

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	117
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

Kapitel 1

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	935
Besvarelser fra afdelingens patienter:	534
Afdelingens svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

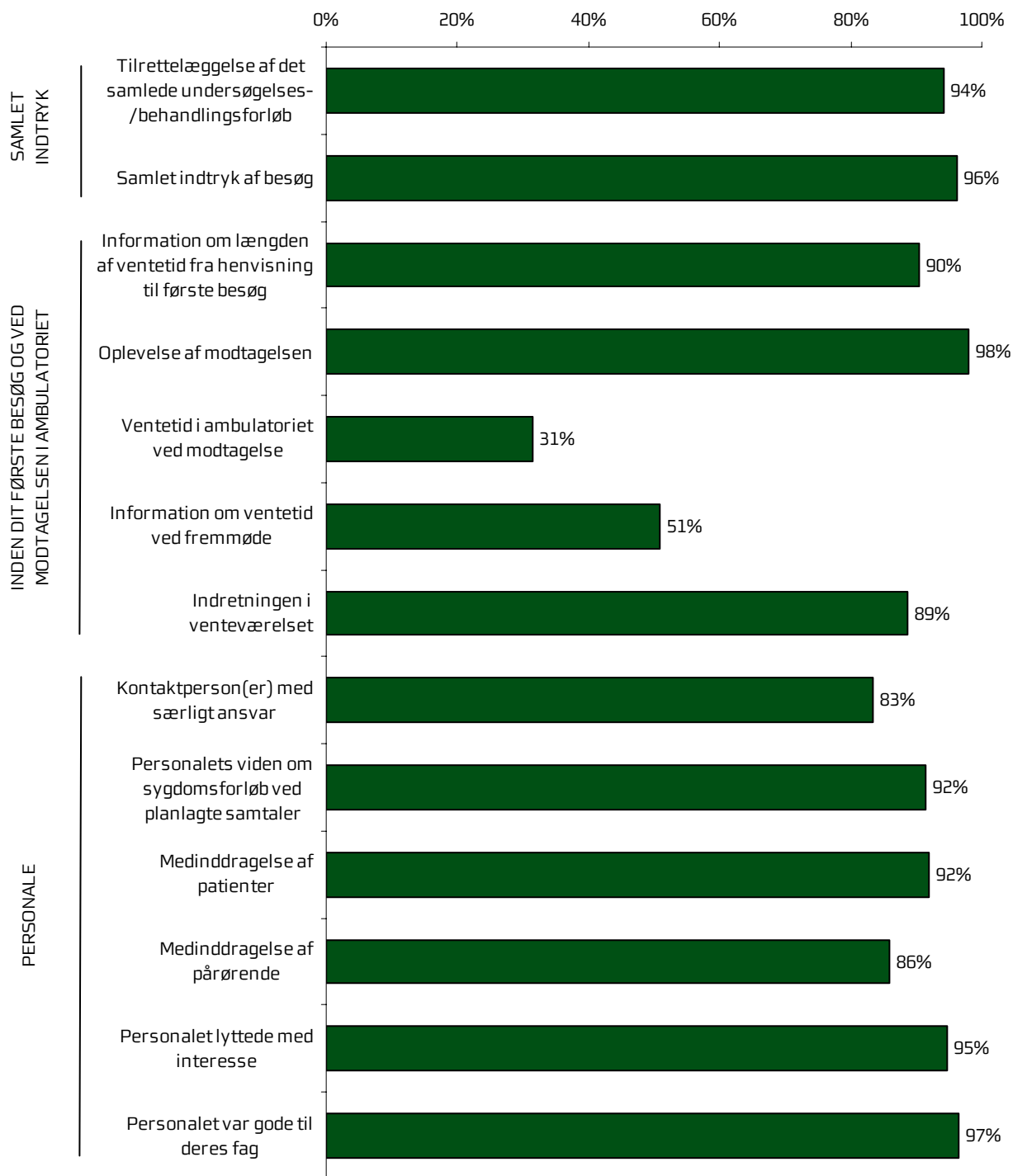
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

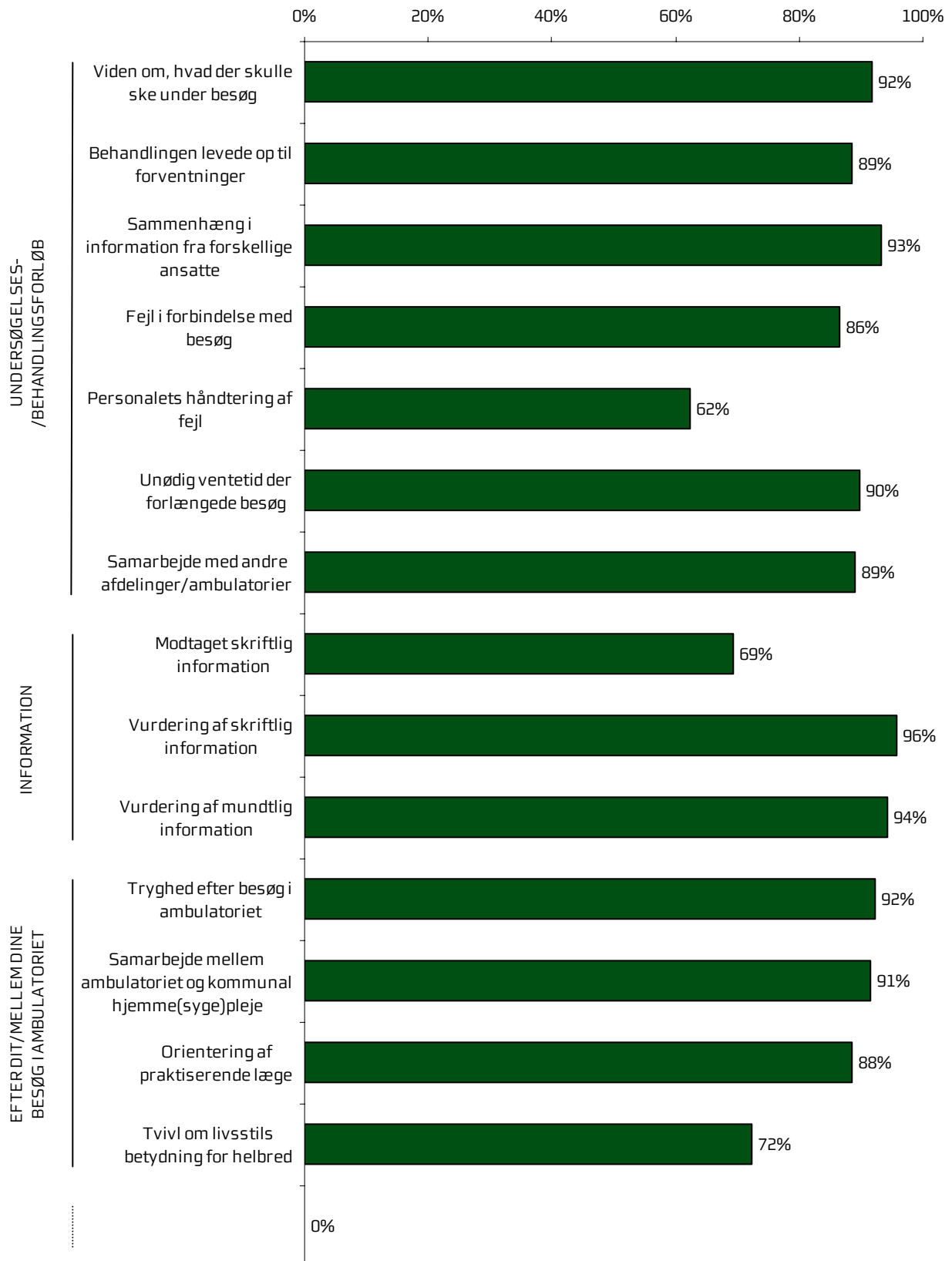
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

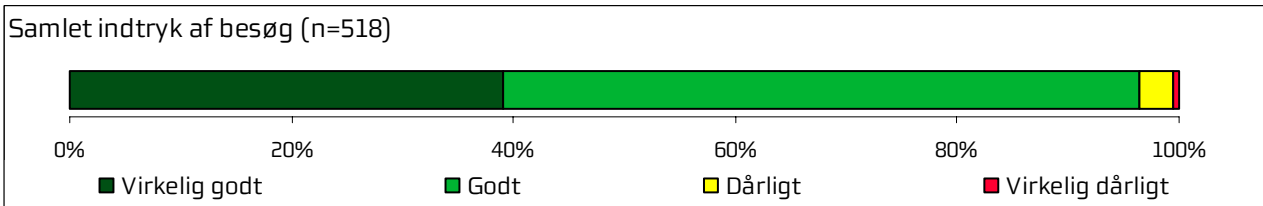
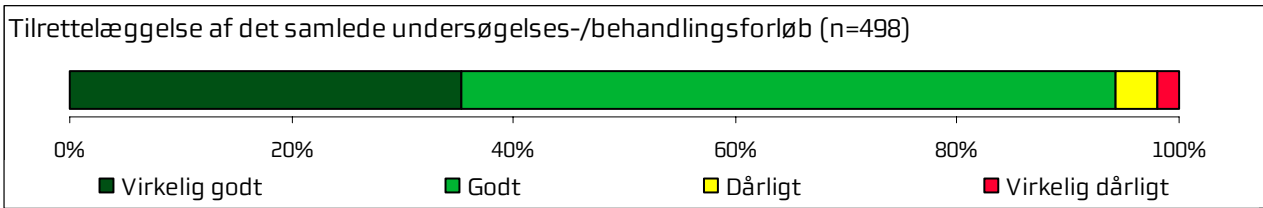
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

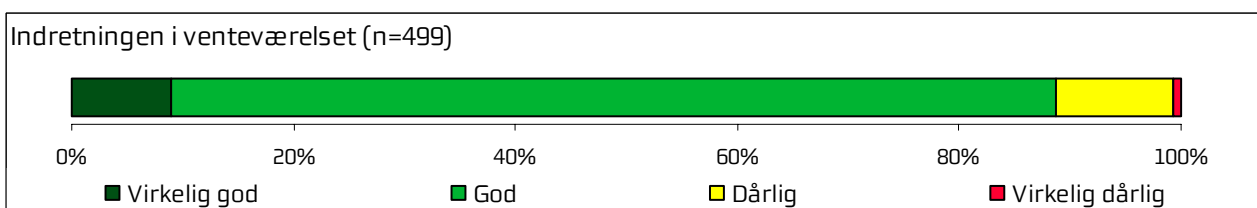
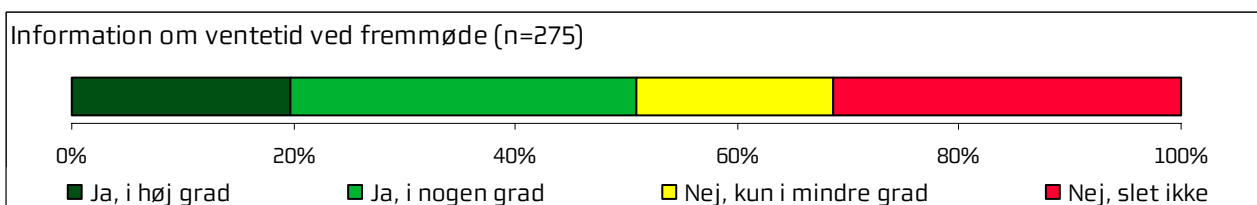
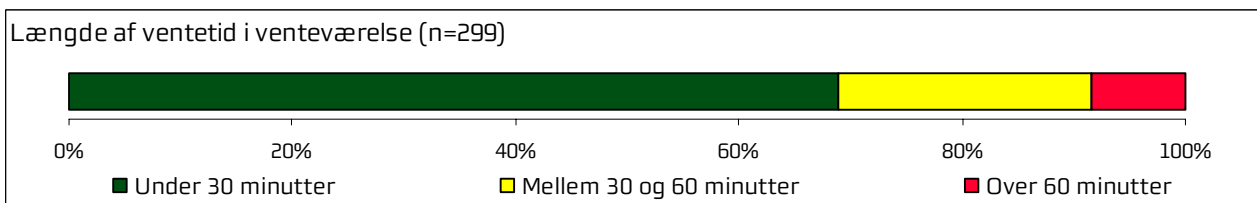
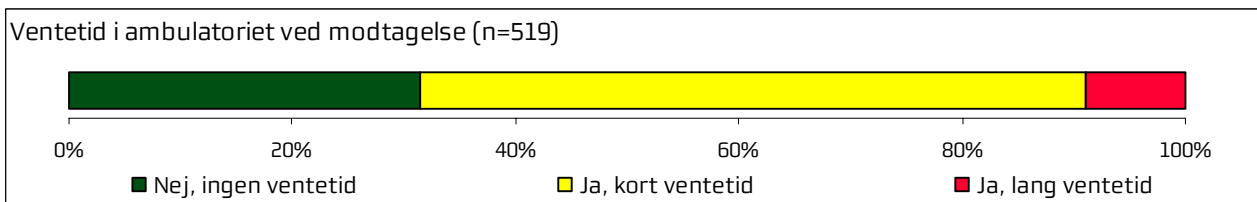
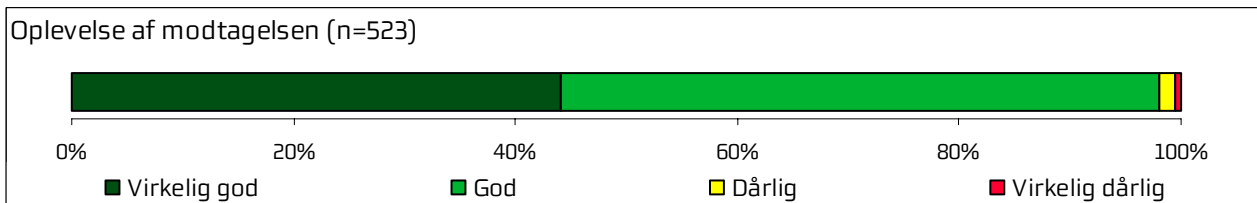
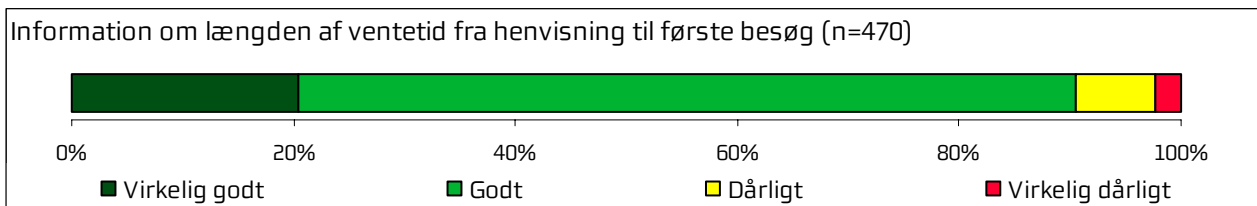
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

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

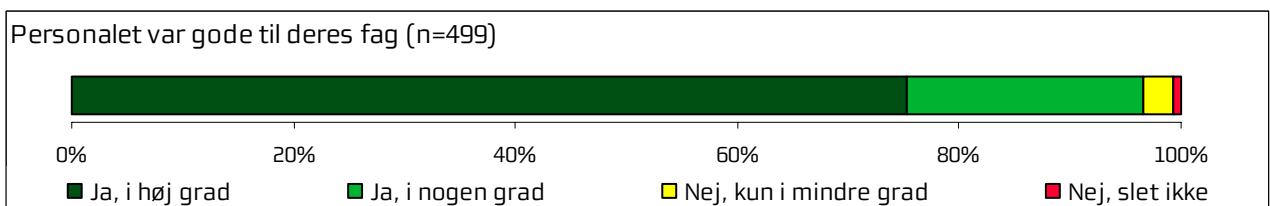
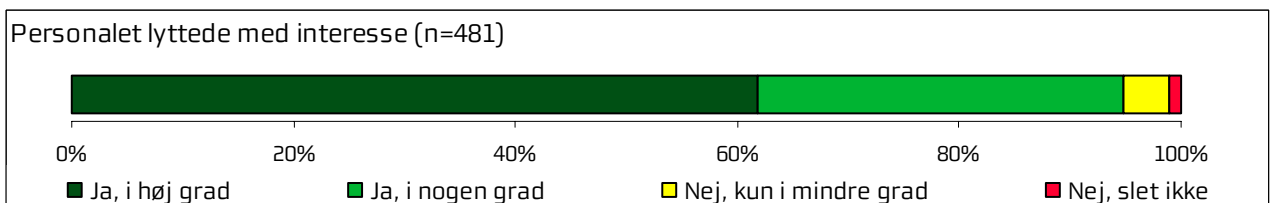
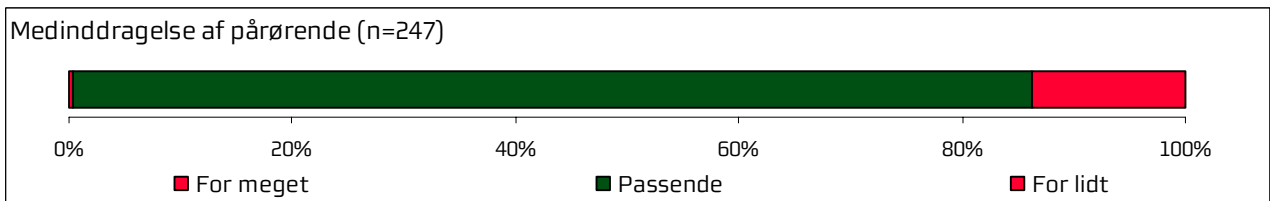
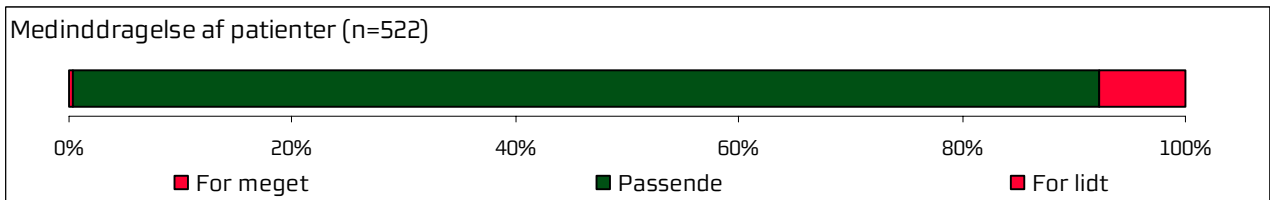
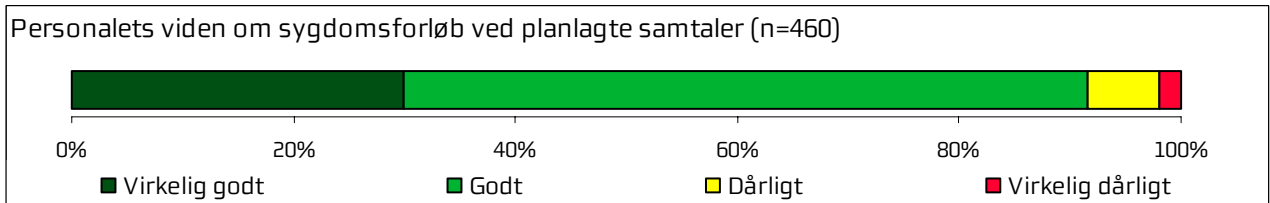
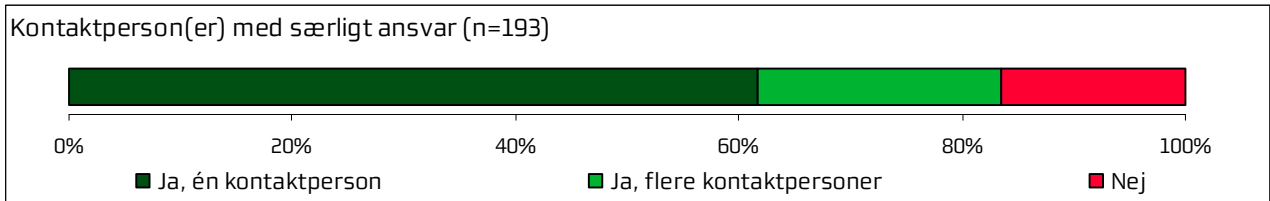
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	94%	90%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	98%	99%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	31%	-	-	32%	19%*	28%
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?	51%	-	-	59%	38%*	46%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89%	-	-	92%	82%*	87%

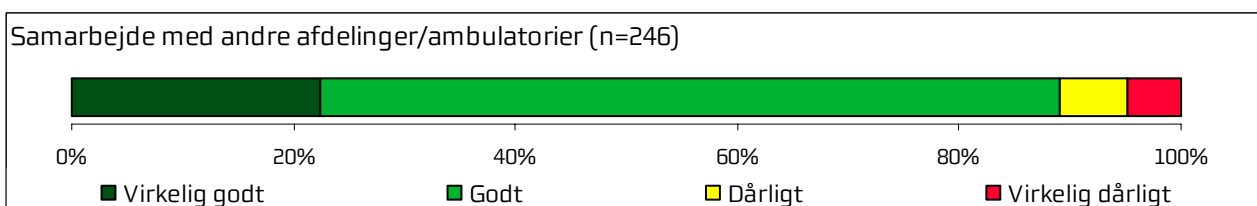
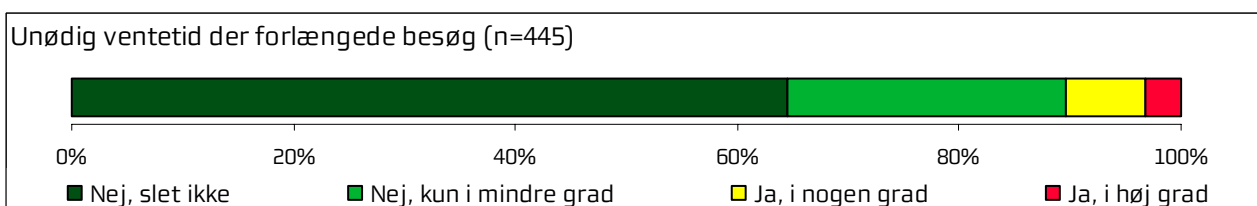
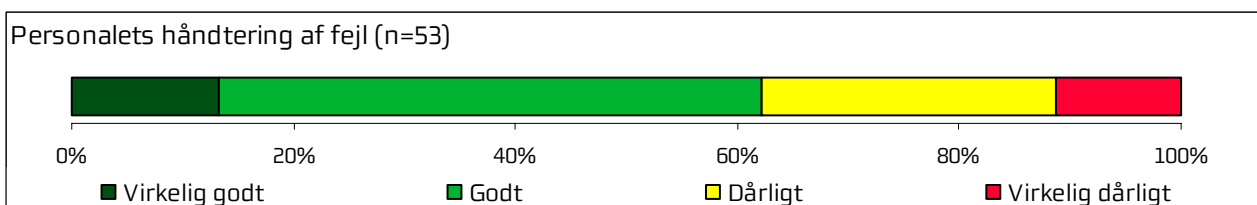
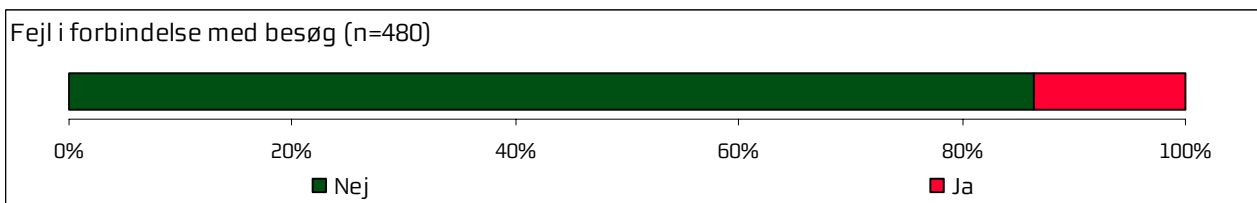
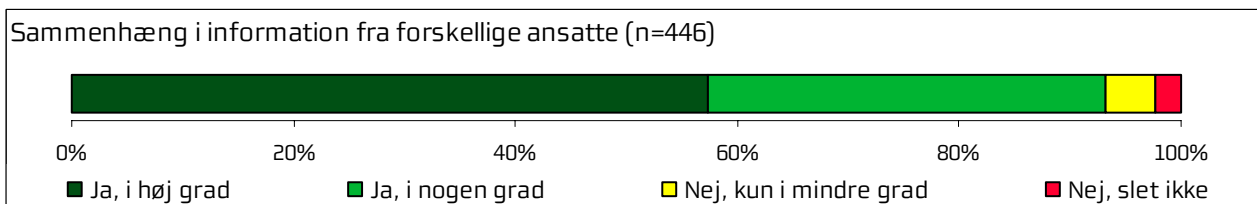
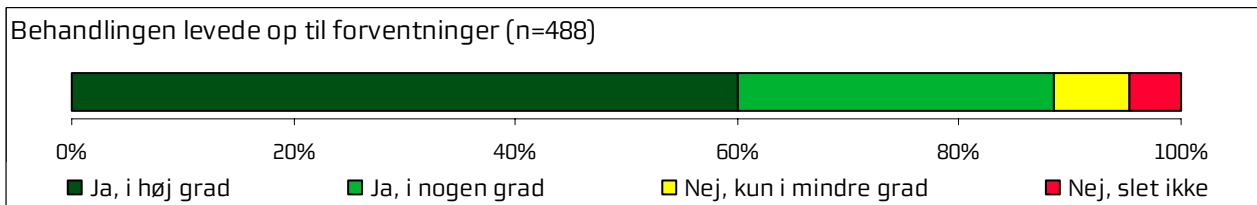
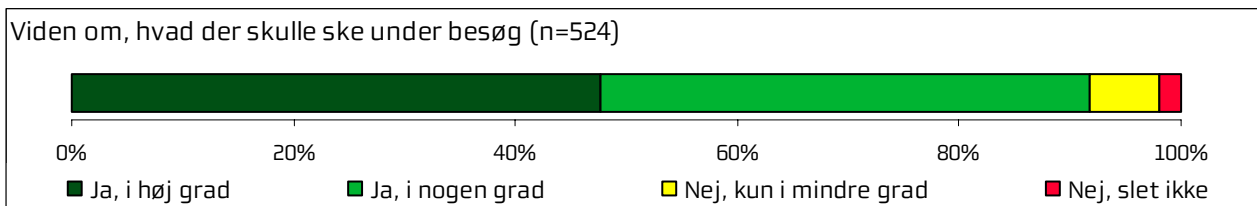
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	87%	67%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	98%*	93%	95%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	96%*	93%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	94%*	85%	90%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	98%*	95%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%*	97%	98%*

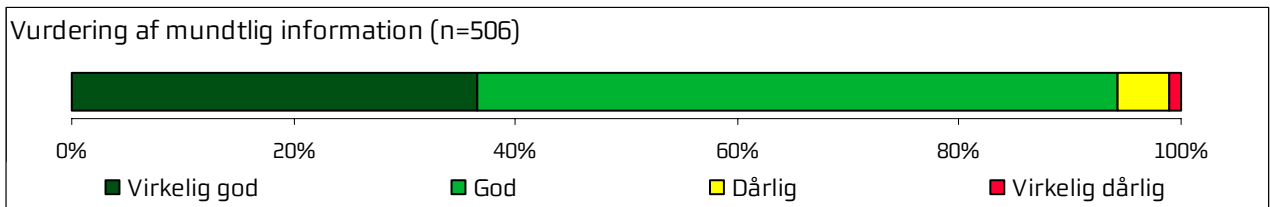
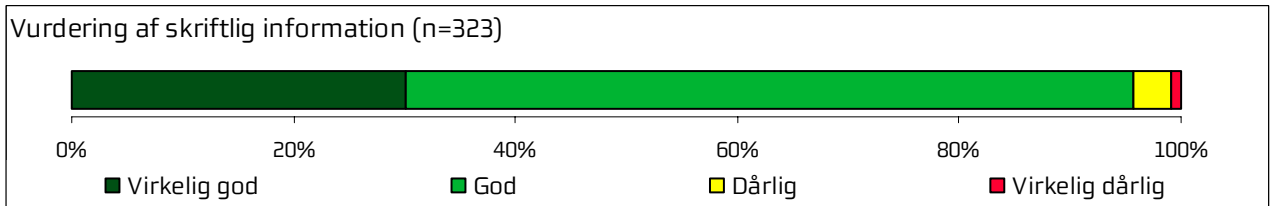
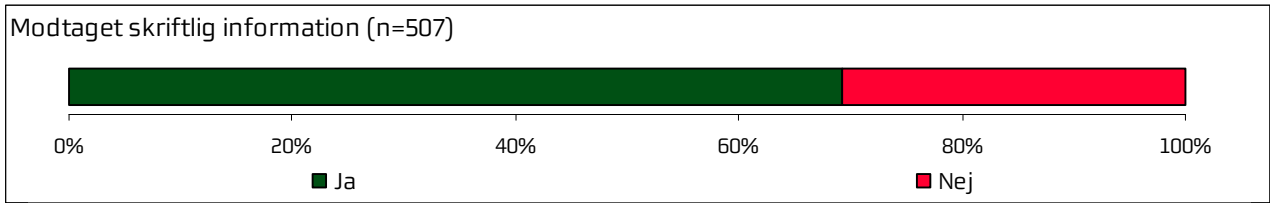
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	97%*	89%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	93%*	92%	92%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	95%	91%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	90%	88%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62%	-	-	81%	74%	77%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	90%	83%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	95%*	93%	94%*

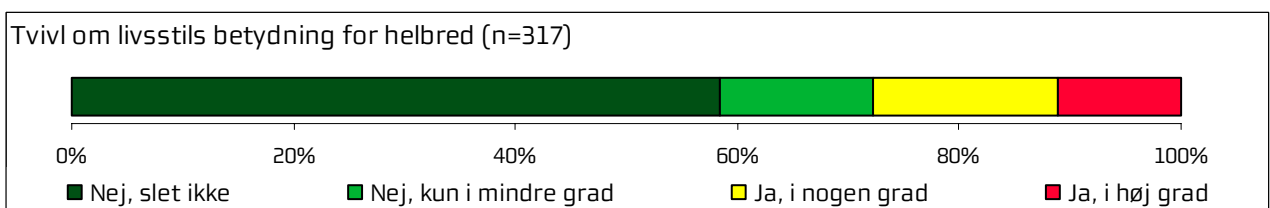
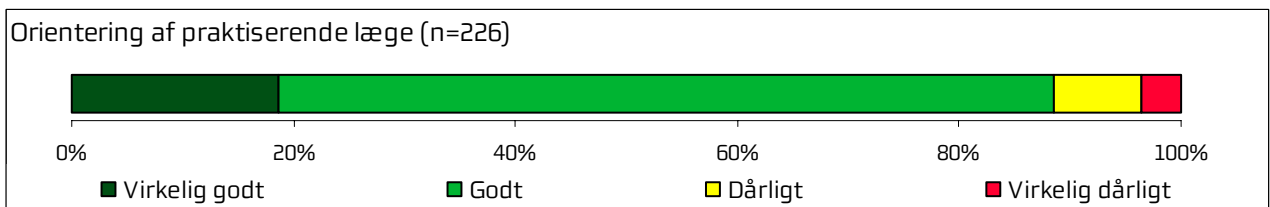
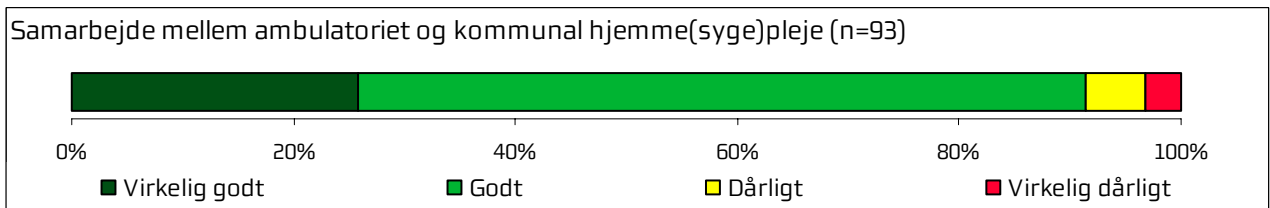
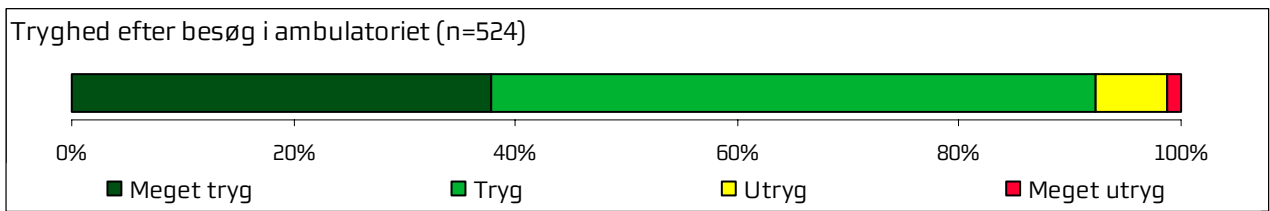
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	69%	-	-	82%*	61%*	69%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	97%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	96%	96%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	95%	95%	95%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	96%	90%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	87%	61%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	82%*	71%	75%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Godt	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet? <small>Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:</small>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

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

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		534	935
Køn	Mand	65%	64%
	Kvinde	35%	36%
Alder	0-19 år	4%	5%
	20-39 år	8%	14%
	40-59 år	28%	31%
	60-79 år	51%	42%
	80 år eller derover	9%	8%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		534	100
Alder	0-19	23	4%
	20-39	44	8%
	40-59	150	28%
	60-79	271	51%
	80-	46	9%
Køn	Mand	345	65%
	Kvinde	189	35%
Skema udfyldt af	Patienten	491	94%
	Pårørende	30	6%
Modersmål	Dansk	505	96%
	Ikke dansk	21	4%
Afsnit	Herniecenter, Odder	63	12%
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	103	19%
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	97	18%
	Organkirurgiske skopier, Odder	81	15%
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	119	22%
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	18	3%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	10%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		35	59	4	2	498	20	
Alder	0-19	29	57	14	0	21	2	
	20-39	27	66	7	0	44	0	
	40-59	36	58	2	4	147	3	
	60-79	36	59	4	1	246	15	
	80-	40	55	3	3	40	0	
Køn	Mand	37	57	4	2	322	11	
	Kvinde	32	61	4	3	176	9	
Skema udfyldt af	Patienten	37	58	4	2	465	16	
	Pårørende	19	73	8	0	26	3	
Modersmål	Dansk	36	58	4	2	477	18	
	Ikke dansk	21	68	11	0	19	1	
Afsnit	Herniecenter, Odder	35	60	3	2	62	1	
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	29	62	4	4	95	3	
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	31	67	2	0	91	3	
	Organkirurgiske skopier, Odder	44	49	5	1	77	2	
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	29	64	5	2	107	7	
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	50	44	0	6	16	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	44	4	2	50	2	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	57	3	1	518
Alder	0-19	30	57	9	4	23
	20-39	35	65	0	0	43
	40-59	42	55	3	1	149
	60-79	39	57	4	0	262
	80-	41	59	0	0	41
Køn	Mand	42	55	3	1	334
	Kvinde	34	62	4	1	184
Skema udfyldt af	Patienten	40	57	3	0	481
	Pårørende	21	72	3	3	29
Modersmål	Dansk	40	57	3	0	494
	Ikke dansk	30	60	5	5	20
Afsnit	Herniecenter, Odder	40	56	5	0	63
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	33	61	5	1	98
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	33	65	2	0	95
	Organkirurgiske skopier, Odder	46	49	4	1	81
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	35	62	3	1	112
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	61	39	0	0	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	0	0	51

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	70	7	2	470	54	
Alder	0-19	15	85	0	0	20	3	
	20-39	15	73	12	0	41	3	
	40-59	20	65	11	5	130	18	
	60-79	22	71	5	2	243	23	
	80-	19	72	6	3	36	7	
Køn	Mand	22	70	7	1	308	31	
	Kvinde	17	70	7	6	162	23	
Skema udfyldt af	Patienten	21	69	8	2	438	46	
	Pårørende	13	83	4	0	23	5	
Modersmål	Dansk	21	70	7	2	444	51	
	Ikke dansk	16	74	11	0	19	2	
Afsnit	Herniecenter, Odder	13	78	8	0	60	3	
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	27	54	13	6	85	16	
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	15	79	5	1	85	9	
	Organkirurgiske skopier, Odder	25	71	1	3	75	5	
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	19	72	9	0	103	13	
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	20	67	7	7	15	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	68	6	4	47	5	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	54	1	1	523	3
Alder	0-19	43	48	4	4	23	0
	20-39	41	59	0	0	44	0
	40-59	44	55	1	0	146	1
	60-79	45	52	1	1	267	1
	80-	42	56	2	0	43	1
Køn	Mand	46	51	2	1	342	1
	Kvinde	40	59	1	1	181	2
Skema udfyldt af	Patienten	45	53	1	0	482	2
	Pårørende	29	68	0	4	28	1
Modersmål	Dansk	45	54	1	0	495	2
	Ikke dansk	20	70	5	5	20	1
Afsnit	Herniecenter, Odder	43	56	2	0	63	0
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	37	62	1	0	100	1
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	44	53	2	1	95	0
	Organkirurgiske skopier, Odder	49	51	0	0	79	0
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	41	55	2	2	116	2
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	50	44	6	0	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	52	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		31	60	9	519	5
Alder	0-19	26	43	30	23	0
	20-39	31	50	19	42	1
	40-59	34	60	7	146	1
	60-79	32	61	7	265	2
	80-	23	72	5	43	1
Køn	Mand	33	58	9	336	2
	Kvinde	28	63	9	183	3
Skema udfyldt af	Patienten	32	60	8	478	4
	Pårørende	29	50	21	28	1
Modersmål	Dansk	32	60	8	491	4
	Ikke dansk	25	50	25	20	1
Afsnit	Herniecenter, Odder	35	58	7	60	2
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	35	59	6	99	0
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	27	62	11	95	1
	Organkirurgiske skopier, Odder	41	50	9	80	0
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	22	68	9	116	2
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	22	56	22	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	57	8	51	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		69	23	8	299	6
Alder	0-19	53	12	35	17	0
	20-39	58	23	19	26	1
	40-59	74	20	7	91	1
	60-79	70	24	6	144	0
	80-	67	33	0	21	4
Køn	Mand	70	22	7	188	6
	Kvinde	67	23	10	111	0
Skema udfyldt af	Patienten	69	23	8	275	5
	Pårørende	68	21	11	19	0
Modersmål	Dansk	69	23	7	282	6
	Ikke dansk	67	8	25	12	0
Afsnit	Herniecenter, Odder	84	14	3	37	1
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	72	23	6	53	0
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	67	22	11	63	0
	Organkirurgiske skopier, Odder	62	26	13	39	1
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	68	28	4	69	1
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	58	17	25	12	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	23	12	26	2

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	31	18	31	275	28	
Alder	0-19	13	53	20	13	15	2	
	20-39	15	31	35	19	26	2	
	40-59	19	38	12	31	81	13	
	60-79	23	24	17	35	132	10	
	80-	10	33	19	38	21	1	
Køn	Mand	21	28	20	32	174	16	
	Kvinde	17	38	15	31	101	12	
Skema udfyldt af	Patienten	20	31	19	30	254	25	
	Pårørende	13	33	13	40	15	2	
Modersmål	Dansk	19	30	19	31	257	27	
	Ikke dansk	15	46	0	38	13	1	
Afsnit	Herniecenter, Odder	19	34	16	31	32	5	
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	20	30	18	32	50	4	
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	21	30	14	34	56	5	
	Organkirurgiske skopier, Odder	16	25	28	31	32	8	
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	20	27	19	34	70	2	
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	0	73	18	9	11	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	33	13	25	24	3	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		9	80	10	1	499	21	
Alder	0-19	4	96	0	0	23	0	
	20-39	12	73	12	2	41	3	
	40-59	8	78	13	1	142	6	
	60-79	8	82	10	0	251	10	
	80-	19	69	10	2	42	2	
Køn	Mand	9	81	10	1	329	7	
	Kvinde	10	78	11	1	170	14	
Skema udfyldt af	Patienten	9	79	10	1	460	19	
	Pårørende	4	93	4	0	27	1	
Modersmål	Dansk	9	79	11	1	472	19	
	Ikke dansk	10	85	5	0	20	1	
Afsnit	Herniecenter, Odder	6	83	10	2	52	8	
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	4	84	12	0	98	4	
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	14	73	12	1	91	2	
	Organkirurgiske skopier, Odder	12	81	7	0	75	4	
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	6	81	12	0	113	3	
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	11	78	6	6	18	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	77	8	2	52	0	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		62	22	17	193
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	36	21	43	14
	40-59	58	16	26	50
	60-79	65	24	10	107
	80-	74	16	11	19
Køn	Mand	62	23	15	145
	Kvinde	60	19	21	48
Skema udfyldt af	Patienten	62	21	17	183
	Pårørende	29	57	14	7
Modersmål	Dansk	61	22	17	185
	Ikke dansk	67	17	17	6
Afsnit	Herniecenter, Odder	46	29	26	35
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	58	22	19	36
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	82	0	18	11
	Organkirurgiske skopier, Odder	59	14	28	29
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	67	28	5	64
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	11	17	18

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		30	62	7	2	460	61	
Alder	0-19	32	58	11	0	19	4	
	20-39	25	61	8	6	36	8	
	40-59	29	61	9	1	136	12	
	60-79	32	61	6	1	232	33	
	80-	27	68	0	5	37	4	
Køn	Mand	30	62	6	2	305	32	
	Kvinde	29	61	8	3	155	29	
Skema udfyldt af	Patienten	30	62	7	2	426	56	
	Pårørende	29	58	8	4	24	4	
Modersmål	Dansk	30	61	7	2	435	58	
	Ikke dansk	32	63	5	0	19	2	
Afsnit	Herniecenter, Odder	24	71	3	2	58	5	
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	22	65	10	2	89	12	
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	35	63	2	0	83	9	
	Organkirurgiske skopier, Odder	38	54	9	0	69	10	
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	25	61	9	5	100	16	
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	27	73	0	0	15	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	4	2	46	7	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		0	92	8	522
Alder	0-19	0	95	5	22
	20-39	0	93	7	44
	40-59	1	93	6	149
	60-79	0	91	9	264
	80-	0	91	9	43
Køn	Mand	1	94	6	339
	Kvinde	0	89	11	183
Skema udfyldt af	Patienten	0	92	7	481
	Pårørende	0	86	14	29
Modersmål	Dansk	0	92	8	493
	Ikke dansk	5	90	5	21
Afsnit	Herniecenter, Odder	2	92	6	63
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	0	94	6	101
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	0	94	6	93
	Organkirurgiske skopier, Odder	0	91	9	78
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	1	87	12	116
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	0	94	6	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	53

Tabel 17. 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 patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	86	14	247	274
Alder	0-19	0	95	5	19	3
	20-39	0	94	6	18	26
	40-59	2	82	16	62	88
	60-79	0	83	17	121	143
	80-	0	93	7	27	14
Køn	Mand	1	87	12	173	167
	Kvinde	0	82	18	74	107
Skema udfyldt af	Patienten	0	86	14	213	268
	Pårørende	0	81	19	26	2
Modersmål	Dansk	0	87	13	226	266
	Ikke dansk	6	69	25	16	5
Afsnit	Herniecenter, Odder	0	88	12	25	38
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	0	85	15	39	60
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	2	87	11	45	48
	Organkirurgiske skopier, Odder	0	74	26	35	43
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	0	85	15	65	53
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	0	100	0	11	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	27	25

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		62	33	4	1	481	43
Alder	0-19	68	32	0	0	19	4
	20-39	70	25	5	0	40	3
	40-59	64	33	4	0	137	10
	60-79	62	32	4	2	245	23
	80-	43	48	8	3	40	3
Køn	Mand	63	33	3	1	311	27
	Kvinde	59	33	6	1	170	16
Skema udfyldt af	Patienten	63	32	4	1	447	38
	Pårørende	45	45	5	5	22	5
Modersmål	Dansk	62	33	4	1	455	41
	Ikke dansk	61	39	0	0	18	2
Afsnit	Herniecenter, Odder	69	29	0	2	59	4
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	57	39	3	1	95	4
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	63	34	3	0	89	7
	Organkirurgiske skopier, Odder	69	25	4	1	68	11
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	50	40	8	2	108	8
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	85	15	0	0	13	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	27	4	0	49	4

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		75	21	3	1	499	29
Alder	0-19	77	14	9	0	22	1
	20-39	65	33	2	0	43	1
	40-59	75	21	3	1	146	4
	60-79	77	21	1	1	248	20
	80-	78	15	8	0	40	3
Køn	Mand	76	21	3	0	327	15
	Kvinde	74	22	2	2	172	14
Skema udfyldt af	Patienten	76	21	2	1	462	25
	Pårørende	62	27	12	0	26	3
Modersmål	Dansk	76	21	3	1	473	26
	Ikke dansk	63	32	5	0	19	2
Afsnit	Herniecenter, Odder	66	29	3	2	58	5
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	72	27	0	1	95	5
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	85	12	2	1	92	4
	Organkirurgiske skopier, Odder	81	17	3	0	77	3
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	70	25	5	1	109	9
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	76	18	6	0	17	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	18	2	0	51	2

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		48	44	6	2	524	4	
Alder	0-19	35	48	13	4	23	0	
	20-39	40	44	16	0	43	0	
	40-59	46	45	7	2	149	1	
	60-79	53	42	4	2	266	2	
	80-	40	53	5	2	43	1	
Køn	Mand	50	42	7	2	338	3	
	Kvinde	44	48	6	2	186	1	
Skema udfyldt af	Patienten	48	45	5	2	485	3	
	Pårørende	33	44	19	4	27	1	
Modersmål	Dansk	47	45	6	2	497	3	
	Ikke dansk	63	26	11	0	19	1	
Afsnit	Herniecenter, Odder	30	52	14	3	63	0	
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	38	53	6	3	100	1	
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	58	38	4	0	96	0	
	Organkirurgiske skopier, Odder	54	42	1	3	79	0	
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	46	45	7	2	115	3	
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	67	33	0	0	18	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	34	9	2	53	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		60	28	7	5	488	36
Alder	0-19	70	25	0	5	20	3
	20-39	53	38	5	5	40	4
	40-59	58	31	8	4	139	10
	60-79	62	26	8	5	249	16
	80-	60	30	3	8	40	3
Køn	Mand	62	29	4	4	319	19
	Kvinde	56	27	11	6	169	17
Skema udfyldt af	Patienten	60	29	7	4	453	30
	Pårørende	67	21	4	8	24	5
Modersmål	Dansk	61	28	6	5	464	32
	Ikke dansk	47	29	18	6	17	3
Afsnit	Herniecenter, Odder	64	25	9	2	56	6
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	52	33	9	7	91	9
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	64	28	5	3	94	2
	Organkirurgiske skopier, Odder	65	25	5	4	75	4
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	52	33	7	7	107	10
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	88	12	0	0	17	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	27	6	4	48	4

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	36	4	2	446	73
Alder	0-19	58	32	11	0	19	4
	20-39	46	51	3	0	39	5
	40-59	61	35	1	3	132	17
	60-79	56	36	6	1	225	37
	80-	61	23	6	10	31	10
Køn	Mand	58	37	4	1	297	41
	Kvinde	56	34	5	4	149	32
Skema udfyldt af	Patienten	57	37	5	2	410	68
	Pårørende	60	28	4	8	25	4
Modersmål	Dansk	58	35	5	2	420	70
	Ikke dansk	53	42	5	0	19	2
Afsnit	Herniecenter, Odder	59	34	5	2	58	5
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	46	47	2	5	81	16
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	67	29	4	0	79	15
	Organkirurgiske skopier, Odder	67	27	4	1	67	12
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	51	39	6	4	98	17
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	59	35	6	0	17	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	37	4	0	46	7

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		99	1	302	199
Alder	0-19	100	0	16	6
	20-39	100	0	29	14
	40-59	99	1	84	58
	60-79	99	1	145	108
	80-	96	4	28	13
Køn	Mand	100	0	218	114
	Kvinde	98	2	84	85
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	273	188
	Pårørende	100	0	21	7
Modersmål	Dansk	99	1	280	192
	Ikke dansk	100	0	18	3
Afsnit	Herniecenter, Odder	100	0	33	26
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	98	2	50	47
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	100	0	51	39
	Organkirurgiske skopier, Odder	100	0	45	26
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	97	3	76	40
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	100	0	14	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	33	17

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	467
Alder	0-19	100	0	22
	20-39	98	2	42
	40-59	94	6	134
	60-79	96	4	234
	80-	100	0	35
Køn	Mand	96	4	318
	Kvinde	97	3	149
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	428
	Pårørende	100	0	27
Modersmål	Dansk	96	4	438
	Ikke dansk	100	0	21
Afsnit	Herniecenter, Odder	96	4	55
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	94	6	89
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	95	5	82
	Organkirurgiske skopier, Odder	97	3	66
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	97	3	109
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	100	0	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	48

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	465
Alder	0-19	91	9	22
	20-39	95	5	42
	40-59	90	10	135
	60-79	96	4	231
	80-	97	3	35
Køn	Mand	96	4	314
	Kvinde	91	9	151
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	426
	Pårørende	96	4	27
Modersmål	Dansk	94	6	436
	Ikke dansk	90	10	21
Afsnit	Herniecenter, Odder	96	4	55
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	91	9	87
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	98	2	82
	Organkirurgiske skopier, Odder	93	7	67
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	93	7	108
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	94	6	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	48

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		90	10	258
Alder	0-19	88	13	16
	20-39	86	14	28
	40-59	87	13	77
	60-79	92	8	119
	80-	94	6	18
Køn	Mand	92	8	167
	Kvinde	86	14	91
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	238
	Pårørende	87	13	15
Modersmål	Dansk	90	10	240
	Ikke dansk	86	14	14
Afsnit	Herniecenter, Odder	91	9	35
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	87	13	54
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	78	22	37
	Organkirurgiske skopier, Odder	88	12	42
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	98	2	53
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	90	10	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	27

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		13	49	26	11	53	9	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	
	20-39	0	100	0	0	4	2	
	40-59	14	50	18	18	22	3	
	60-79	18	45	32	5	22	3	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	19	37	37	7	27	7	
	Kvinde	8	62	15	15	26	2	
Skema udfyldt af	Patienten	13	50	27	10	48	8	
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	Dansk	12	50	28	10	50	8	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Afsnit	Herniecenter, Odder	0	60	40	0	5	1	
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	15	62	15	8	13	1	
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	10	30	50	10	10	2	
	Organkirurgiske skopier, Odder	18	45	18	18	11	0	
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	10	50	20	20	10	2	
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	-	1	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	3	2	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		64	25	7	3	445	24
Alder	0-19	60	15	20	5	20	1
	20-39	66	15	20	0	41	0
	40-59	62	28	5	5	140	5
	60-79	66	27	5	2	213	13
	80-	68	23	6	3	31	5
Køn	Mand	64	26	6	4	298	13
	Kvinde	65	24	9	2	147	11
Skema udfyldt af	Patienten	65	25	7	3	415	19
	Pårørende	59	32	5	5	22	3
Modersmål	Dansk	64	25	7	3	424	20
	Ikke dansk	65	24	0	12	17	2
Afsnit	Herniecenter, Odder	70	14	13	4	56	1
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	56	29	13	2	87	4
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	73	22	2	2	81	4
	Organkirurgiske skopier, Odder	71	23	3	3	65	4
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	59	31	4	5	96	9
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	40	53	7	0	15	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	18	11	2	45	1

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		22	67	6	5	246	106	124
Alder	0-19	20	60	20	0	10	6	5
	20-39	21	58	11	11	19	8	14
	40-59	21	68	3	9	78	33	34
	60-79	23	69	6	2	124	49	60
	80-	27	60	7	7	15	10	11
Køn	Mand	23	68	6	4	163	71	81
	Kvinde	22	64	7	7	83	35	43
Skema udfyldt af	Patienten	23	66	6	5	231	94	116
	Pårørende	20	70	10	0	10	11	4
Modersmål	Dansk	23	66	6	5	231	100	120
	Ikke dansk	17	83	0	0	12	5	2
Afsnit	Herniecenter, Odder	22	69	6	3	32	10	16
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	17	73	2	8	64	9	17
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	20	72	7	2	46	19	23
	Organkirurgiske skopier, Odder	22	61	13	4	23	21	25
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	20	66	10	4	50	29	28
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	0	83	0	17	6	5	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	40	4	4	25	13	10

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		69	31	507
Alder	0-19	57	43	23
	20-39	75	25	44
	40-59	80	20	150
	60-79	65	35	251
	80-	54	46	39
Køn	Mand	68	32	326
	Kvinde	71	29	181
Skema udfyldt af	Patienten	70	30	467
	Pårørende	64	36	28
Modersmål	Dansk	70	30	478
	Ikke dansk	62	38	21
Afsnit	Herniecenter, Odder	74	26	61
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	71	29	94
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	81	19	94
	Organkirurgiske skopier, Odder	60	40	78
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	58	42	113
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	83	17	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	49

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		30	66	3	1	323	0
Alder	0-19	33	67	0	0	12	0
	20-39	27	70	3	0	33	0
	40-59	24	72	4	1	114	0
	60-79	33	61	4	1	148	0
	80-	50	50	0	0	16	0
Køn	Mand	32	65	3	1	203	0
	Kvinde	28	68	4	1	120	0
Skema udfyldt af	Patienten	30	65	3	1	302	0
	Pårørende	21	79	0	0	14	0
Modersmål	Dansk	31	65	3	1	307	0
	Ikke dansk	27	73	0	0	11	0
Afsnit	Herniecenter, Odder	24	73	2	0	45	0
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	23	70	5	2	60	0
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	34	62	4	0	71	0
	Organkirurgiske skopier, Odder	30	65	2	2	43	0
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	28	68	2	2	57	0
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	47	53	0	0	15	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	56	6	0	32	0

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	58	5	1	506
Alder	0-19	35	60	5	0	20
	20-39	29	69	2	0	42
	40-59	41	54	5	0	145
	60-79	35	58	5	2	260
	80-	38	59	3	0	39
Køn	Mand	36	60	4	1	326
	Kvinde	38	54	6	2	180
Skema udfyldt af	Patienten	37	57	5	1	469
	Pårørende	24	72	4	0	25
Modersmål	Dansk	37	58	5	1	478
	Ikke dansk	35	60	5	0	20
Afsnit	Herniecenter, Odder	30	69	2	0	61
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	35	58	6	1	98
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	37	59	2	1	91
	Organkirurgiske skopier, Odder	47	44	6	3	77
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	28	64	7	1	114
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	50	50	0	0	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	49	4	0	49

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		38	55	6	1	524
Alder	0-19	35	61	0	4	23
	20-39	34	61	2	2	44
	40-59	39	54	5	2	150
	60-79	37	54	8	0	264
	80-	42	49	7	2	43
Køn	Mand	40	54	6	1	338
	Kvinde	34	56	7	3	186
Skema udfyldt af	Patienten	39	54	6	1	484
	Pårørende	17	69	7	7	29
Modersmål	Dansk	39	54	6	1	496
	Ikke dansk	19	71	5	5	21
Afsnit	Herniecenter, Odder	39	52	6	3	62
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	36	55	8	1	100
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	35	60	4	0	96
	Organkirurgiske skopier, Odder	53	40	6	1	81
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	27	61	10	2	117
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	44	56	0	0	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	56	0	2	50

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	66	5	3	93	17	399
Alder	0-19	0	67	33	0	3	0	20
	20-39	8	92	0	0	12	3	29
	40-59	40	55	5	0	20	4	124
	60-79	23	66	5	7	44	9	202
	80-	36	57	7	0	14	1	24
Køn	Mand	21	68	7	4	68	13	246
	Kvinde	40	60	0	0	25	4	153
Skema udfyldt af	Patienten	27	64	6	2	81	16	373
	Pårørende	0	100	0	0	7	1	19
Modersmål	Dansk	28	63	5	4	81	15	385
	Ikke dansk	9	82	9	0	11	2	7
Afsnit	Herniecenter, Odder	9	91	0	0	11	2	47
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	20	65	10	5	20	4	73
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	50	42	8	0	12	2	76
	Organkirurgiske skopier, Odder	50	50	0	0	10	2	65
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	16	71	6	6	31	6	77
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	33	67	0	0	3	0	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	1	46

Tabel 35. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	70	8	4	226	289	
Alder	0-19	0	80	0	20	5	18	
	20-39	0	75	25	0	12	31	
	40-59	21	63	10	6	62	85	
	60-79	20	73	6	2	125	134	
	80-	18	68	9	5	22	21	
Køn	Mand	18	71	8	3	145	190	
	Kvinde	20	68	7	5	81	99	
Skema udfyldt af	Patienten	19	69	9	3	208	267	
	Pårørende	0	92	0	8	12	17	
Modersmål	Dansk	19	70	8	4	210	276	
	Ikke dansk	21	71	7	0	14	7	
Afsnit	Herniecenter, Odder	10	85	5	0	20	41	
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	20	61	7	11	44	54	
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	15	72	11	2	47	46	
	Organkirurgiske skopier, Odder	24	69	5	2	42	35	
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	16	73	8	2	49	68	
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	33	50	17	0	6	11	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	11	0	18	34	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		58	14	17	11	317	197
Alder	0-19	50	50	0	0	4	19
	20-39	59	15	26	0	27	16
	40-59	61	17	17	5	96	53
	60-79	57	10	16	17	167	90
	80-	57	22	13	9	23	19
Køn	Mand	57	14	19	11	203	129
	Kvinde	61	14	13	11	114	68
Skema udfyldt af	Patienten	59	13	17	11	300	173
	Pårørende	42	33	17	8	12	17
Modersmål	Dansk	60	14	16	11	300	186
	Ikke dansk	36	21	36	7	14	6
Afsnit	Herniecenter, Odder	57	17	20	6	35	24
	Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	59	11	14	16	64	35
	Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	57	16	18	8	61	32
	Organkirurgiske skopier, Odder	57	18	16	10	51	28
	Urologisk Ambulatorium, Horsens	50	16	17	17	58	56
	Urologisk Dagkirurgi, Horsens	82	0	18	0	11	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	8	16	8	37	15















Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.



Herniecenter, Odder

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Den undersøgende læge noterede imødekomme mit ønske om at blive opereret af en bestemt læge, som tidligere havde opereret mig.	Virkelig godt
	3	Alt foregår i en meget venlig og tryk atmosfære. Personalet er venligt og meget mere - yderst professionelle.	Virkelig godt
	4	Bedre planlægning, specielt da der i dag [er] længere transport til og fra behandlingssted.	Dårligt
	5	Jeg har været utryk, fordi man ikke har indkaldt mig til "eftercheck" efter min operation. Det synes jeg må være obligatorisk efter alle operationer.	Godt
	7	Et ambulatorium helt i top. Efter min mening kunne det ikke gøres bedre!	Virkelig godt
	9	Mindre ventetid.	Godt
	11	Ok.	Godt
	12	I forbindelse med første besøg blev diagnosen stillet af reservelæge. Jeg blev efterfølgende opereret unødigt - diagnosen var fejl. Hvad var og er problemet så, det fik jeg ikke svar på eller undersøgt!!!	Godt
	16	Det var en perfekt behandling. Tusind tak.	Virkelig godt
	18	Helt igennem en god service. Men efter operationen i Horsens gik der infektion i det. Og da kunne de godt have indlagt mig første gang, jeg var til undersøgelse, i stedet for at vente fem dage.	Virkelig godt
	19	Frustrerende at få at vide: "Nåh, du fejler ikke noget inden for mit gebet...hjem til egen læge forfra igen!!"	Godt
	20	Personalet var opmærksomt og venligt, også under opholdet i venteværelset.	Godt
	22	Den skriftlige redegørelse var skrevet på lægelatin, så læsningen var i nogen grad svær at forstå. Det gik, da jeg jo vidste, hvad det drejede sig om!	Virkelig godt
	24	Generelt har jeg haft en rigtig god operation, som er forløbet som den skal, og personalet har optrådt på bedst mulig vis, både fagligt og menneskeligt. MEN... Jeg ser det som en stor fejl, at jeg, efter at have besøgt dagkirurgisk i Odder tidligere, først under den sidste og afgørende samtale med lægen NN umiddelbart før operationen bliver præsenteret for en statistik, der fortæller, at 10-12% af alle patienter føler smerte eller anden form for målbar trykken i området. Det er altså for sent!!! Den information har jeg ikke fået før. Under første besøg blev jeg blot gjort opmærksom på, at der altid var risici forbundet med et indgreb. Dernæst synes jeg, det er meget forkert, at lægen NN som det allersidste, og efter at jeg har truffet min beslutning om at takke ja til operationen,	Godt

Bilag 5

konstaterer at han i hvert fald skulle have meget ondt, inden han ville lægge sig under kniven. Det er det sidste, man har brug for at vide, inden man går ind til operationen.

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 25 | De skulle sætte en erfaren læge på børn med brok, i stedet for en der ikke ved noget, og som skal rende rundt efter en anden læge for at finde ud af, hvad han skal stille op. | Dårligt |
|  | 26 | Jeg kunne have været tilbudt et "patientcentreret" forløb, hvor jeg var blevet undersøgt og behandlet uden ventetid. Det kan lade sig gøre hos private klinikker, f. eks. en øre-, næse-, halslæge, og derfor kan jeg ikke forstå, at en offentlig klinik ikke kan drives på samme, effektive måde. | Godt |







Herniecenter, Odder

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig godt
3	Personalet på Odder Regionshospital er generelt yderst venligt og imødekommende. Jeg håber, at det er muligt at bevare hospitalet, og I derfor kan fortsætte jeres fremragende arbejde.	Virkelig godt
7	God modtagelse til forundersøgelse. Rigtig god orientering om behandlingsforløb.	Virkelig godt
8	Andet besøg (scanning): Det tidspunkt jeg var indkaldt til at møde, faldt sammen med starten på personalets formiddagspause. Da jeg mødte op i ambulatoriet, var der ingen personaler, men et skilt "KOMMER SENERE". Personalet kom tilstede efter ca. 30-45 min. Manglende koordinering mellem indkaldende personale og ambulatoriepersonale.	Godt
13	Eftersom jeg bor på en ø, var det uheldigt, at operationen var så tidligt på dagen, at jeg skulle rejse derover dagen før.	Virkelig godt
14	At man bliver undersøgt af dansk læge.	Dårligt
15	Blev mødt af venligt personale ved modtagelsen.	Virkelig godt
20	Omvisiteret til Odder fra Randers (Randers havde ÉT års ventetid til forundersøgelse).	Godt
26	Blev først indkaldt til undersøgelse i Silkeborg. Blev undersøgt, blot for at få at vide, at afdelingen lukkede og ikke kunne behandle mig. Dernæst blev jeg indkaldt til Odder, hvor undersøgelsen blev gentaget.	Godt
28	På grund af afbud, var jeg overhovedet ikke i venteværelset, men blev straks kaldt ind.	Godt

Herniecenter, Odder

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Operationssår et forkert sted.	Godt
	3	Manglende fysioterapeut [?].	Virkelig godt
	4	Jeg blev ikke indkaldt til undersøgelse.	Dårligt
	12	Forkert diagnose.	Godt
	17	Læge NN var lidt svær at forstå pga. dårligt dansk. Det øvrige personale virkede meget professionelt og let forstående.	Godt
	27		Godt

Herniecenter, Odder

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Plejepersonalet, sygeplejersker m.v. gjorde et rigtig fint stykke arbejde - det er jeg meget tilfreds med. Derimod synes jeg, at jeg blev fejlinformeret vedrørende operationens art. En sygeplejerske (?) havde fortalt, at sårene fra operationen ville være ét sted på kroppen, mens lægen fortalte (og gjorde) noget andet. Det er IKKE i orden, selvom det kun har skønhedsmæssig betydning.	Godt
4	Ved første undersøgelse fik jeg oplyst, at jeg i stedet for den normale scanning skulle til ultralyd, når der blev tid. Dette kunne ikke foregå samme dag. Herefter skete der intet, indtil jeg tæt ved tre måneder efter selv tog kontakt. Efterfølgende fik jeg en tid til den scanning, som lægen ellers havde frarådet. Efter tre besøg viste scanningen, at der ikke var brok, og så kunne jeg vælge at begynde forfra.	Dårligt
6	Meget venligt personale.	Virkelig godt
7	Indtryk af meget professionelt udført behandling, udført af et meget venligt personale.	Virkelig godt
8	Første besøg (forundersøgelse): Tilstede var sygeplejerske samt en læge - med anden etnisk baggrund. Forløbet udspandt sig som undersøgelse og dialog mellem undertegnede og lægen. Lægen var en venlig person, der virkede imødekommende, men den kommunikation, der lå ud over den helt konkrete dataudveksling, var meget besværlig. Lægen havde dansksprogligt svært ved at forstå min oplevelse og beskrivelse af mit sygdomsforløb. Jeg synes, det er problematisk, at undersøgelsen i den grad kommer til at fremstå som en summarisk diagnoseafklaring. FORSLAG: Sygeplejersken kunne som standard være en aktiv del af dialogen for at kompensere for lægens mangelfulde dansksproglige forståelse. Fysisk skulle sygeplejersken være placeret foran patienten, så hun kunne blive en naturlig del af samtalen.	Godt
11	Ja. Det er ikke ok, at man bliver indkaldt to gange vedrørende undersøgelse. Problemet var, at første undersøgelse var ok, og derefter melder tvivlen sig. Ergo må man tage to fridage.	Godt
21	Har kun oplevet undersøgelse og operation på Odder Sygehus positivt.	Virkelig godt
23	Lægens vurdering efter første besøg på ambulatoriet var, at det ikke var nødvendigt med en operation. Efter kort tid måtte jeg anmode om en ny tid, hvorefter jeg blev indstillet til operation. Jeg kunne godt have undværet den mellemliggende tid.	Godt
25	Undrer mig over brok i lysken kun går over ved operation, og at man alligevel vil vente til skaden bliver større i stedet for at ordne det, mens det er lille?? Det går jo ikke væk vel?	Dårligt
27	Blev hurtigt kaldt ind - ventede noget længe inden selve behandlingen.	Godt

Herniecenter, Odder**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 4	Ventetiden var for lang. Der burde kun have været en undersøgelse inkl. scanning eller ultralyd. Sidste besøg var en forgæves tur, hvor jeg kunne have fået et svar pr. brev eller besked om at kontakte egen læge igen. Alt i alt kostede det 3 feriedage, så rent økonomisk havde jeg foretrukket en undersøgelse på privatklinik.	Dårligt
✎ 7	Rigtig god information om forløb efter behandling.	Virkelig godt
✎ 8	Tredje besøg (opfølgende samtale efter scanning). Positivt forløb med en læge der fremstod kompetent og imødekommende, og som havde sat sig ind i sagen	Godt
✎ 10	Dejligt at det ligger i nærområdet.	Godt
✎ 14	At man bliver undersøgt af dansk læge.	Dårligt
✎ 26	Det undrer mig stadigvæk, at jeg ikke bliver kontrolleret et stykke tid efter behandlingen. Selvom alt er vellykket, må det da være af værdi for afdelingen at følge op på resultatet.	Godt
✎ 27	God information, men gerne mere detaljeret oplysning om eventuelle smerter efter operation.	Godt

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sætte faste læger til hver patient. Lægerne skal lytte bedre efter, hvad man døjer med og tage handling ud fra det. Sygeplejerskerne var rigtig gode. 10 ud af 10 stjerner. Ventetiderne til kontrollen var passende.	Dårligt
3	Jeg har været der to gange indenfor kort tid, og jeg må sige, man får en ualmindelig fin behandling. Jeg synes, der tages meget hånd om én. Samtidig er det rigtig rare lokaler, man opholder sig i.	Virkelig godt
5	Ambulatoriet gjorde det særlig godt - de får meget ros fra mig. Jeg har prøvet andre hospitaler.	Virkelig godt
7	Ja, denne opfattelse af, at de alene ved noget, og det kan godt føles lidt uvirkeligt, for det er jo mig, der ligger krop til.	Dårligt
8	Alt for meget venten!	Godt
9	Jeg tror ikke, det bliver bedre, før der er et mere samlet register og elektronisk opdaterede data. De skal have ros for, de trods ventetid og mange patienter altid har været smilende og imødekommende.	Godt
11	Kommunikationen mellem Odder sygehus og Horsens sygehus væsentlig bedre (med nu skal Odder jo lukke). Ambulatoriet i Horsens kunne lave en samlet ambulansplan. Når patienten indkaldes til forundersøgelse. SKAL det være forundersøgelse inden operation - med samtale, undersøgelse, blodprøve, EKG o.s.v., anæstesilæge og angivelse af operationsdag.	Dårligt
14	De gjorde det godt.	Virkelig godt
17	Generelt har jeg fået en god og venlig behandling i Horsens. Kun en gang var der en smule forsinkelse, og dette blev oplyst ved ankomst.	Intet svar
18	Jeg fik en rigtig god vejledning, service og behandling. Jeg følte, at personalet havde tid til at behandle mig og svare på spørgsmål.	Virkelig godt
20	Var effektive og havde god humor.	Godt
25	Til selve undersøgelsen var alt helt i orden, men der mødte jeg også kun ordentlig dansk personale. Mange blomster til dem, de gør et stort arbejde.	Godt
26	Tilfredsstillende.	Godt
27	Personalet havde travlt, men virkede til at have styr på tingene. En venlig, rar og særdeles professionel "oplevelse" at blive opereret. Jeg giver gerne 2 % mere i skat for at bevare et sådant offentligt sundhedsvæsen med lige adgang for alle.	Virkelig godt

Bilag 5












- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 29 | Ved undersøgelsen i ambulatoriet kunne man oplyse, at der ikke var mulighed for operation foreløbigt. I stedet sendte man et brev med beskeden dagen efter. Den nye (ekstra) indkaldelse til forundersøgelse må betegnes som spild af administration. | Godt |
|  | 31 | Læge tog kontakt til andet sygehus, som har været involveret i mit behandlingsforløb. Alt i alt god behandling. | Godt |
|  | 32 | Undersøgelses-/behandlingsforløbet VAR nok tilrettelagt godt, men desværre for mig er sygehuse Horsens og Randers netop ved at flytte visse funktioner fra Horsens til Randers . Det har lavet uorden i mit behandlingsforløb, så opfølgende behandling ca. 6 uger efter ikke er foretaget og først efter mine egne og mit lægehus' henvendelser nu er fastsat, ikke 6 uger, men 4 måneder efter behandling. | Virkelig godt |
|  | 35 | Bedre orientering om forløbet efter operation var ønskelig. Bl.a. hævelser og blodudtrædning samt forventede smerter og længden på disse. | Godt |
|  | 36 | God dialog og hjælpsomhed. | Virkelig godt |
|  | 39 | Der var rod i korrespondancen. I forbindelse med indkaldelse til undersøgelse fik jeg samme dag to breve om indkaldelse til samme undersøgelse, der skulle ske på to forskellige tidspunkter. Brevene var underskrevet af forskellige personer. Jeg må jo være blevet registreret to gange. To personaler har arbejdet med det samme, og to tider blev reserveret til en undersøgelse - det er jo ressource-spild. | Godt |
|  | 40 | Det er godt at blive behandlet som et ligeværdigt menneske. | Intet svar |
|  | 42 | Det er latterligt at få et kontaktkort på EN sygeplejerske, når man kun kan komme i kontakt med en tilfældig person i afdelingen. Men det var ikke noget problem. | Virkelig godt |

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen virkede fraværende og som om, han havde travlt. Sygeplejerskerne var rigtig gode.	Dårligt
6	God og venlig service og rart personale.	Virkelig godt
11	UTROLIG dårlig kommunikation mellem sygehusene. Utrolig lang ventetid fra undersøgelse til svar i ambulatoriet på Horsens Sygehus. Prøvede at få det fremskyndet. Jeg fik brev om forundersøgelse til operation, men det var ikke forundersøgelse, bare almindelig snak.	Dårligt
19	Det føles som om, at man ikke har læst ens sygejournal.	Virkelig dårligt
22	Venteværelset var lidt for åbent. Synes godt, man kunne adskille dem, der venter, og de der er blevet opereret.	Godt
25	Personalet havde meget travlt på grund af sygdom - de gjorde, hvad de kunne. Samtidig var der en ny ansat, der lige skulle sættes ind i tingene. Hende blev jeg så overladt til, og hun var meget sød og undskyldte meget, at der var nogle fejl. Men god.	Godt
27	Hurtig og effektiv indsats fra både egen læge og sygehus - og det til trods for, at jeg "kun" havde et ikke-livstruende problem.	Virkelig godt
34	På Horsens Regionshospital er venteværelset rigtig dårligt indrettet, fordi man altid sidder med fornemmelsen af, om man nu hører, når man bliver kaldt ind.	Godt
37	Jeg ved godt, at den lange ventetid til ambulatoriet skyldes konflikten for bl.a. sygeplejersker - men oplevede, at fra jeg blev henvist af egen læge i foråret og endnu ikke i sommeren havde modtaget en tid, som er kritisabelt - i betragtning af at vi ikke på dette tidspunkt vidste, om jeg evt. havde en bestemt lidelse. Efter henvendelse anden gang viste det sig, at min læges henvisning var blevet væk! Men den var noteret som modtaget.	Godt
39	Mit første besøg var på skadestuen, hvilket var en særdeles dårlig oplevelse og ikke et dansk sygehus værdigt.	Godt
40		Intet svar

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Indkaldelse fik jeg samme dag, som jeg skulle undersøges.	Godt
	9	Direkte kontraindikationer og modsatrettede oplysninger fra en læge til en konsultation til anden læge. Frustrerende at føle, at det kun er de sidste to linjer i journalen, lægen læser og vurderer ud fra.	Godt
	11	Fejlagtige oplysninger i journalen.	Dårligt
	16	Alt for mange blodprøver og afføringsprøver.	Godt
	23	Indkaldelsen til undersøgelse var mangelfuld m.h.t., hvad undersøgelsen gik ud på. Ved min opringning til hospitalet for at få en forklaring, og dermed vurderingsgrundlag for, hvor lang tid jeg endnu engang skulle være fraværende på mit arbejde, aftalte jeg med NN, at jeg ville få svar pr. tlf. eller pr. brev, idet hun ikke umiddelbart kunne få kontakt med en læge, der kunne besvare spørgsmålene! Jeg fik aldrig svar, før jeg atter selv tog kontakt til hospitalet, hvor jeg fik oplyst, at det eneste der var noteret var, at jeg var "udeblevet"!	Godt
	28	Hørte ikke resultat efter sidste besøg.	Godt
	30	Oplysning om, hvor der skulle undersøges.	Virkelig godt
	32	Indkaldt til kontrol inden behandling var slut.	Virkelig godt
	33	Aftale om genundersøgelse.	Godt
	38	Fejl scanning.	Dårligt
	41	Jeg var ked af, at det var forskellige læger og personale de tre gange jeg blev undersøgt.	Godt







Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der var to læger, som jeg talte med inden operationen, og de sagde, at de ville fortælle om operationen efter denne. Da jeg vågnede op igen, var de begge taget hjem, og personalet på opvågningen var ikke i stand til at besvare mine spørgsmål.	Godt
5	Personalet lyttede og var god til at informere om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
7	Min oplevelse er, at læger var meget mere optaget af, at jeg er for tyk end at drage omsorg for, at jeg blev ordentlig medicineret, inden jeg blev udskrevet efter operation.	Dårligt
10	Manglende oplysning om, at jeg ikke måtte tage blodfortyndende medicin.	Intet svar
11	Det, der stod i brevet til mig, var ikke det, der skete! Der blev sagt, at jeg skulle drøftes på konference næste dag med gynækologerne, men der er ingen notat i journalen angående dette. Da jeg kom til gynækologerne, vidste de heller ingenting. Henvisningen var også ufuldstændig. Et totalt spildt besøg/undersøgelse!	Dårligt
12	Jeg har været på en række afdelinger på Horsens Sygehus til undersøgelse, men ikke på organkirurgiske afdeling. Mit indtryk af Horsens Sygehus er, at det er uprofessionelt, og at tingene ikke fungerer ordentligt. Men der er ikke grund til at klage over ventetid, alle er flinke, men de laver fejl og har ikke styr på tingene.	Intet svar
13	Jeg blev af sygeplejersker og personale generelt behandlet, som jeg ville forvente det skulle være. Men jeg mødte forskellige læger hver gang, hvilket jeg syntes var lidt uheldigt, men omvendt ikke et stort problem. Til gengæld var lægen, jeg mødte anden gang en meget kedelig oplevelse! Han var sandsynligvis faglig kompetent, men så stort et fjols i omgang med mennesker, at jeg egentlig betragter ham som aldeles inkompetent og fejlplaceret. Hans omgang med mine anale regioner fik mig snarere til at føle mig voldtaget end behandlet. Jeg var nok en smule chokket og fortrød også bitterligt, ikke at have kritiseret ham allerede under forløbet. Selv sygeplejersken der fulgte forløbet var rød i hovedet, og sagde, da hun fulgte mig ud. Hvad mon får en sygeplejerske til at reagere sådan?	Godt
15	Har ventet tre måneder på svar efter undersøgelse med henblik på eventuel behandling. Har rykket for svar, men intet hørt!	Dårligt
19	Jeg fik et overfølsomhedschok på Odder, og det er under al kritik, for hvis de havde læst min journal, havde de opdaget, at jeg var overfølsom for den kontrastvæske, de brugte. Så havde jeg sluppet for en ambulancetur til Horsens fra Odder, hvor behandlingen på Horsens var meget dårlig. Udskrevet igen efter et par timer, uanset at jeg havde det dårligt.	Virkelig dårligt
24	Lidt for omstændigt et forløb med en forundersøgelse i Horsens, to ugers venten på en scanning i Odder, en tur en uge senere til Horsens for at få svar og den endelige afsluttende samtale inden operationen. Det drejede sig kun om et lille brok over navlen. Efter min overbevisning burde man	Virkelig godt

Bilag 5

have kunnet klare den scanning ved det første møde på Horsens Sygehus.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 25 | Jeg synes, det er for dårligt, at en læge, der skulle tale med mig inden undersøgelsen, ikke kunne tale dansk og faktisk ikke forstod det. Så efter forundersøgelsen var jeg meget utryg. | Godt |
|  | 27 | En fantastisk positiv oplevelse. Jeg havde aldrig prøvet at komme i narkose og var bange. Det blev der taget positiv, lyttende og professionelt hånd om. Det var trygt. Selve forløbet: NUL ventetid. Operation i ca. 15 minutter. Opvågning: fantastisk effektiv, professionel, venlig behandling. | Virkelig godt |
|  | 29 | Jeg modtog et brev - operationen udsat på ubestemt tid. En måned senere indkaldes jeg igen til forundersøgelse i organkirurgisk ambulatorium. Det var så en fejl, og man undskylder. Fire måneder senere venter jeg stadig på en operationstid. | Godt |
|  | 30 | Flink og venlig læge. | Virkelig godt |
|  | 31 | Godt behandlingsforløb. Venlig plejepersonale. For mange kontaktpersoner. Mindre god service fra receptionspersonalet ved ankomst. Manglende information om ventetid og ikke nærværende. | Godt |
|  | 38 | Benytter fremadrettet privat hospital. "Orker" ikke flere nyttesløse samtaler med et utal af læger. INGEN "projektledelse"! og struktur. | Dårligt |

Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens

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







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Havde alt for mange forskellige læger i forløbet efter operationen til at kontrollere, hvordan det gik. Der gik for lang tid, før der blev gjort noget ved mit sår, som ikke gad at hele. Blev dårligt/forkert informeret om, hvor længe efter operationen jeg skulle døje med mit problem. Lægerne virkede som om, mit problem var ubetydeligt.	Dårligt
6	Kanon behandling. Fin operation. Ingen gener. Godt arbejde udført af de deltagende før, under, efter. Tak til alle for omsorg/forplejning.	Virkelig godt
7	Uanset hvad jeg sagde, var det min egen skyld.	Dårligt
11	Ikke informeret før efter akut indlæggelse, hvor operationen viste adenom carcinom. Dette blev han informeret om, men IKKE at jeg IKKE var informeret om diagnosen (var udskrevet og henvist til specialhospital).	Dårligt
16	Alt for lang tid mellem undersøgelserne og information (samtale ved læge).	Godt
19	Lær at I skal læse sygejournaler, så sparer I mange patienter for dårlige oplevelser. Efter min oplevelse på Odder/Horsens, vil jeg kontakte patientklagenævnet.	Virkelig dårligt
21	Jeg blev lovet en opfølgende samtale, da jeg var meget dårlig ved hjemsendelse. Jeg har aldrig hørt noget, men samtalen har vist sig ikke at være nødvendig, da problemerne/smerterne/ubehaget forsvandt efter nogle dage.	Virkelig godt
25		Godt
27	Jeg måtte aflyse operationen i første omgang pga. sygdom. Det tog personalet meget pænt og professionelt - jeg fik hurtigt en anden tid.	Virkelig godt
29	Samtale med læge og sygeplejerske i organkirurgisk samt anæstesen, opfattede jeg som meget behageligt. Der var tid til god orientering om min situation.	Godt
31	Godt tilfreds med behandlingen.	Godt
38	Har fundet og finansieret alternativ løsning. Har ikke tillid til "systemet".	Dårligt
39	Der var nogen ventetid, da jeg ved en personlig samtale med en læge på sygehuset skulle have svar på en undersøgelse.	Godt
41	Jeg synes, at når man som jeg har hæmorider og skal ligge med rumpen i vejret flere gange, så ville jeg have ønsket, at det var det samme personale, både læge og sygeplejerske. Det må være muligt at få det til at passe. I forvejen en ret grænseoverskridende stilling at ligge i og så fremmede hver gang!	Godt

Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Bliver man indkaldt som den første om morgenen, må man ikke komme 10 minutter før til en mennesketom skranke! Det var første gang, jeg skulle prøve denne undersøgelse. Selve undersøgelsen gik fint - flink læge og sygeplejerske.	Godt
7	Patienten (en lille dreng) følte sig meget utryk og bange og nok mest for stikket i hånden. Det ville have været rart, hvis vi vidste, han fik masken i stedet for. Det havde sparet ham for meget angst.	Godt
8	Snak tjek om der er misforståelser! Der tre personer, to sygeplejersker og en læge. Ingen af dem gav mig den nødvendige information. Deres handlinger var modsat af det, jeg læste og forventede. De tvang mig til deres syn, at jeg ikke skal have desinficerende spray inden undersøgelsen. Jeg oplevede den som skræmmende.	Dårligt
10	Det var en meget positiv oplevelse, som er ganske i tråd med hvad, jeg opfatter som et godt sygehusvæsen (offentlig!).	Virkelig godt
11	Ventetiden kunne minimeres ved fx sms-/mail-reminders til patienterne.	Godt
12	Jeg oplevede dygtigt personale hele vejen rundt og et godt planlagt operationsforløb.	Virkelig godt
13	Den tilsendte information om udrensning inden rektoskopi var i modstrid med oplysninger på pakken med afføringsmiddel, specielt mht. tidspunkter. Jeg skulle møde omkring middagstid. Selve modtagelsen og behandlingen på ambulatoriet virkede positiv, informerende og kompetent. STOR ROS.	Virkelig godt
15	Mere kontinuitet i form af samme sygeplejerske/læge fra gang til gang.	Virkelig godt
16	Det virkelig gode var personalets udsøgte venlighed. Samarbejdet: Ambulatoriet - de patologiske biopsiprøvers resultat og informationen til egen læge var meget dårlig.	Godt
18	Det er dejligt, at det er den samme sygeplejerske, der hjælper en både før og efter undersøgelsen.	Godt
19	Jeg synes, det var flot, at man gav hver enkelt patient lidt mad og drikke i ventetiden.	Godt
21	Meget venligt, hjælpsomt og kompetent personale. Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
25	Jeg syntes, personalet var meget søde og imødekommende og gjorde alt, for at du skulle have det godt. En god oplevelse, tak.	Virkelig godt
26	Personalet gjorde mig tryk og var gode til at takle min blufærdighed.	Virkelig godt
27	Ambulatoriet gjorde det godt, fordi jeg blev indkaldt til samtale og kunne få den bedste oplysning, så jeg forstod det.	Godt

Bilag 5

	28	De er altid glade og venlige.	Godt
	30	Jeg har slet ingenting at klage over. Alt gik meget fint.	Virkelig godt
	31	Bedre til at få sammenhæng i undersøgelserne, så man ikke skal af sted så mange gange. Hurtigt skriftligt svar. Dejligt med en kontaktperson.	Godt
	33	Meget professionelt og informerende personale.	Godt
	34	Nogle af sygeplejerskerne kunne godt bruge et kursus i at stikke. Den sygeplejerske der skulle stikke mig som mislykkedes, mislykkedes med flere andre patienter, mens jeg var tilstede.	Godt
	35	Jeg synes alle var meget venlige imod mig. Så jeg har ikke noget at klage over.	Intet svar

Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Da det er længe siden mit besøg, erindrer jeg ikke forløbet som sådan, men har ikke nogen klage.	Virkelig godt
6	Fint.	Virkelig godt
8	Hun påstod, at jeg var i den forkerte klinik. Var ved at sende mig et andet sted, til trods for, at jeg havde indkaldelsespapirer med. Hun kunne ikke give mig de nødvendige skemaer for at rekvirere rejsegodtgørelse. Hun virkede nærmest søvnig, men ikke nok til at konversere med en kollega! Meget uopmærksom!	Dårligt
9	Meget venlig.	Virkelig godt
10	Ikke alene var den skriftlige indkaldelse overordentlig fin og informerende, men tonen i brevet menneskelig og venlig. Tak. Dertil kommer personalets effektive, venlige anvisning. Stor oplevelse i kontrast til pressen.	Virkelig godt
11	Jeg blev først indkaldt til forundersøgelse på Århus Kommunehospital (hvor der var lang ventetid). Fik ved fremmøde at vide, at det var en fejl og fortsatte med en ny omgang ventetid, forundersøgelse ect. Særdeles utilfredsstillende.	Godt
13	Min mand var med mig. Han fik ikke lov til at følge mig under undersøgelsen. Det var vi skuffede over.	Virkelig godt
14	Modtagelsen var rigtigt godt, og det er jeg rigtigt glad for. Personalet var meget venlige.	Godt
19	Der var lidt trængt, mere plads. God betjening.	Godt
20	Jeg synes, venteværelset var lidt lille. Jeg kunne [godt] tænke mig andet litteratur end diverse pjecer om sygdom og sundhed.	Godt
22	Der var kun blade/magasiner om sygdom og helse. Det kunne være godt med nogle af almen interesse, både for mænd og kvinder!	Godt
23	Venteværelset på Regionshospitalet Horsens er ikke ret stort, der er sådan set kun et enkelt bord. Til gengæld godt med legehjørne til børnene.	Godt
30	Jeg fik en meget god behandling i hele forløbet.	Virkelig godt
32	Jeg blev indlagt og gjort klar til undersøgelse af tyktarmen. Kom ikke for før 18 timer efter, at jeg var blevet gjort klar. Jeg synes, at det var for lang tid.	Intet svar
33	Blev kontaktet og fik en akuttid pga. afbud.	Godt

Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	For lidt bedøvelse.	Godt
	5	Misforstået ordlyd.	Godt
	8	Vejledning manglede.	Dårligt
	11	Forkert sygehus.	Godt
	16		Godt
	17	Mislykket operation.	Dårligt
	34	Sygeplejersken var ikke god til at stikke, havde svært ved at finde åren. Måtte til sidst opgive og få en anden til at stikke.	Godt
	36	Forkert røntgen, 2. gang ok.	Godt





Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Min diagnose taget i betragtning kan jeg ikke forstå, at jeg ikke blev helbedøvet. Man må have vidst, at det ville være MEGET smertefuldt, og min tærskel er ellers høj.	Godt
3	Under operationen blev der ikke givet korrekt bedøvelse og jeg måtte to gange gøre opmærksom på dette.	Godt
4	Megen ventetid på operationsafdelingen. Kom til over to timer for sent. Blev meget dårlig efter narkosen, havde bl.a. aspireret til lungerne. Da det var et dagkirurgisk tilbud, blev jeg smidt ud af sengen og afdelingen efter mindre end en times opvågning. Dette med dårlig respiration/delvis lukkede luftveje og et meget højt blodtryk. Meget ung sygeplejerske, det virkede ikke, som om hun var kompetent til denne situation. Slog bare alarmerne fra uden at reagere!	Virkelig godt
5	Jeg troede, at sygehuset gav min egen læge besked, men hun skulle selv rykke for den. Jeg fik aldrig nogen selv.	Godt
8	Jeg fik kradset i halsen, som varede hele dagen. Jeg måtte selv finde et sted at spise. Var i ambulatorium kl. ni, ventede en time. De tog ikke hånd om mig!	Dårligt
9	Jeg fik en meget fyldestgørende beskrivelse af min undersøgelse gastroskopisk og en meget professionel hjælp under undersøgelsen, så jeg følte mig MEGET tryk.	Virkelig godt
12	Min mand blev ikke på noget tidspunkt inddraget i min behandling/operation. Fik besked på via brev, at han kun måtte aflevere og hente mig. Derudover ingen info til ham. Han manglede at få at vide, at operationen var forløbet godt, og at alt var som planlagt, indtil jeg over to timer efter var så klar, at jeg kunne ringe.	Virkelig godt
15	Undersøgelsesforløbet på ambulatoriet har været meget tilfredsstillende. Dog kunne jeg ønske mig, at der havde været lidt mere kontinuitet i form af, at jeg kunne blive undersøgt af den samme læge fra gang til gang. Operationsforløbet på Horsens Dagkirurgisk Center var derimod lidt forvirrende. Da jeg ankom på afdelingen, var modtagelsen ikke særlig god. Det var uklart, om man skulle henvende sig til skranken, da der ikke var nogen. Da nogen kom, kommunikerede hun ikke med os, der sad på stolene ved siden af, så det var stadig uklart, hvad man skulle. Da jeg skulle forlade afdelingen efter operationen, fik jeg at vide, at jeg selv skulle købe en lavement til efterundersøgelsen. Det har jeg ellers altid fået udleveret på ambulatoriet. Så det forløb var lidt forvirrende.	Virkelig godt
17	Efter den mislykkede operation ville lægen udskrive mig. Efter at han havde "læst journalen mere grundigt", kunne han godt se, at det var for tidligt at udskrive mig. Der var opstået komplikationer, som krævede REOPERATION.	Dårligt
20	Jeg oplevede et særdeles venligt personale, der ikke virkede fortravlede.	Godt
23	Jeg skulle også have haft en anden undersøgelse, men dette var ikke noteret, og jeg måtte selv	Godt

Bilag 5

gøre opmærksom på det.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 24 | Var ikke rensset helt ud ved anden tarmundersøgelse. Havde gjort det, jeg skulle, men jeg synes lægen virkede sur den dag, men da jeg kom en måned efter, var han flink. | Godt |
|  | 28 | Fik udleveret en andens recept og opdager først det en måned efter, jeg er begyndt at tage medicinen. Da blev jeg lidt bange, for hvad var det så, man havde fået? Men heldigvis skulle jeg have det samme. Der blev UNDSKYLDT rigtig meget fra Horsens Sygehus. | Godt |
|  | 30 | Alt gik som det skulle, alle var meget søde. | Virkelig godt |
|  | 31 | Dårlig tilrettelæggelse af kontrolbesøg. Af sted tre gange til tre forskellige ambulatorier. Undskyldning - de havde glemt at bestille tid. | Godt |

Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Jeg synes, at personalet har FOR TRAVLT, så vi bliver en del af RUTINE. Vi har brug for opmærksomhed. Informationsfolderen bad mig om at medbringe min daglige medicin. Jeg havde det med, men ingen spurgte eller kiggede på dem.	Dårligt
12	Jeg har siden min operation fået at vide andet steds fra, at mine ar skal dækkes af englehud og solfaktor 50. Dette har jeg ikke fået at vide fra ambulatoriet.	Virkelig godt
18	Det vil være godt, hvis der kan komme et telefonnummer på skadestuen på de papirer man får med hjem, hvis der er problemer efter man er kommet hjem, og klinikken er lukket.	Godt
19	Har modtaget en skriftlig udførlig vejledning til tre måneders kontrol.	Godt
29	Lægen var meget kortfattet.	Godt
30	Jeg var meget tilfreds med alt og alle.	Virkelig godt
31	Fik skriftligt svar et sted. Efterfølgende måtte jeg selv rykke for skriftligt svar. Ventede 5-6 uger. For dårligt.	Godt

Organkirurgiske skopier, Odder

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Mit besøg på Regionshospitalet i Odder var en GOD OPLEVELSE. Ikke for meget venlighed og ikke for lidt omsorg og uvenlighed.	Virkelig godt
9	Jeg følte virkelig, at jeg blev behandlet som et menneske og ikke som et nummer i rækken.	Virkelig godt
10	Alt i alt; var perfekt.	Virkelig godt
12	På grund af sekretærens mangel på overblik og orden havde jeg en særdeles dårlig oplevelse med den behandlende læge. Jeg bad om kopi af journalen, måtte ringe og rykke for den efter en måned.	Dårligt
13	Alle var meget imødekommende, beroligede, omsorgsfulde, søde og smilende.	Virkelig godt
14	Fortsæt på samme måde og I kan kun have tilfredse patienter.	Virkelig godt
15	I indkaldelsen til undersøgelsen stod skrevet, at man kunne få beroligende midler, og at man kunne blive bedøvet i svælget. Narkosesygeplejersken prøvede ihærdigt at snakke mig fra beroligende medicin. Og bedøvelse af svælget gik lægen ikke ind for!! Det var virkelig træls!!	Godt
16	Regeringen kan gøre noget bedre - ikke ambulatoriet!	Godt
19	Synd, at det lukker!	Godt
20	Første gang, jeg blev undersøgt i Odder, var det, da ventetiden var kortere end i Århus. Første gang blev jeg kørt i en seng ind til undersøgelsen. Bagefter sagde jeg, at jeg følte mig sygeliggjort, og jeg hellere ville gå til og fra undersøgelsen, hvilket jeg har fået mulighed for siden. Efter første undersøgelse kom lægen og fortalte om undersøgelsen kort efter, hvilket betød meget for mig og min søster (der var med). Første gang blev jeg tilbudt en kedelig ostemad, inden jeg skulle gå. Sidste gang en sund lille anretning med lidt grønt og saft. Jeg har derfor opfattelsen af, at personalet hører efter og reagerer.	Godt
21	Kunne ikke gøres bedre, alt var ok.	Virkelig godt
22	Nedsætte ventetiden.	Godt
23	Yderst professionel behandling, alle var søde og hjælpsomme. Fik hurtigt indtryk af, at de kunne deres kram. Følte mig tryk i deres varetægt. De viste meget omsorg og forståelse (stor ros). Alle tiders sted. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
25	Bedre mulighed for noget mere attraktivt mad, når man må spise igen efter ca. 36 timer. På forhånd tak, vi ses om et par år.	Virkelig godt
26	Den gruppe, der forestod min undersøgelse, udgjorde et velfungerende team, der gav tryghed midt	Godt

i det uundgåelige ubehag.

 28 Regionshospitalet Odde SKAL bevares og må ikke nedlægges.

Virkelig godt






Organkirurgiske skopier, Odder

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var en sød og venlig modtagelse!	Virkelig godt
2	Positiv over personalets evne til at indleve sig i ens problemer og til at informere om, hvad der kunne gøres, og hvorfor osv. :-)	Virkelig godt
8	Da jeg bliver meget dårlig af udrensningen i dagene før undersøgelsen og på selve dagen, var jeg meget glad for at komme i en seng og få et drop. Udrensningen er meget hård - kunne tænke mig en anden form.	Godt
10	Det var virkeligt godt.	Virkelig godt
13	Jeg fik kun lige frakken af, så kom sygeplejersken.	Virkelig godt
14	Selv om jeg mødte for tidligt, blev jeg taget med det samme for at få skrevet data ned. Herefter fik jeg lov til at skifte tøj, så jeg var klar til undersøgelsen, og fik derefter en seng at ligge, i mens jeg ventede.	Virkelig godt
17	Især Odder sygehus og Horsens sygehus er de BEDSTE.	Godt
18	Jeg synes, at alt var fint, og folk var flinke.	Godt
22	Ekstremt dårligt forløb. Min henvisning blev via egen læge sendt til Århus Kommunehospital, der derefter sendte den videre til Horsens Sygehus, som derefter igen sendte den videre til Odder Sygehus, hvorefter jeg så fik en tid, der efterfølgende blev ændret to gange. Forløbet gjorde at jeg alt i alt måtte vente i over fire måneder på at komme til undersøgelse.	Godt
27	Meget venlig.	Virkelig godt

Organkirurgiske skopier, Odder

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	De tog et stykke af min mavesæk til undersøgelse uden at spørge mig om det.	Godt
	8	Ingen orientering om ventetid.	Godt
	20	Tab af vævsprøve.	Godt
	24	Kunne ikke finde blodåren i armen.	Godt
	28	Operationspåklædning.	Virkelig godt



Organkirurgiske skopier, Odder

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg fik via telefonisk kontakt med min egen læge at vide, at undersøgelsen ikke var afsluttet som den skulle, og derfor ikke gav noget sikkert resultat, men der var NOK ikke noget galt. Jeg henvender mig ikke til min læge, uden jeg har rigtig ondt og har haft det længe.	Dårligt
5	Jeg fik skriftlig information, da jeg blev indkaldt.	Virkelig godt
7	Da jeg tidligere har fået foretaget gastroenterologi uden særlige gener, mener jeg, at denne gang var betydelig værre, da man pustede luft ned i maven under hele undersøgelsen. Dette havde man ikke oplyst mig om forinden.	Godt
10	De var fantastiske.	Virkelig godt
11	Der skulle lægges en venflon for evt. senere bedøvelse, og den blev stukket forkert, så jeg efterfølgende havde en pæn stor bule i flere dage efter.	Virkelig godt
12	To sekretærers totale mangel på overblik og samarbejde, afdelinger imellem.	Dårligt
14	Det var en rigtig god måde at blive ført igennem en undersøgelse. Der var humor, respekt og megen tid til overtalelse til at deltage i, hvad der foregik. Min bekymring gik på, at det gjorde ondt, og at det ville være ubehageligt. De fik mig til at følge med på skærmen og var gode til at forklare, hvad der kunne ses. Dette gjorde, at det utrygge forsvandt, og at der næsten ikke skulle bruges bedøvelse. Dette har gjort, at der ikke vil være betænkeligheder i at skulle prøve igen, og at andre får en god forklaring på, at det ikke er en ubehagelig undersøgelse, hvis de står foran en lignende.	Virkelig godt
16	Personalet arbejder under alt for stort tidspres og med ventetid til følge. Til trods for dette leverede de et kompetent og empatisk arbejde!	Godt
17	Især Odder Sygehus og Horsens Sygehus er de bedste.	Godt
18	Jeg blev godt behandlet.	Godt

Organkirurgiske skopier, Odder


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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	De havde perfekt samarbejde med mig og hinanden.	Virkelig godt
	12	En læge glemte at skrive journal, men udleverede i stedet det eneste papir, der fandtes over undersøgelsen til patienten. Der skete i øvrigt mange småfejl!	Dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har fået en endda meget tilfredsstillende behandling i ambulatoriet. Er der noget, der trækker lidt ned, er det dagkirurgisk center.	Godt
3	Meget informativt og empatisk personale.	Godt
5	Jeg fik oplyst, at det var muligt, at jeg kunne blive opereret inden sommerferien, og da jeg fik brevet, fik jeg at vide, at de ikke kunne give mig en tid (altså måske om fem år eller hvad?).	Godt
6	Jeg er meget duperet og glad for, at hospitalerne automatisk har fulgt op på min kræftsygdom og meddelt mig, at jeg er kræftfri.	Virkelig godt
7	Jeg savnede i høj grad bedre information fra den ansvarlige læge efter endt behandling.	Godt
9	Ventetiden burde kunne nedbringes.	Godt
11	Som sagt før, bliv bedre til at snakke med patienten om problemerne. Patienten er ikke rutine og ikke maskine. Og lyt til patienten - det er jo patienten, der har problemer, ikke personalet.	Godt
12	Af gode ting kan nævnes nul ventetid. Glade og humoristiske ansatte. At hospitalerne ikke er enige er selvfølgelig skidt, og det øger tilslutningen til privathospitalerne.	Intet svar
13	Kun ros, et godt og trygt forløb med god information både i skrift og tale. Dygtigt og venligt personale.	Virkelig godt
16	Forsøge at indkalde patienter, så ikke nogle skal vente fra 4-5 timer før operation. Så er man ved at være kold af at sidde.	Godt
19	Har været særdeles godt tilfreds med den behandling jeg har fået. Gode samtaler, som har hjulpet med at tage angst og lignende. Man har lært, at forstå sin sygdom og hvordan man skal klare det. Tak.	Virkelig godt
21	Meget venligt og informativt personale på dagkirurgisk i Horsens.	Virkelig godt
22	Ja, de kunne sørge for, at der var nogle danske læger til at sørge for en ordentlig snak, om urolige. Det vil gøre det lidt nemmere at forstå, hvad der bliver fortalt om.	Godt
23	Jeg er kun glad for, at jeg lod mig behandle/operere/kontrollere på mit "gamle" sygehus.	Virkelig godt
24	Min søn er et barn. Han skulle undersøges af en absolut IKKE børnevenlig udenlandsk læge. Vi forstod ikke alt, hvad han sagde, særligt ikke min søn. Sygeplejersken måtte hjælpe til, så vi kunne forstå, hvad der skulle ske ved operationen. Heldigvis "overtog" en anden læge samtalen, og vi fik en god behandling.	Godt

-  26 Det hele fungerede så fint. Et hyggeligt hospital, man følte sig tryk der. En stor sorg, hvis det bliver lukket. Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Var henvist til kikkertundersøgelse i vinteren, fik nogle uger efter svar: på grund af ventetid er det desværre IKKE på nuværende tidspunkt muligt at give en tid til undersøgelse. Efter kontakt til patientvejleder, tildelt en tid et par måneder senere. Det var for mig et meget langt forløb.	Godt
2	Jeg synes, at det er en meget dårlig anvendelse af ressourcerne, en knap ressourcer (sygeplejerske) skal hente patienter og gå af lange gange, medens lægen står med armene over kors og venter, spild af tid, ressourcer. Går som ved blodprøvetagning på Vejle Sygehus. Man får et nummer ved tilmelding ved skranken, hvorefter der er et display, hvor et nummer kommer frem og hvilket rum, man skal gå til.	Virkelig godt
4	Der kan altså ikke siges andet end godt.	Godt
9	Når man har skullet faste i mere end et døgn, ville det være rart at komme ind på det tidspunkt, som man forventer iflg. indkaldelsen.	Godt
10	Jeg oplevede, at to måneder var længe at vente.	Godt
11	Jeg havde ventetid, men det var på grund af de stærkt kritisable parkeringsmuligheder ved Horsens Sygehus, så man skal komme lang tid i forvejen, for at man kan parkere. Indenfor gik det fint, jeg kom ind to minutter efter det planlagte klokkeslæt.	Godt
12	Der er simpelthen ikke plads nok i venteværelset. Jeg kom heldigvis ind før tid, men nåede da at opleve, hvordan det er at være "gangpatient". Ved min indkaldelse fik jeg at vide, at det kunne tage op til fire timer. Så er det noget overraskende at finde ud af, at bilen kun kan holde der i tre timer!	Intet svar
15	Fantastisk med frugt mmm samt drikkevarer.	Virkelig godt
16	Ventede lidt over 30 min. i det jeg kalder receptionen for omklædningen. Men efter omklædning ventede jeg ca. tre timer.	Godt
18	Jeg har ventet op til fem timer. Sidste gang ventede jeg i tre timer, inden jeg kunne komme i behandling.	Virkelig godt
20	Min læge henviste mig til ambulatoriet i efteråret, men da jeg ikke havde hørt noget fra sygehuset i vinteren, rykkede jeg for en tid. Sygehuset påstod at de ikke havde fået en henvisning, men min læge har kvittering for, at de har modtaget den. Jeg synes det er længe at vente på forundersøgelse og behandling.	Virkelig godt
21	Der var ingen konkret information om længden af ventetiden fra henvisningen blev modtaget i dagkirurgisk klinik til besøget (altså f.eks. to uger eller 3-4 mdr.). Til gengæld var jeg meget tilfreds med at komme ind på "afbud".	Virkelig godt

 25 Lang ventetid fra henvisning til undersøgelse pga. strejke.

Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	14	Svar på prøver kom først to måneder efter undersøgelsen, hvilket er utilfredsstillende.	Godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Undersøgelsen kunne have været mindre smertefuld, hvis den var foregået blidere og langsommere.	Godt
6	Hårdhændet indføring. Burde have været bedøvet i anus.	Virkelig godt
8	Har haft en meget ulidelig oplevelse med en kontaktlæge på hæmatologisk afdeling på Århus Sygehus - direkte ubehagelig person - har bedt om en anden kontaktlæge. Har ellers altid god behandling.	Intet svar
11	Der var jo et mindre problem med sproget, da lægen er udenlandsk, men det gik. Kunne dog godt have brugt, at han havde været lidt mere grundig, og spurgt mere ind til mine problemer. Der var alt for meget rutine i forløbet, det er mennesker personalet har med at gøre, ikke maskiner.	Godt
12	Horsens Sygehus sendte mig til CT-scanning på Vejle Sygehus. Der fik jeg så en ultralydsscanning. Da jeg efter en måneds ventetid ringede til Horsens Sygehus for at få officielt svar (jeg fik det mundtligt i Vejle), var min journal blevet væk. Jeg blev dog indkaldt efter ca. et par uger til Horsens Sygehus igen, hvor jeg blev kritiseret for at have fået en ultralydsscanning, når de nu havde bedt om en CT-scanning?! Det havde jeg ærlig talt lidt svært ved at svare på!	Intet svar
16	Information var ikke helt opdateret. Sårene var ikke lukket særligt godt - ej heller ens. Det øverste var fint - men de tre andre voksede først helt sammen efter næsten en måned med betændelse mm.	Godt
17	Misforståelse mellem to afdelinger gjorde, at jeg selv måtte ringe for at blive indkaldt til undersøgelse.	Virkelig godt
19	Godt tilfreds med det.	Virkelig godt
20	1 1/2 time ventetid på narkoselæge.	Virkelig godt
25	Følte mig rigtig godt behandlet. Blev ked af det før undersøgelsen. Personalet tog rigtig godt hånd om det og gjorde meget for, at det skulle blive en god oplevelse. Som lægen sagde, så skal jeg gerne komme i mange år, så det var vigtigt for ham, at det gik godt. Hjalp meget. Dejligt, at der ikke blev rystet på hovedet af mig. En stor tak til alle.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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













	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	12	Jeg var tryk, da jeg gik, men meget utryk da jeg havde haft tilsvarende samtale på privathospital! På HS fik jeg at vide, at ca. 10 % ville få vedvarende smerter, og det måtte de så leve med. På privathospitalet var smerter ikke et emne, da man så kunne foretage yderligere indgreb. Bl.a. fjernelse af nerve etc. Det er dæleme ikke godt nok af en operation at være! Jeg ville ønske, at der ikke fandtes privathospitaler, men er glad for at kunne benytte disse!	Intet svar

Urologisk Ambulatorium, Horsens

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









ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Den ambulante sygeplejerske var meget opmærksom og kompetent.	Dårligt
3	De svenske læger burde lære lidt dansk. Jeg opfattede ikke lægens (kun gennem sygeplejersken) ord.	Godt
4	At bruge en udenlandsk læge til at forklare en ældre dansk medborger, der ikke hører godt om sit sygdomsforløb er ikke optimalt.	Godt
6	Det er en god ting, at man har en kontaktsygeplejerske, der altid er imødekommende.	Virkelig godt
7	Jeg er overrasket over den opmærksomhed, jeg følte, der var om mit problem. Jeg fik medicin med hjem, og gik i øvrigt derfra med en rigtig god fornemmelse af et godt forløb.	Virkelig godt
9	Jeg var på urologisk ambulatorium i Horsens i vinteren og blev undersøgt og fik at vide, at man ikke mere opererede prostata, men at jeg skulle til Randers. De sendte undersøgelsesresultatet til Randers. Her 2½ måned efter har jeg ikke hørt nærmere. Man kunne have sendt et brev til mig om, at jeg skulle køre til Randers i stedet for til Horsens.	Godt
10	Alt virkelig godt.	Virkelig godt
13	Sygeplejersker og læger gør et særdeles godt og effektivt arbejde i organkirurgiskafdeling i Horsens.	Virkelig godt
14	Da der ofte går meget lang tid (sometider med udskydelse), fra man får indkaldelse til mødetidspunkt, synes jeg, at man som fast kutyme skulle ringe til patienten ca. otte dage før mødedag. Det ville også spare hospitalet for mange spildte arbejdstimer.	Godt
17	Der var en anden patient, som skulle have målt vandmængde som jeg, men som tog en del tid (skulle gøres om). Jeg følte, sygeplejersken gjorde ham til grin overfor mig.	Intet svar
18	Dejligt at have den samme sygeplejerske næsten hver gang.	Virkelig godt
19	Ambulatoriet kunne have sørget for operation. Forundersøgelsen, som gik helt skævt, tog den dobbelte tid af operationen. Moderne management savnes totalt. Jeg bor ved siden af hospitalet. Bliver henvist til ubestemt stand by tid på Randers Sygehus. I stedet burde de have henvist mig friklinisk Give. Fik ingen kontaktperson. Det er det, man kalder "gak, gak i låget".	Intet svar
20	Jeg synes, personalet er meget flinke.	Godt
21	Jeg har fået en fin behandling af sygeplejerspersonalet med flinke læger, men hvor jeg virkelig manglede en, der kunne samle trådene til sidst. Jeg havde været igennem meget det sidste halve år og er stadig ikke rask.	Intet svar

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 22 | Virkelig venligt og beroligende personale. Desværre forstår man ikke, hvad personalet forklarer om forløbet af undersøgelserne. Først når man har været igennem undersøgelserne, forstår man, hvad de mente. | Virkelig godt |
|  | 23 | Ved en udenlandsk læge kan det være et problem at få den rigtige forståelse [af] sygdommen og forløbet af behandlingen. Nogle sygeplejersker er bedre end andre til at være behjælpelig med en dansk forklaring. Jeg mener, at dette kunne forbedres. | Godt |
|  | 24 | Da lægen var fra et andet land, var han svær at forstå. | Godt |
|  | 25 | Personalet flinke. Telefonisk samtale bagefter. | Virkelig godt |
|  | 26 | Mangel på læger synes at påvirke funktionaliteten negativt. Udenlandske læger burde være bedre til dansk. Det virker ikke betryggende, hvis man har fornemmelsen af, at lægen ikke forstår, hvad man siger. Sygeplejepersonalet gør en virkelig god indsats. | Godt |
|  | 27 | Søde og venlige og forstående for den situation man står i: Er der ubehag ved undersøgelsen? Resultatet af undersøgelsen og så står man praktisk talt med bukserne nede overfor nogle fremmede. Men I er fantastiske til, at man føler sig tryk og at det er det mest naturlige i verden. | Virkelig godt |
|  | 28 | Det kunne ønskes, at der var kontrol af blodprøven samt lægesamtale ved hvert besøg (hver 3. måned) og ikke kun hvert andet (hver 6. måned). | Virkelig godt |
|  | 31 | Lægen skal være ordentligt forberedt. Se på helheden i personen. Se på hvad eventuelle andre afdelinger, læger mv. har gjort før. Lægerne ser generelt stressede ud. | Intet svar |
|  | 32 | Optimere modtagelse af patienter. Optimere ventetiden (være mere effektive). | Virkelig dårligt |
|  | 33 | Information om en forestående operation burde IKKE være formidlet skriftligt men mundtligt. Bedre og mere transparent kommunikation mellem Region Syd og Region Midt. Katastrofalt, at den information ikke flyder helt frit. | Godt |
|  | 34 | Det er rart, når man er nødt til at komme til behandling, at personalet prøver at behandle nogle symptomer, som ellers ikke er planlagt til behandling. Det er derimod uheldigt, at der ikke er nogen læge i en uge i sommerferien til min næste behandling. I det 1½ år jeg er kommet på sygehuset, er det den tredje læge, der forsvinder. | Godt |
|  | 35 | Lægen skal ringe, når de glemmer en. Det er hårdt psykisk, for man går jo og har det dårligt. Og venter på brev. | Godt |




Urologisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Gentagende ændringer af mødedag og tid.	Godt
	7	Det tilsendte papirmateriale opfyldte behov for at kunne finde vej - både til parkering og på sygehusområdet i øvrigt - både ude og inde.	Virkelig godt
	10	Behagelig atmosfære.	Virkelig godt
	12	Fik både kaffe og sandwich i ventetiden.	Godt
	14	To indskydelser gav meget lang ventetid inden jeg blev undersøgt.	Godt
	19	Jeg havde på forhånd aftale om at en bestemt dansk læge skulle undersøge mig, hvilket blev bekræftet ved skranken. Kom ind til en udenlandsk læge, som ordinerede en bestemt "operation", som jeg ikke ønskede.	Intet svar
	31	De damer, der tager imod, gør et godt stykke arbejde. De prøver at klare de pressede situationer, som nu er de vilkår, de må arbejde under.	Intet svar
	32	Personalet skal huske på, at det ikke er patientens skyld, hvis patienten har fået forkerte oplysninger og/eller mødetidspunkt.	Virkelig dårligt

Urologisk Ambulatorium, Horsens

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Stor blodansamling, der varede meget længe.	Godt
	19	Forkert diagnose.	Intet svar
	31	Forvirrede læger og forskellige læger.	Intet svar







Urologisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen taler og forstår dårligt dansk.	Godt
2	En læge, der talte til patienterne med ryggen til dem. Virkede uoplagt og uinteresseret.	Dårligt
6	Ambulatoriet bad telefonisk røntgenafdelingen om akut røntgen og scanning - dette blev lovet. Jeg ventede godt en time på, at henvisningen forelå skriftligt. røntgenafdelingen ville ikke scanne akut. Fik en tid fem dage senere. Scanningen tog tre minutter. Det medførte, at jeg måtte køre 24 km. hver vej en ekstra gang trods stærke smerter samt vente fem dage ekstra på svar og behandlingstilbud. Jeg oplevede røntgenafdelingen som en usmidig samarbejdspartner. Ambulatoriet forsøgte virkelig at få mit behandlingsforløb gjort bedst muligt.	Virkelig godt
7	God information af sygeplejersker om behandling hjemme.	Virkelig godt
8	Min søn blev i forbindelse med fem års undersøgelse henvist til undersøgelse i vinteren. I efteråret undersøgelse på børneambulatoriet i Skejby. Om vinteren brev fra Horsens om, at henvisning var modtaget. Vinteren året efter indkaldt til undersøgelse i ambulatorium. Samme måned operation på et afbud -heldigvis!!! Meget lang tid (et år) fra henvisning til operation.	Godt
10	Jeg har kun haft med behagelige mennesker at gøre.	Virkelig godt
11	Efter at have blødt fra prostata i over et år havde jeg forventet at få en samtale om dette. Blev mødt af en læge NN, som ikke var interesseret i at tale med mig. Ved gentagne forsøg på at etablere en dialog fik jeg blot at vide, at han kun var interesseret i mit PSA-tal.	Dårligt
12	Der var lidt tvivl om, jeg måtte forlade stedet, da jeg følte det var færdigt.	Godt
15	Virkelig god.	Godt
19	Havde en mindre forsnævring, som varede i ca. ½ time i lokalbedøvelse (men var i øvrigt særdeles generende psykisk som fysisk). Var til forundersøgelse vinter 2009 med normerede prøvetagning og tjek. Får at vide, at der er i hvert fald ½ års ventetid (så ville alle prøver være mere eller mindre ubrugelige). Får i foråret 2009 at vide pr. brev, at specialafdelingen er flyttet fra Horsens Sygehus til Randers Sygehus, men da dette hospital også er under omstrukturering, må jeg date på ubestemt tid.	Intet svar
20	Såfremt det også betyder Fredericia, hvortil jeg også har været henvist, må jeg sige, at efter mange undersøgelser, blodprøver mm. Nyrestensknusning [?], men vandladningsbesvær tog man fejl og vurderede forkalkning, der viste sig at være fremskreden prostatakræft. Jeg er skuffet.	Godt
26	Kommunikation med andre sygehuse virker mangelfuld.	Godt
28	Forkert diagnose på henvisning til scanning herefter forsinkelse (bortkommet journal) indtil ny	Virkelig godt

Bilag 5

indkaldelse. Først derefter behandling med stråleterapi. Dette betød voldsom forringelse af tilstanden med mange smerter.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 29 | | Virkelig godt |
|  | 30 | Læge oplyste, der var kræft i prostata, men andet sygehus konstaterede, at der ikke er kræft. | Godt |
|  | 31 | Journal var væk, det tog ca. 20-30 minutter at finde den. Lægen var som sædvanlig uforberedt, og han var svær at forstå. Han ser ikke på helheden i en person, kun i det specifikke den enkelte læge nu kan. Jeg har følt alle de gange, jeg kom i ambulatoriet, at lægen ikke havde forberedt sig på, hvorfor jeg kom, og så skulle jeg starte forfra hver gang. Uprofessionelt. | Intet svar |
|  | 32 | Husk at det ikke er patientens skyld. Personalet bør altid være meget venlige og imødekommende. | Virkelig dårligt |
|  | 33 | Horsens Sygehus vidste ikke, at jeg kort forinden var blevet MR-scannet i Vejle. Man foreslog operation, da jeg selv foreslog, at dette ikke var nødvendigt, aflyste man igen.. Øhh. | Godt |
|  | 35 | Lægen glemte at få mine journaler sendt til et andet sygehus. Så efter to måneder ringede jeg ind på ambulatoriet. Så nu skal jeg ind til ny røntgen. Den første var i vinter og er ikke kommet videre efter snart seks måneder. | Godt |







Urologisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg oplevede, at de glemte mig, fra jeg havde været hos sygeplejersken og derefter skulle ind til en læge, som for øvrigt var udenlandsk og meget svær at forstå.	Godt
15	God.	Godt
16	I kunne lære rigtig meget fra Give Sygehus. Der fik jeg alt det information om undersøgelsen, som jeg skulle igennem, det var I rigtig dårlige til, og ventetiden var alt for lang. Og personalet var meget imødekommende (Give).	Dårligt
17	Jeg havde en udenlandsk læge, som jeg ikke kunne tale med. Af afdelingens kontaktperson, fik jeg at vide, at jeg skulle undgå at få blærebetændelse. Hvordan gør man det? Undersøgelserne viste heldigvis ikke noget alvorligt, men det har jo ikke hjulpet på mine vandladningsbesvær.	Intet svar
19	Da jeg nu har ventet et ½ år fra egen læges besøg, synes jeg grænsen er nået for ["manegekultur"] - ringer til privathospital og patientvejledning. Får at vide, at jeg kan komme for på Vestdanske Friklinikker, Give i løbet af 2 uger. Får foretaget min operation på Giveklinik. I øvrigt en fornembehandling fra først til sidst - men hvilken parodi: overlægen, der opererede mig, kom fra Regionshospitalet Horsens.	Intet svar
20	Ambulatoriet er i og for sig ok, men jeg synes, at med mange ting er det altid andre sygehuse; så man sætter spørgsmålstejn ved, om man i det hele taget laver andet end at tage blodprøver på vort dejlige store sygehus.	Godt
26	Den udleverede informationsfilm fra kræftens bekæmpelse var unødigt negativ og skræmmende. Den mangler totalt positive historier.	Godt
28	Har ikke modtaget kopi af journal som lovet.	Virkelig godt
35	Da jeg ringede ind på ambulatoriet, sagde de, at lægen havde glemt mig, og at han ville ringe til mig, da jeg har store smerter tit. Og da det jo var hans fejl. Men han ringede aldrig, fik bare brev om ny røntgen.	Godt

Urologisk Dagkirurgi, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Jeg tror ikke, der kan gøres noget bedre end det, jeg har oplevet.	Virkelig godt
 2	Som mor til en teenagesøn, der skulle have lavet et lille kirurgisk indgreb, synes jeg, vi begge fik god information om indgrebets omfang og prognose. Personalet på dagkirurgisk var utroligt informative, venlige og empatiske, og vi gik derfra med en rigtig god fornemmelse af service i top.	Virkelig godt
 3	Alle tiders personale, de skal have mange roser.	Virkelig godt
 4	Personalet var meget opmærksomme på vores søns behov og reaktioner. De var fantastiske til også at informere os forældre om indgrebet. Stor hjælp.	Godt
 6	For mig og for andre patienter virker flytning og besværligheder internt som eksternt aldeles tåbeligt!	Godt
 7	Ventetiden, fra vi mødte i ambulatoriet, til vi blev kaldt ind, var for lang. Mit barn havde fastet og nåede at blive MEGET sulten. Ud over det var oplevelsen meget positiv. Personalet var virkelig børnevenligt, og det betyder jo alt for en mor.	Godt


Urologisk Dagkirurgi, Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg kom til med det samme, men derefter ventede jeg ca. 1½ time på, at jeg skulle til behandling.	Virkelig godt
4	I venteværelset hvor andre patienter også sidder, kommer lægen, som skal operere og taler om indgrebet under de andre patienters påhør. Det synes jeg godt, man kunne gøre bedre, evt. tage patienten til side, således at ikke andre overhører denne samtale.	Godt
6	Under flytning af afdelingen til nyt sted synes kommunikationsproblemer at opstå. Manglende indkaldelse til kontrol. Tilsvarende synes der at være ved den - efter min mening - tåbelige overflytning af afdelingen fra Horsens til Randers, hvor man må rykke for at opnå korrekt besked!	Godt



Urologisk Dagkirurgi, Horsens

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Jeg skulle ud over den medicin, jeg fik udskrevet, have haft penicillin. Den fik jeg ikke.	Godt

Urologisk Dagkirurgi, Horsens

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Hvorfor skal jeg nu til et andet sygehus, når jeg bor tættere på Horsens sygehus og er godt tilfreds med behandlingen på Horsens sygehus?	Virkelig godt
	6	Med tre aktive læger finder jeg det helt POLITISK og ikke fagligt at flytte en afdeling fra den ene ende af regionen til den anden. Der må være patienter og personale nok til at videreføre den udmærkede afdeling i Horsens uden at belaste patienter yderligere.	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.