år	23	76	1	0	104
80 år eller derover	22	78	0	0	19
Skema udfyldt af					
Patienten	27	72	1	0	223
Pårørende	13	87	0	0	8
Modersmål					
Dansk	26	73	1	0	219
Ikke dansk	62	38	0	0	8
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	16
Mammacenter Viborg	32	68	0	0	38
Kirurgisk Dagkirurgi	30	68	2	0	105
Kirurgisk Ambulatorium	18	82	0	0	33
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	23	78	0	0	40

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	56	2	0	239
Køn					
Mand	33	66	0	1	101
Kvinde	48	48	4	0	138
Aldersgruppe					
Under 20 år	22	78	0	0	5
20-39 år	31	65	4	0	20
40-59 år	40	55	3	1	87
60-79 år	42	57	1	0	107
80 år eller derover	57	43	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	2	0	226
Pårørende	23	77	0	0	8
Modersmål					
Dansk	41	56	2	0	222
Ikke dansk	55	45	0	0	9
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	15
Mammacenter Viborg	54	41	5	0	37
Kirurgisk Dagkirurgi	41	58	0	1	110
Kirurgisk Ambulatorium	38	59	3	0	34
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	35	60	5	0	43

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	165	81
Køn				
Mand	96	4	75	26
Kvinde	94	6	90	55
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	1
20-39 år	88	12	16	5
40-59 år	96	4	56	33
60-79 år	96	4	73	37
80 år eller derover	100	0	16	5
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	157	75
Pårørende	100	0	5	3
Modersmål				
Dansk	95	5	155	73
Ikke dansk	100	0	6	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	10	6
Mammacenter Viborg	91	9	22	17
Kirurgisk Dagkirurgi	97	3	78	35
Kirurgisk Ambulatorium	92	8	26	8
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	93	7	29	15

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	15	62	18	6	158	5
Køn						
Mand	11	61	22	6	72	1
Kvinde	18	63	13	6	86	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	14	45	35	6	15	1
40-59 år	15	59	15	11	55	1
60-79 år	15	69	14	1	71	0
80 år eller derover	17	58	25	0	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	15	63	16	6	151	4
Pårørende	20	0	80	0	5	0
Modersmål						
Dansk	15	62	17	6	150	3
Ikke dansk	16	50	34	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	10	0
Mammacenter Viborg	15	70	10	5	20	2
Kirurgisk Dagkirurgi	18	59	19	4	74	2
Kirurgisk Ambulatorium	20	52	24	4	25	1
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	7	62	17	14	29	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	29	34	10	27	141	20
Køn						
Mand	26	34	9	30	66	6
Kvinde	32	33	11	24	75	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	9	41	19	31	12	3
40-59 år	31	18	10	40	51	5
60-79 år	30	44	8	19	63	7
80 år eller derover	33	40	19	9	12	4
Skema udfyldt af						
Patienten	30	34	11	26	135	19
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	29	34	9	28	133	18
Ikke dansk	16	49	35	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	38	0	38	8	2
Mammacenter Viborg	32	53	5	11	19	3
Kirurgisk Dagkirurgi	33	42	8	17	66	9
Kirurgisk Ambulatorium	25	15	15	45	20	5
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	21	18	18	43	28	1

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	15	81	3	2	226	13
Køn						
Mand	13	85	1	1	92	6
Kvinde	16	78	4	2	134	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	79	21	0	5	0
20-39 år	5	77	0	17	18	2
40-59 år	13	82	5	0	84	2
60-79 år	15	82	1	1	100	7
80 år eller derover	31	69	0	0	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	15	81	3	1	214	11
Pårørende	0	84	0	16	7	1
Modersmål						
Dansk	14	81	3	2	210	11
Ikke dansk	22	78	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	87	0	0	15	0
Mammacenter Viborg	25	69	6	0	36	1
Kirurgisk Dagkirurgi	15	83	1	1	105	6
Kirurgisk Ambulatorium	12	79	3	6	33	2
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	8	84	5	3	37	4

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	44	30	25	45
Køn				
Mand	38	27	35	26
Kvinde	53	35	12	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	32	34	34	6
40-59 år	35	40	25	17
60-79 år	58	21	22	19
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	46	29	24	43
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	46	28	25	41
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Mammacenter Viborg	71	29	0	7
Kirurgisk Dagkirurgi	30	35	35	20
Kirurgisk Ambulatorium	50	21	29	14
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	40	15	7
Køn				
Mand	-	-	-	4
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	41	37	21	5
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	45	40	15	7
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	53	47	0	6
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Mammacenter Viborg	-	-	-	1
Kirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	1
Kirurgisk Ambulatorium	-	-	-	4
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	41	0	0	5	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	1
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	41	0	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	59	41	0	0	5	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Mammacenter Viborg	-	-	-	-	1	0
Kirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	1	0
Kirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	3	0
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	0	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	62	6	1	204	39
Køn						
Mand	23	73	5	0	85	16
Kvinde	38	54	6	2	119	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	78	0	0	5	0
20-39 år	25	65	5	6	16	4
40-59 år	34	57	9	0	76	12
60-79 år	29	65	5	1	90	20
80 år eller derover	37	63	0	0	17	3
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	5	1	195	35
Pårørende	31	49	19	0	6	2
Modersmål						
Dansk	30	64	6	1	192	35
Ikke dansk	56	29	15	0	7	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	14	2
Mammacenter Viborg	43	49	6	3	35	4
Kirurgisk Dagkirurgi	27	67	5	1	88	23
Kirurgisk Ambulatorium	39	50	11	0	28	7
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	18	79	3	0	39	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	241
Køn				
Mand	0	97	3	101
Kvinde	2	91	7	140
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	0	86	14	20
40-59 år	1	92	6	88
60-79 år	2	96	3	108
80 år eller derover	0	95	5	20
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	5	228
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	1	94	5	224
Ikke dansk	0	89	11	9
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	16
Mammacenter Viborg	3	89	8	37
Kirurgisk Dagkirurgi	1	95	5	110
Kirurgisk Ambulatorium	0	94	6	35
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	2	95	2	43

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	89	11	107	137
Køn					
Mand	0	87	13	51	51
Kvinde	0	92	8	56	86
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	4	1
20-39 år	0	91	9	11	9
40-59 år	0	87	13	31	57
60-79 år	0	91	9	47	64
80 år eller derover	0	93	7	14	6
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	101	130
Pårørende	0	100	0	5	3
Modersmål					
Dansk	0	88	12	98	129
Ikke dansk	0	100	0	6	3
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7	8
Mammacenter Viborg	0	100	0	16	22
Kirurgisk Dagkirurgi	0	83	17	48	65
Kirurgisk Ambulatorium	0	95	5	20	15
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	0	88	13	16	27

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	32	3	1	221	22
Køn						
Mand	57	41	1	1	92	9
Kvinde	70	25	5	1	129	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	42	0	0	5	0
20-39 år	45	50	5	0	20	0
40-59 år	64	32	2	2	80	9
60-79 år	67	28	4	0	96	12
80 år eller derover	74	26	0	0	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	3	1	210	21
Pårørende	54	46	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	205	21
Ikke dansk	77	23	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	31	0	6	16	0
Mammacenter Viborg	77	17	6	0	35	3
Kirurgisk Dagkirurgi	65	32	3	0	97	14
Kirurgisk Ambulatorium	56	41	3	0	32	3
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	61	34	2	2	41	2

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	76	22	1	1	227	18
Køn						
Mand	74	26	0	0	94	7
Kvinde	78	18	2	2	133	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	86	14	0	0	5	0
20-39 år	58	42	0	0	17	1
40-59 år	75	23	1	1	84	5
60-79 år	79	19	1	1	102	10
80 år eller derover	83	12	0	5	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	77	22	1	1	215	18
Pårørende	73	27	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	77	22	1	1	211	18
Ikke dansk	77	23	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	23	0	8	13	3
Mammacenter Viborg	83	11	0	6	36	2
Kirurgisk Dagkirurgi	78	21	1	0	106	8
Kirurgisk Ambulatorium	64	36	0	0	33	2
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	79	18	3	0	39	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	42	6	2	241	2
Køn						
Mand	44	46	8	2	98	1
Kvinde	54	40	4	2	143	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	45	34	0	5	0
20-39 år	50	29	15	5	18	0
40-59 år	45	44	7	4	88	1
60-79 år	57	42	1	0	109	1
80 år eller derover	37	47	10	6	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	44	5	2	230	2
Pårørende	73	12	15	0	7	0
Modersmål						
Dansk	50	44	5	2	225	2
Ikke dansk	54	23	23	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	44	19	0	16	0
Mammacenter Viborg	57	43	0	0	37	1
Kirurgisk Dagkirurgi	54	40	4	2	113	0
Kirurgisk Ambulatorium	47	47	3	3	34	1
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	39	44	12	5	41	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	61	32	2	4	229	14
Køn						
Mand	54	39	1	6	92	8
Kvinde	66	27	3	4	137	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	50	38	0	12	18	0
40-59 år	62	30	3	5	83	6
60-79 år	61	32	3	4	106	4
80 år eller derover	72	28	0	0	18	3
Skema udfyldt af						
Patienten	61	32	2	5	218	13
Pårørende	48	52	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	60	33	2	5	215	12
Ikke dansk	57	33	11	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	21	0	7	14	2
Mammacenter Viborg	69	28	0	3	36	2
Kirurgisk Dagkirurgi	61	33	4	2	108	5
Kirurgisk Ambulatorium	59	28	3	9	32	3
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	54	38	0	8	39	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	3	2	193	42
Køn						
Mand	59	37	2	2	86	14
Kvinde	73	22	4	1	107	28
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	21	0	0	5	0
20-39 år	68	24	8	0	13	4
40-59 år	72	21	4	3	70	18
60-79 år	63	33	3	1	89	16
80 år eller derover	54	46	0	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	2	185	38
Pårørende	48	52	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	65	30	3	2	181	38
Ikke dansk	74	13	13	0	8	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12	4
Mammacenter Viborg	67	23	10	0	30	7
Kirurgisk Dagkirurgi	71	25	3	1	92	17
Kirurgisk Ambulatorium	62	35	4	0	26	7
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	58	36	0	6	33	7

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	239
Køn			
Mand	93	7	99
Kvinde	94	6	140
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	5
20-39 år	94	6	19
40-59 år	93	7	87
60-79 år	92	8	110
80 år eller derover	100	0	18
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	228
Pårørende	100	0	8
Modersmål			
Dansk	93	7	224
Ikke dansk	89	11	9
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	15
Mammacenter Viborg	86	14	37
Kirurgisk Dagkirurgi	97	3	111
Kirurgisk Ambulatorium	94	6	35
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	85	15	41

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	24	32	24	9	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	2
Kvinde	31	19	31	19	6	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	3
60-79 år	38	0	17	45	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	24	32	24	9	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	23	27	23	27	8	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Mammacenter Viborg	-	-	-	-	2	2
Kirurgisk Dagkirurgi	-	-	-	-	2	1
Kirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	0
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	3	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	17	6	3	224	11
Køn						
Mand	69	20	6	4	96	4
Kvinde	77	15	6	2	128	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	78	0	22	0	5	0
20-39 år	83	5	12	0	18	0
40-59 år	78	16	3	3	82	3
60-79 år	68	19	8	5	101	6
80 år eller derover	73	27	0	0	18	2
Skema udfyldt af						
Patienten	74	16	6	3	213	10
Pårørende	48	40	0	13	8	0
Modersmål						
Dansk	73	17	7	3	209	10
Ikke dansk	66	24	0	11	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	0	0	16	0
Mammacenter Viborg	78	17	0	6	36	2
Kirurgisk Dagkirurgi	73	17	6	4	104	3
Kirurgisk Ambulatorium	69	24	7	0	29	4
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	72	13	13	3	39	2

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	25	69	3	3	109	78
Køn						
Mand	9	89	0	2	47	32
Kvinde	38	53	5	4	62	46
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	21	70	0	10	10	3
40-59 år	33	59	9	0	33	39
60-79 år	23	73	0	4	54	29
80 år eller derover	23	77	0	0	8	6
Skema udfyldt af						
Patienten	25	70	3	3	106	73
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	25	69	3	3	104	70
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	4
Mammacenter Viborg	43	48	9	0	23	8
Kirurgisk Dagkirurgi	23	75	0	2	44	46
Kirurgisk Ambulatorium	17	78	0	6	18	9
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	22	67	6	6	18	11

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	35	6	2	239
Køn					
Mand	53	41	6	0	99
Kvinde	60	30	6	4	140
Aldersgruppe					
Under 20 år	59	41	0	0	5
20-39 år	33	62	0	6	18
40-59 år	61	29	8	2	85
60-79 år	57	35	6	2	111
80 år eller derover	63	32	0	5	20
Skema udfyldt af					
Patienten	58	34	6	2	228
Pårørende	47	53	0	0	8
Modersmål					
Dansk	57	35	6	2	224
Ikke dansk	45	43	12	0	9
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	19	0	6	16
Mammacenter Viborg	56	28	13	3	39
Kirurgisk Dagkirurgi	56	35	6	4	109
Kirurgisk Ambulatorium	67	27	6	0	33
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	48	50	2	0	42

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	47	47	4	2	238
Køn					
Mand	42	54	3	1	99
Kvinde	51	42	5	2	139
Aldersgruppe					
Under 20 år	65	35	0	0	5
20-39 år	23	77	0	0	16
40-59 år	45	48	6	2	88
60-79 år	49	45	4	2	109
80 år eller derover	62	38	0	0	20
Skema udfyldt af					
Patienten	48	46	4	2	227
Pårørende	34	66	0	0	8
Modersmål					
Dansk	48	46	4	2	223
Ikke dansk	44	44	12	0	9
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	40	0	7	15
Mammacenter Viborg	54	36	8	3	39
Kirurgisk Dagkirurgi	47	48	4	1	110
Kirurgisk Ambulatorium	45	48	6	0	33
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	41	54	2	2	41

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	81	19	191	49
Køn				
Mand	84	16	85	14
Kvinde	79	21	106	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	2
20-39 år	58	42	15	3
40-59 år	78	22	73	15
60-79 år	87	13	86	25
80 år eller derover	93	7	14	4
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	180	49
Pårørende	47	53	8	0
Modersmål				
Dansk	83	17	178	47
Ikke dansk	50	50	8	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12	4
Mammacenter Viborg	83	17	35	4
Kirurgisk Dagkirurgi	81	19	86	23
Kirurgisk Ambulatorium	78	22	27	7
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	81	19	31	11

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	22	72	5	1	160	19
Køn						
Mand	18	75	5	3	75	7
Kvinde	25	70	5	0	85	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	9	82	0	9	11	1
40-59 år	15	74	9	2	64	7
60-79 år	27	71	3	0	72	9
80 år eller derover	49	51	0	0	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	22	72	5	1	153	16
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	21	72	5	1	148	19
Ikke dansk	42	58	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8	1
Mammacenter Viborg	24	66	10	0	29	5
Kirurgisk Dagkirurgi	14	79	5	1	73	7
Kirurgisk Ambulatorium	30	70	0	0	23	3
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	33	59	4	4	27	3

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	54	7	2	240
Køn					
Mand	41	54	4	1	99
Kvinde	33	54	10	3	141
Aldersgruppe					
Under 20 år	45	55	0	0	5
20-39 år	22	65	6	6	17
40-59 år	42	47	8	3	87
60-79 år	37	55	7	1	110
80 år eller derover	23	72	5	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	37	53	8	2	229
Pårørende	13	87	0	0	8
Modersmål					
Dansk	37	54	7	2	226
Ikke dansk	24	51	25	0	8
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	56	6	0	16
Mammacenter Viborg	29	61	5	5	38
Kirurgisk Dagkirurgi	45	47	6	2	112
Kirurgisk Ambulatorium	27	58	12	3	33
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	29	63	7	0	41

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	24	70	6	0	31	8	191
Køn							
Mand	24	76	0	0	17	5	74
Kvinde	23	64	13	0	14	3	117
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	3
20-39 år	-	-	-	-	4	2	9
40-59 år	20	80	0	0	5	2	78
60-79 år	24	68	7	0	13	4	88
80 år eller derover	14	73	12	0	7	0	13
Skema udfyldt af							
Patienten	22	72	6	0	29	7	184
Pårørende	-	-	-	-	2	1	4
Modersmål							
Dansk	21	72	7	0	26	7	182
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	5
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	15
Mammacenter Viborg	-	-	-	-	4	1	31
Kirurgisk Dagkirurgi	17	75	8	0	12	3	91
Kirurgisk Ambulatorium	42	58	0	0	12	2	18
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	3	2	36

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	13	77	6	4	71	166
Køn						
Mand	7	83	4	6	29	70
Kvinde	17	73	8	2	42	96
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	3
20-39 år	-	-	-	-	3	16
40-59 år	18	58	13	11	17	70
60-79 år	13	84	3	0	38	68
80 år eller derover	9	91	0	0	11	9
Skema udfyldt af						
Patienten	12	77	6	4	67	159
Pårørende	-	-	-	-	4	4
Modersmål						
Dansk	11	82	3	4	65	158
Ikke dansk	38	21	40	0	5	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	15
Mammacenter Viborg	8	85	0	8	13	25
Kirurgisk Dagkirurgi	19	72	5	5	43	65
Kirurgisk Ambulatorium	0	82	18	0	11	23
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	3	38

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	52	48	100	138
Køn				
Mand	52	48	47	52
Kvinde	52	48	53	86
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	39	61	8	11
40-59 år	51	49	36	52
60-79 år	59	41	43	63
80 år eller derover	37	63	11	9
Skema udfyldt af				
Patienten	53	47	93	134
Pårørende	58	42	5	3
Modersmål				
Dansk	54	46	90	133
Ikke dansk	29	71	7	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	12
Mammacenter Viborg	50	50	12	25
Kirurgisk Dagkirurgi	48	52	50	60
Kirurgisk Ambulatorium	72	28	18	16
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	50	50	16	25

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	62	38	108	131
Køn				
Mand	62	38	49	51
Kvinde	61	39	59	80
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	2
20-39 år	38	62	8	11
40-59 år	56	44	35	53
60-79 år	69	31	48	59
80 år eller derover	65	35	14	6
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	101	127
Pårørende	58	42	5	3
Modersmål				
Dansk	63	37	99	125
Ikke dansk	33	67	6	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	5	11
Mammacenter Viborg	69	31	16	21
Kirurgisk Dagkirurgi	56	44	48	63
Kirurgisk Ambulatorium	78	22	18	15
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	62	38	21	21

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	56	44	87	151
Køn				
Mand	58	42	39	61
Kvinde	54	46	48	90
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	66	34	6	13
40-59 år	46	54	29	59
60-79 år	63	37	39	67
80 år eller derover	53	47	11	9
Skema udfyldt af				
Patienten	56	44	82	145
Pårørende	-	-	3	5
Modersmål				
Dansk	57	43	81	142
Ikke dansk	-	-	4	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	13
Mammacenter Viborg	60	40	15	22
Kirurgisk Dagkirurgi	43	57	42	68
Kirurgisk Ambulatorium	85	15	13	20
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	64	36	14	28

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	66	34	83	156
Køn				
Mand	67	33	35	65
Kvinde	65	35	48	91
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	66	34	6	13
40-59 år	63	37	28	60
60-79 år	69	31	38	69
80 år eller derover	66	34	9	11
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	80	148
Pårørende	-	-	2	6
Modersmål				
Dansk	65	35	79	145
Ikke dansk	-	-	3	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	12
Mammacenter Viborg	60	40	15	22
Kirurgisk Dagkirurgi	57	43	37	74
Kirurgisk Ambulatorium	93	7	14	19
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	69	31	13	29

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	66	29	3	2	213	20
Køn						
Mand	63	33	1	2	91	9
Kvinde	69	25	5	1	122	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	57	0	0	5	0
20-39 år	47	53	0	0	19	0
40-59 år	67	24	7	2	79	7
60-79 år	73	24	2	1	94	12
80 år eller derover	54	41	0	5	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	28	3	2	203	20
Pårørende	62	38	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	67	28	2	2	199	20
Ikke dansk	45	33	22	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	36	0	14	14	1
Mammacenter Viborg	74	21	6	0	34	3
Kirurgisk Dagkirurgi	66	30	3	1	97	11
Kirurgisk Ambulatorium	59	38	3	0	29	4
Kirurgisk Ambulatorium Viborg	72	23	3	3	39	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		5
Kommunikation og information		9
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		15
Pleje		4
Relationer til personale		12
Ventetid		0

Kirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
5	Jeg modtages altid af et sødt og venligt personale.	God
ID Kommentarer - Mammacenter Viborg		
2	Når man kommer, kommer der ikke nogen. Vidste ikke, om man skulle sige, man var kommet. Måtte finde en og fortælle, man var kommet. Ventede i lang tid, før man blev kaldt ind.	Dårlig
4	Man følt sig set og ventet.	Virkelig god
9	Det har været et langt forløb med mange modtagelser, men altid følt, at jeg er blevet modtaget og behandlet som om, der ikke var andre patienter end jeg :-).	Virkelig god
10	Personalet var søde og flinke til at hjælpe, professionelle i deres opgaver.	God
11	Personalet var meget optaget af andre ting denne dag. Ikke samme gode oplevelse, som jeg ellers har haft tidligere.	Dårlig
13	Altid venlig modtagelse, man er godt tilpas.	Virkelig god
ID Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi		
4	Sød og god modtagelse.	Virkelig god
5	Jeg blev mødt af en meget lidt serviceminded, hovedrystende receptionist med himmelvendte øjne, fordi jeg ved scanning af sygesikringsbevis havde overset beskeden om at tage plads i venteområdet. Det efterlader et indtryk af at være på tålt ophold og kan næppe være det førstehåndsindtryk, som ambulatoriet ønsker at give sine klienter. Retfærdigvist skal det tilføjes, at resten af besøget var meget tilfredsstillende. Afviklingen af modtagelsesbehandling var helt i top!	Virkelig dårlig
7	Mødt med venlighed på trods af travlhed.	God
12	Ville være dejligt, om man fik ventetiden oplyst. Det er MEGET lydt fra sekretærene og ud i venteværelset :-).	God
16	Styr på det. Ikke noget overladt til tilfældighederne.	Virkelig god
17	Undrede mig meget over, at sygeplejersken, der tog imod mig, ikke præsenterede sig!	God
19	Ingen ventetid. Søde og venlige (ingen klage).	God
25	Venlighed, effektivitet, tydelig og forståelig kommunikation og information.	Virkelig god
26	Jeg mødte om morgenen og blev straks [] modtaget af en venlig sygeplejerske, som viste mig godt til rette. [Kort efter] mødte jeg lægen, som skulle operere mig og som informerede min mand og mig om, hvad der skulle foregå. Alt meget godt.	Virkelig god
28	Sødt og imødekommende personale.	Virkelig god
34	Jeg følte mig velkommen, og alle var så flinke og imødekommende.	Virkelig god
ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium		
1	Blev mødt med smil og hjælpsomhed.	Virkelig god
5	Jeg blev generelt modtaget godt, men der var lige i starten, syntes jeg ikke, jeg fik nok information om, hvad der skulle ske.	Virkelig god

✎ 6	Personalet var oplysende og imødekommende. Det var rart.	God
✎ 8	Jeg stod ikke på programmet.	Dårlig
✎ 9	Venlig modtagelse.	God
✎ 11	Der er ingen modtagelse, før du kommer ind til NN. Du venter ude på gangen til hun er ledig. Der er to stole og et bord.	Uoplyst
✎ 12	Var den første, der kom ind/mødte. Venteværelset var ved at blive malet, men da jeg ingen ventetid havde, så har jeg ingen kommentarer til det.	Virkelig god
✎ 16	Var ikke smilende og virkede dermed heller ikke så venlig.	God
✎ 17	Lad venligst fagfolkene arbejde i fred, frem for disse elendige målinger. Disse er symbol på en fejlfinderkultur vi ikke har brug for...!	Virkelig god

ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg

Modtagelsen

✎ 2	Virkelig sød og handlingsorienteret sygeplejerske, som effektivt fik mig rundt på sygehuset til diverse undersøgelser og samtaler og dermed fik gjort klar til næste dags operation.	Virkelig god
✎ 4	Lægen fremstod, som om han intet vidste om, hvorfor jeg kom til undersøgelse...? Troede, det fremgik af brev fra egen læge?	Dårlig
✎ 6	Rare og venlige.	Virkelig god
✎ 8	Jeg blev indlagt af læge NN [].	God
✎ 10	Venlig og opmærksom.	Virkelig god
✎ 12	Det foregår via selvbetjening. Selv om der er personale i umiddelbar nærhed, følte jeg mig ignoreret.	Dårlig
✎ 14	Med hensyn til ventetid. Ventede maks. ti minutter begge gange.	God
✎ 15	Modtagelsen med registrering osv. var fin, venlig og imødekommende.	God

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Fejlhåndtering
3	Jeg ved ikke, om det kan kaldes en fejl. Men jeg gik derfra med en følelse af, at jeg ikke helt forstod, hvad der blev ment. Jeg følte mig meget overlagt til mig selv og min egen afgørelse. I mit tilfælde handlede det om et brystimplantat, der åbenbart var lækket. Man mente, at det skulle fjernes, men blot [nogle] måneder tidligere havde jeg fået besked på, at der var [noget andet] og at implantatet blot skulle blive. Nu kom jeg så med et bryst, der [så anderledes ud], og fik besked på, at det skulle fjernes. Jeg kontaktede [klinikken, hvor jeg havde fået det lavet. De bad mig henvende mig til egen læge]. Det er så senere endt med at jeg er blevet opereret på [andet] sygehus. Det viste sig, at silikonen var over det hele [i kroppen, og var lækket]. I dag sidder jeg så med to ret forskellige bryster, fordi det ene var så medtaget, at man måtte fjerne mere end silikonen. Det var nok ikke gået så galt, hvis jeg i første omgang var rådet til at få dem fjernet :-).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Fjernelse af væv i bryst (ikke farligt væv) er endt med et skamferet bryst. Der gik bl.a. betændelse i arrene.	Dårligt
8	Fik brev om, jeg skulle møde der, men ikke hvorfor.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Lægen havde ikke bedt om CPR-nummer. Jeg var forkert patient. Læge NN var også til stede. Fejlen blev omgående rettet.	Virkelig godt
16	Nogle læger gav en meget dårlig information om mit sygdomsforløb, med længere ventetid på efterbehandling som resultat.	Uoplyst
	ID Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Fejlhåndtering
2	Da jeg skulle op og hjem efter operationen, kunne jeg ikke støtte og bruge benet, derfor gav det mig en ekstra dag/overnatning. Dagen efter var benet normalt igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Vedrørende blæretømning: Efter at have kateteret oppe for at tømme blæren har jeg flere gange haft blærebetændelse (aldrig haft før).	Uoplyst
21	Blev hentet af personalet fra [anden afdeling] før tid, så der var ikke lagt ventflon, [hvilket] lægen så blev irriteret over at skulle vente på.	Virkelig godt
37	Ja, jeg synes, det var en fejl, som jeg dog først virkelig blev klar over efter mit besøg. Personalet og lægen oplevede det ikke som fejl. Jeg blev henvist til en akut "kræftpakke" af min læge, fordi jeg havde blødt og har haft mange gener gennem mere end et halvt år. Årsagen for blødningen blev ikke fundet. Samtalen efter undersøgelsen var ultrakort. Jeg fik kun besked om, at der ikke var noget. Ingen samtale om, hvad årsagen så kunne være. Årsagen for min sygdom gennem lang tid. Jeg fik at vide, at de havde afsluttet mig, og jeg forstod først senere, hvad det betød. Jeg var så forbavset over den hurtige afslutning, at jeg spurgte sygeplejersken, men der fik jeg kun det samme svar.	Dårligt
	ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
7	Forskellige læger, forskellige meninger/holdninger til, hvordan jeg skulle behandles/opereres.	Godt
8	Jeg skulle have været i narkose. Det kom jeg ikke. Det bar præg af, at jeg ikke var på programmet, og at undersøgelsen skulle gennemføres []. Der blev dog ikke talt om det.	Virkelig dårligt
17	Stop dog!	Uoplyst
	ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Fejlhåndtering
2	Den planlagte ambulante operation blev aflyst på selve dagen, efter jeg var mødt fastende ind og havde ventet. Fik den gennemført i privat regi ugen efter. (Stakkels sygeplejerske, der skulle give mig besked).	Godt

- | | | |
|------|--|--------------------------------------|
| ✎ 3 | I et tilfælde oplevede jeg, at en læge [var svær at forstå], havde ikke læst min journal og sender sygeplejerske for at finde den. Finder den med stor hjælp fra sygeplejersken, der herefter måtte læse den for ham! Stor ros til sygeplejersken. Uden hende havde det ikke været acceptabelt! | Uoplyst |
| ✎ 7 | Ved forundersøgelsen i ambulatoriet blev der efterfølgende taget EKG med henblik på senere operation. Hvad der er sket med dette EKG, om det ikke var ok, eller det var "væk", vides ikke. Men efter operationen blev der taget et nyt. Med hvilket formål? | Uoplyst |
| ✎ 14 | Efter første besøg skulle jeg MR-scannes. Jeg får tilsendt brev med dato og folder omkring forberedelse til scanningen. Jeg forberedte mig til undersøgelsen ved at være fastende. Fik på Billeddiagnostisk Afdeling at vide, at det var unødvendigt. Jeg havde fået en forkert folder vedlagt []. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 15 | Divergenser mellem det sygeplejersken sagde, og det lægen mente, der skulle gøres. Det var mildest talt en underlig og meget ubehagelig oplevelse!! Tilskriver lægen det fulde ansvar for det, idet sygeplejersken forsøgte at gøre sit arbejde til punkt og prikke. | Dårligt |
| ✎ 16 | 1. Utrolig dårligt samarbejde mellem kirurgisk afdeling og røntgenafdeling. 2. Min tarm blev ikke syet ordentligt sammen, re-operation, dræn af bakteriesamlingen, fem ugers ophold i stedet for fem dage! | Virkelig dårligt |

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg er yderst taknemmelig for ekstremt hurtigt ekspedition af forløbet. Et døgn og hele møllen er i gang.	Virkelig godt
2	Jeg føler ikke, de lyttede overhovedet.	Dårligt
4	Stor ros til lægen, for hvem det var vigtigt at sikre, at min sag ikke "røg mellem to stole".	Virkelig godt
5	Kan lægen ved den kliniske halvårsundersøgelse af brystet vurdere, om der er en ny kræftknode undervejs uden mammografi? Mammografi sker kun ved kontrollen efter halvandet år for brystopererede. Jeg tænker på besparelser/effektivitet i kræftbehandlingen. Var det bedre at ændre kontrollen og foretage en mammografi en gang årligt af brystkræftopererede, dvs. kun årlig kontrol samt mammografi? Måske halvårskontrol samt mammografi efter operationsdato og herefter en årlig kontrol samt mammografi? Efter konstatering af kræftknode i brystet bør patienter [så] ikke tjekkes for kræft øvrige steder i kroppen? Eller sker det måske? Jeg fik kun foretaget mammografi af brysterne ved min behandling.	Godt
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Samlet indtryk
3	De seneste skanningsbilleder og mammografibilleder var ikke tilgængelige for andet sygehus, da jeg skulle opereres.	Dårligt
5	Oftede var personalet ikke klar, fordi deres PC f.eks. ikke lige var startet op (vi taler om over middag), eller at de ikke lige kunne få den til at virke.	Dårligt
7	Jeg fik en fornemmelse af, at Hospitalsenhed Midt ikke modtog oplysninger om min mislykkede undersøgelse på andet sygehus.	Virkelig godt
9	Alt kørte bare som perler på en snor. Alle vidste alt, og nogle gange blev jeg opsøgt af anden afdeling. Det hele var virkelig professionelt.	Virkelig godt
11	For mange timers ventetid mellem mammografi og undersøgelse.	Godt
12	Fantastisk god modtagelse af meget omsorgsfuldt personale. Ros til dem!	Virkelig godt
14	Meget kompetente læger, der fik mig til at føle mig tryk. Meget tillidsvækkende. []	Virkelig godt
16	Pga. nogle læger blev mit behandlingsforløb meget harmonisk.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
8	Det har virkelig været et godt og hurtigt forløb.	Virkelig godt
24	Jeg var indkaldt til en rutineundersøgelse af tyktarmen. Skulle egentlig have været inde sidste år, men var [bortrejst] på undersøgelsestidspunktet og fik så at vide, at jeg så røg bagerst i køen, når jeg ikke kunne til den planlagte tid. Det er måske ikke hensigtsmæssigt, hvis der nu havde været noget, at tiden blev udskudt med et år. I forhold til undersøgelsen fik jeg at vide, at jeg skulle udrense med præparatet Moviprep. Det undrer mig, at man fortsat bruger det præparat, da de store væskemængder, der skal indtages [].	Uoplyst
28	Var ikke informeret, eller havde ikke forstået, at jeg skulle have lagt en venflon, og at jeg ikke selv kunne køre hjem.	Virkelig godt
29	Skulle til samtale om evt. operation. Var orienteret om forudgående undersøgelse af egen læge og havde taget stilling, fik måske derfor ikke lægens vurdering og mening, om der skulle opereres eller ej, hvilket jeg har fortrudt.	Godt
33	Dejligt professionelt team.	Virkelig godt

✎ 37	Fejlen var, at jeg blev afsluttet for tidligt. Også min læge havde regnet med, at jeg var blevet sendt videre til andre undersøgelser, hvis der ikke viste sig noget her. På den måde fik jeg en unødigt lang proces. Alt var meget velordnet, og personalet var meget venligt. Men mit egentlige spørgsmål fik for lidt opmærksomhed.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 3	Jeg oplevede at en [] læge ikke kunne sende en henvisning til scanning. Først efter tre gange lykkedes det.	Godt
✎ 4	Da jeg har været ved forskellige læger er det svært at 'vurdere' dem samlet. Den første læge var ikke så forberedt, han lyttede ikke så meget, og jeg følte mig ikke så godt tilpas. Den anden virkede derimod meget dygtig, lyttede meget, og jeg gik derfra med en rigtig god fornemmelse.	Godt
✎ 9	Jeg henvendte mig for at høre/få gode råd, så jeg selv kan skifte min stomipose.	Godt
✎ 10	Da jeg havde lidt problemer med, hvilken type jeg skulle bruge, som var bedst for mig, fik jeg en rigtig kyndig vejledning.	Virkelig godt
✎ 12	Følte mig tryk og i gode hænder. Stor ros herfra.	Virkelig godt
✎ 15	Har været til behandling to gange. Dette er en vurdering af mit seneste besøg.	Dårligt
✎ 16	Alt i alt kan jeg kun sige godt om mit behandlingsforløb. Meget kompetente, informerende og medfølelse læger og sygeplejersker. Og en virkelig god service efter indgrebet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg synes, det hele gik glat. Kikkertundersøgelse af tyktarmen, besked på (tid) til operation, blodprøve og hjertekardiogram. Det hele på en time.	Virkelig godt
✎ 2	Blev ikke fuldført på andet sygehus.	Virkelig godt
✎ 4	Er blevet kastet frem og tilbage mellem forskellige undersøgelser/steder, og jeg skulle til egen læge og have NY henvisning, for at man skulle udrede mig nærmere. I skrivende stund har jeg stadig de samme smerter, og ingen ved hvorfor endnu!	Dårligt
✎ 5	Der er desværre lang ventetid fra undersøgelse til operation, et halvt år! Undersøgelse [i foråret], operation [i efteråret].	Virkelig godt
✎ 8	Lægen var længe om at få tid til mig og var tydeligvis søvrig og træt, men venlig og omhyggelig.	Godt
✎ 12	Jeg blev behandlet rigtig fint af læge og sygeplejerske under undersøgelsen.	Godt
✎ 14	Ringede efter svar fra MR-skanning [i efteråret]. Først samtale [senere på efteråret]. Unødigt lang ventetid hos booking for operation. Det tog 25 min efter andet besøg i ambulatoriet.	Godt
✎ 15	Jeg er rystet, mildest talt. Og er om muligt mere nervøs for behandlingsforløbet end før undersøgelsen.	Virkelig dårligt
✎ 16	Jeg forstår ikke, at man lader patienten, der skal komme sig efter en stor operation, ligge i flere døgn uden mad!	Uoplyst

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Samlet indtryk
3	Jeg havde ønsket, der var mere sammenhæng i de beskeder jeg fik. Man er totalt overladt til sig selv, når man som jeg har fået lavet noget i privat regi.	Dårligt
9	Det føltes som om, at de havde så meget overskud og tid. Jeg fik ikke lov at gå, før de var sikre på, at jeg havde forstået.	Virkelig godt
11	Det skal siges, at jeg altid får god besked og behandling af NN (læge).	Godt
14	Stor ros til læge NN, der tog sig tid til at kontakte apoteket, da jeg havde fået andet medicin.	Virkelig godt
15	Professionel information.	Virkelig godt
16	Også her er kritikken rettet mod lægerne. Andet personale er meget fagligt dygtige og omsorgsfulde.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Min situation er så kompleks, at der ikke findes direkte informationer om mine problemer.	Godt
9	Jeg manglede information om genoptræning og eventuelle forholdsregler. Rapport fra operationen var svær at forstå (mange latinske udtryk).	Godt
11	Manglende information om undersøgelsens resultat.	Godt
12	Godt, hvis der i indkaldelsen stod, at jeg skulle sidde med bar rumpe. Det var overraskende (og pinligt).	Godt
15	Har ikke fået information.	Virkelig godt
16	Utilstrækkelig detaljeringsgrad i forhold til, hvad man må spise op til gastroskopi.	Virkelig godt
17	<input type="checkbox"/> Har ikke haft behov for mere information.	Godt
18	Fik informationsmaterialet efter operationen og udskrivelsen!	Godt
20	Det skriftlige materiale var mangelfuldt og ikke helt forståeligt. Ved telefonisk henvendelse fik jeg at vide, at materialet var under revidering.	Godt
26	Efter operationen burde jeg være hjulpet mere og ikke være blevet sendt hjem samme aften, og ikke have sagt, at jeg kunne blive der til kl. 19.00 og ellers patienthotellet. Det var uoverskueligt!	Uoplyst
31	Det skriftlige materiale var mangelfuldt og gav anledning til flere spørgsmål end svar. Ved telefonisk kontakt blev der lovet, at man ville vende tilbage, men det skete ikke.	Godt
35	Var måske for bedøvet, men erindrer ikke at have fået information om behandlingsforløbet og resultatet.	Godt
37	Den information, jeg fik, var god. Der manglede bare information (og handling) efter undersøgelsen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
4	Da jeg først er ved at finde ud af, hvad der er galt, har informationerne ikke været nødvendige. Dog er jeg blevet godt informeret inden om, hvad jeg skulle, og hvordan jeg skulle forberede mig og har derefter været indkaldt til samtaler for at få svar. Dette har været meget fint.	Godt
10	Jeg har haft ringet et par gange med problemer og har straks fået en tid, så problemet kunne	Virkelig godt

løses, og det har været helt perfekt.

✎ 12	Manglede mere information til bagefter, f.eks. hvad der kunne være godt eller dårligt at spise.	Virkelig godt
✎ 16	Lægen som lavede forundersøgelsen [], var meget god til at forklare tingene, så jeg ikke blev unødigt nervøs, mens jeg skulle vente på svaret.	Virkelig godt
✎ 17	Glimrende information. Professionelt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
✎ 1	Super!	Virkelig godt
✎ 7	Der var dog misvisende informationer i den generelle pjece om operation og fasteregler og i det udleverede angående brokoperation og fasteregler. Rettede mig efter de skrappeste fasteregler, som var i materialet angående brokoperation, og det havde ikke været nødvendigt.	Godt
✎ 8	Jeg fik taget elektrokardiogram, men ingen fortalte mig, hvordan det så ud.	Godt
✎ 9	Jeg fik ikke materiale. Men ok mundtlig information.	Godt
✎ 10	Behandlingen blev anderledes, end jeg først var informeret om. [] (ingen operation). Bedre, tror jeg.	Godt
✎ 11	Fik ingen materialer/pjecer m.m.	Godt
✎ 13	Det er meget passende, ikke for meget.	Godt
✎ 15	Forsøgte flere gange under undersøgelsen at stille spørgsmål til lægen... Der blev afbrudt flere gange, og jeg måtte til sidst opgive at få svar på mine spørgsmål.	Virkelig dårligt

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Jeg har været godt tilfreds med hele behandlingsforløbet.	Godt
ID Kommentarer - Mammacenter Viborg		
1	Har altid kunne kontakte mammacenteret om nødvendigt.	Godt
3	Nej, men jeg må indrømme, at jeg i dag stadig sidder med følelsen af, at det her måske kunne være undgået.	Dårligt
7	Utryk pga. frygten for sygdom, ikke pga. manglende information.	Virkelig godt
13	Jeg synes, jeg har oplevet en ualmindelig god behandling i alle afdelinger, som jeg kom i forbindelse med under min sygdom. Jeg blev opereret [] og erklæret rask [fem dage senere], og alt gik efter en snor. Det var da en solstrålehistorie.	Godt
16	Altid en omsorgsfuld, smilende modtagelse af sundhedspersonale/sygeplejersker.	Godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi		
2	Først en grundig forkølelse, dernæst betændelse i operationssåret. Efter besøg hos egen læge gik turen igen tilbage til hospitalet, som efter ca. otte timer kom frem til, at en penicillinkur nok kunne klare det. Desværre var man bare udgået for penicillinen, så den kunne jeg først få dagen efter på apoteket.	Dårligt
13	Denne besvarelse gælder begge de to gange, jeg har været i behandling, og som jeg nogenlunde kan huske ([er ældre]).	Godt
14	Læge vidste ikke, hvad for en slags medicin jeg skulle have. Så lægen skulle til og skrive tilbage til sygehuset.	Virkelig godt
17	Der blev ikke snakket om nogle af de nævnte faktorer (KRAM-faktorer). Var der ganske kort tid, så der var som sådan heller ikke tid til det. Har spiserørsbrok, så de nævnte faktorer er selvfølgelig vigtige. Er dog godt klar over betydningen, så havde som sådan heller ikke behov for yderligere information.	Godt
26	Da jeg talte med en læge ugen efter, påpegede hun, at jeg/vi havde været svære at aflæse, og at vi for fremtiden må lære selv at sige fra. Det lærte vi så deraf. Dette er IKKE uvenligt ment.	Uoplyst
27	Var meget ængstelig pga. tidligere dårlige oplevelser i forbindelse med anæstesi. Men blev virkelig behageligt overrasket over det gode forløb Var ikke på nogen måde dårlig bagefter. Tak for en god oplevelse!	Virkelig godt
34	Jeg var hos min læge [i efteråret]. På det tidspunkt havde hun ingen information fået om min undersøgelse på sygehuset?	Virkelig godt
37	Jeg skulle være blevet sendt videre til flere undersøgelser.	Uoplyst
38	Jeg fik besked på at møde op på hospitalet et stykke tid efter operationen. Det kunne ikke gøres telefonisk, da man skulle tjekke såret. Jeg tog fri fra arbejde, og kørte en time i bus for at komme. Var inde ved lægen et minut, og hun kiggede ikke på mit sår. Hendes kommentar var: "Så kom du af med den klump". Det kunne være blevet klaret telefonisk og sikkert mere høfligt.	Godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium		
4	Efter første undersøgelse og dertilhørende blodprøver blev jeg indkaldt for at få svar på prøverne. Da jeg ankom var svarene bare ikke kommet, og jeg havde altså været unødigt ulejligt, hvilket var meget utilfredsstillende. Jeg måtte tage fri fra arbejde for ingen verdens nytte. Da prøverne så var kommet, blev jeg ikke indkaldt igen, men måtte selv spørge til dem, da jeg kom	Godt

ind næste gang.

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 7 | Idé at have den samme læge i hele ens forløb. | Virkelig dårligt |
| ✎ 10 | Det har været en positiv oplevelse for mig. Jeg er meget tilfreds. Det være med alle jeg har mødt på [et bestemt ambulatorium] i Viborg. Samtlige hjemmeplejere/sygeplejersker har været søde. | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Nej! | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 1 | Det har alt i alt været en positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ 2 | Stor frustration, da den aflyste operation kostede mig to ekstra sygedage i en travl tid på job. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Har hele tiden passet mit arbejde []. Måtte ringe og bede om fremrykkelse af undersøgelsestidspunkt, endda bruge privathospital. Alt dette pga. smerter, som generede mig i forbindelse med mit job. Er ked af, at det har givet et usammenhængende forløb, og at der fra starten af mine undersøgelser ikke er blevet lyttet ordentligt til mig med hensyn til, hvad jeg troede/mente, der skulle til af undersøgelser. Lige nu venter jeg på [] undersøgelse. | Dårligt |

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	LYT.	Dårligt
3	Jeg har en knude i brystet. Jeg fik ikke at vide, hvad knuden er, kun at det ikke er farligt. Det er selvfølgelig betryggende, men jeg ville godt have fået at vide, hvad det så er. [Kommunikation og information]	Godt
5	Lokalet i Ambulatoriet opleves hyggeligt og imødekommende, ligesom personalet er søde, venlige og imødekommende. Der er altid hurtigt en person, som tager i mod og informerer om evt. ventetid. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Samlet indtryk
1	Den behandlende læge NN har været fantastisk! God til at informere, lytte og berolige. [Relationer til personale]	Godt
2	Sørge for, at der er en, der tager imod en, når man kommer, så man ikke sidder og venter og er i tvivl om de ved, at man er kommet.	Godt
5	Få tændt Pc'erne, inden en patient ankommer, så lægen kan se, hvad man er der for. Det er ikke særlig sjovt at komme ind til en, der ikke er forberedt på ens grund til undersøgelse/behandling. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
6	Jeg kunne ønske mig, at pågældende læge havde sat sig bedre ind i ens sygdomsforløb, inden man kom ind til konsultation. [Relationer til personale]	Godt
9	Jeg er SÅ tilfreds med alt, jeg har oplevet på K3 og K5 på Viborg Sygehus. Kæmpe store roser til alle.	Virkelig godt
10	Personalet var gode til at komme med svar til de spørgsmål, jeg havde og stadig har. Venteværelset er altid rent og pænt, lyst og hyggeligt at være i. Tak for god behandling. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
11	Have en person, der tager imod, når man kommer. Der er efterhånden ikke tid. Personalet er optaget af andre opgaver. [Pleje]	Godt
12	Jeg har følt mig helt tryk hele vejen igennem. Super behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
14	Alle tog mig alvorligt og var meget kompetente. Læge NN valgte at følge op på undersøgelsen. Gav mig recept på medicin (ud over det aftalte), da jeg skulle på 14 dages ferie, bare for at være på den sikre side. Stor ros til de to [] læger NN :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Der var en meget venlig og omsorgsfuld tone, dog uden at være omklamrende. Meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
16	Bedre kommunikation fra lægerne til patienterne. [Kommunikation og information]	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Har altid været godt tilfreds med at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
5	Selve behandlingerne var meget kompetente, venlige og velforberedte. Desværre trækker	Godt

	receptionisten den samlede vurdering ned på et noget uldent niveau. Det første indtryk ER svært at undertrykke. En opgradering af serviceniveauet i receptionen vil være oplagt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
✎ 6	Venligt personale gennem hele forløbet, men udrensning af tarmsystemet må kunne gøres mere human. Blev pålagt at drikke to gange en liter udrensningsvæske og to gange en halv liter vand eller lignende. Kunne ikke få mere end en halvanden liter ned og fik at vide, at jeg var godt udrenset. Har før fået denne undersøgelse uden at skulle drikke så meget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 10	Ved koloskopi, find på [noget], der smager lidt bedre til udrensning.	Godt
✎ 12	Det vigtigste for mig er imødekomende mennesker, og det mødte jeg i høj grad. Det er næsten umuligt at komme igennem på telefonen. Det står i stor kontrast til, at der står "kontakt os hurtigst muligt", hvis tiden ikke passer. Jeg brugte to timer, og måtte ringe på sygehusets hovednummer for at få kontakt. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎ 15	Lægen har ikke sendt information, som hun lovede. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 16	I venteværelset (efter undersøgelse) er der en grim beklædning på skranken, som i forbløffende grad minder om afføring! :-) Det kunne vel let forskønnes. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 17	[] Angående kontaktperson: Fik ikke oplyst, om jeg havde en kontaktperson. Men det skal jeg vel heller ikke ved første besøg. [Kontaktperson]	Godt
✎ 22	Venligt og lydhør personale, der gjorde deres bedste for at berolige, informere og var fagligt kompetente. [Relationer til personale]	Godt
✎ 23	Jeg kan ikke vurdere, om de kan gøre noget bedre. Måske lige at have lidt mere styr på mødetiderne, så der ikke er nogen, der får samme tid. Men alle var rare og venlige, så mange tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 25	Der var styr på tingene og indtryk af, at personalet var veluddannet. HVIS det er en travl eller stresset afdeling, lod personalet sig ikke mærke af det udadtil. Det var en positiv oplevelse, på trods af en (forventet) ubehagelig undersøgelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 26	PÅ K-05 Viborg: Ventesal er en kedelig gang, som kun min mand kender. På K-05 kender jeg kun sengestuen og toilettet (det er lille). Stuen er med god udsigt, og sygeplejersken nursede godt om mig. Der var kun lige afslutningen [om eftermiddagen], som var vores problem, måske grundet misforståelse! [Fysiske rammer, Pleje]	Uoplyst
✎ 27	Ambulatoriet gjorde det så flot.	Virkelig godt
✎ 30	Jeg kunne godt have brugt fem minutters samtale med en person. Jeg synes, at det var meget upersonligt at få en seddel stukket i hånden, hvorpå der stod "ikke fundet noget" (DEJLIGT). Der ville de fem minutter have gjort godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 32	De kendte ikke min sygehistorie. Det havde jeg nok forventet. Men [undersøgelsen] viste, at alt var normalt, så det er tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎ 34	Jeg synes, alle gjorde det rigtig godt. Jeg var meget bange for undersøgelsen, og jeg må sige, at alle var så søde og rare og gjorde alt, hvad de kunne for at berolige mig. Tak for det :-)	Virkelig godt
	[Relationer til personale]	
✎ 36	Jeg synes, at det fungerede ok det hele.	Virkelig godt
✎ 37	Personalet var særlig god til at fortælle om den tekniske del af undersøgelsen. Og om alt det praktiske omkring undersøgelsen.	Uoplyst

[Kommunikation og information]		
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg var glad for, at der var en sygeplejerske til stede, lægen [var svær at forstå], så det var godt, hun kunne hjælpe. [Kommunikation og information]	Godt
2	:-) Stort knus til hende, der tog hånd om mig. Tak for omsorg og vejledning og opmærksomhed på mig lige bagefter. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg synes generelt, at det har været behageligt og betryggende at komme i ambulatoriet. Derfor er det for mig ærgerligt, at en læge og en unødigt indkaldelse skal skrue vurderingen ned. I tilfældet med lægen var der dog en lydhør sygeplejerske, der reagerede og fik mig sendt videre. Mit indtryk er generelt, at sygeplejerskerne er meget professionelle og kloge, og så skifter det meget blandt lægerne. Den første havde jeg en negativ oplevelse med, hvorimod den anden virkelig var helt modsat og virkede MEGET dygtig. [Kvalitet i behandling]	Godt
8	[] Mit indtryk var, at der var noget, som gik galt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	De har alle været rigtig gode. NN har jeg været mest ved, de andre kan jeg ikke huske navne på. Jeg er rigtig godt tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	NN er en virkelig dygtig sygeplejerske, god til at informere og lytte til patienten. Ligeledes anden NN. Kirurgisk Afdeling bryder jeg mig ikke om (dårlig information og personale) efter operation [for nogle år siden] [med komplikationer]. Dårligt colofol projekt og ikke rigtige oplysninger til patienten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	STOR ROS.	Virkelig godt
13	Det var helt OK.	Virkelig godt
14	Man kunne med fordel have nogle hvilestole. Der er mange trin fra man ankommer, til man afhentes, når man som jeg kommer fra Viborg. Også lidt mad ville gøre godt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
17	Personalet gør et stort og nyttigt arbejde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
2	Aflysning var til stor gene.	Virkelig godt
4	At det fortravlede personale gav sig tid til at komme i venteværelse og fortælle lidt om, hvorfor der f.eks. var lang ventetid. Tage sig bedre af de MEGET syge patienter, som jo også sad og ventede. [Pleje]	Dårligt
8	Jeg er tilfreds med indlæggelsen.	Godt
10	Jeg var meget glad for at modtage et kort fra afdelingen med telefonnummer og navn på kontaktpersonen, da behandlingen var overstået. [Kontaktperson]	Godt
12	Jeg synes, at modtagelsen i receptionen er for upersonlig. Den lægelige behandling var helt i top. Fik meget god service, og fik klaret mere end jeg var indkaldt til. [Kvalitet i behandling]	Godt
14	Hvis dette kan sendes videre til Billeddiagnostisk: Tusind tak til den venlige sygeplejerske []. [Relationer til personale]	Godt
16	Det dårlige samarbejde mellem afdelingerne satte sit præg. LEDELSEN af Kirurgisk gjorde,	Uoplyst

hvad de kunne, men den overordnede sygehusledelse bør træde i karakter og få "visse" læger
NN til at træde ud af middelalderen og ind i det nye årtusinde.
[Kvalitet i behandling]

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.

