

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Kirurgisk Afdeling P  
Århus Sygehus



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning .....  | 1           |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....  | 3           |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....  | 5           |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat .....   | 9           |
|   | Samlet indtryk.....   | 10          |
|   | Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....                             | 12          |
|   | Personale .....   | 14          |
|   | Undersøgelses-/behandlingsforløb .....  | 16          |
|   | Information.....  | 18          |
|   | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....   | 20          |
|   | Hospitalets eget spørgsmål .....  | 22          |
|   | <br>  |             |
|   | 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 .....   | 69          |
|   | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 93          |
|   | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....                              | (vedhæftet) |



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 400 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 263 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 66% |

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

---

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



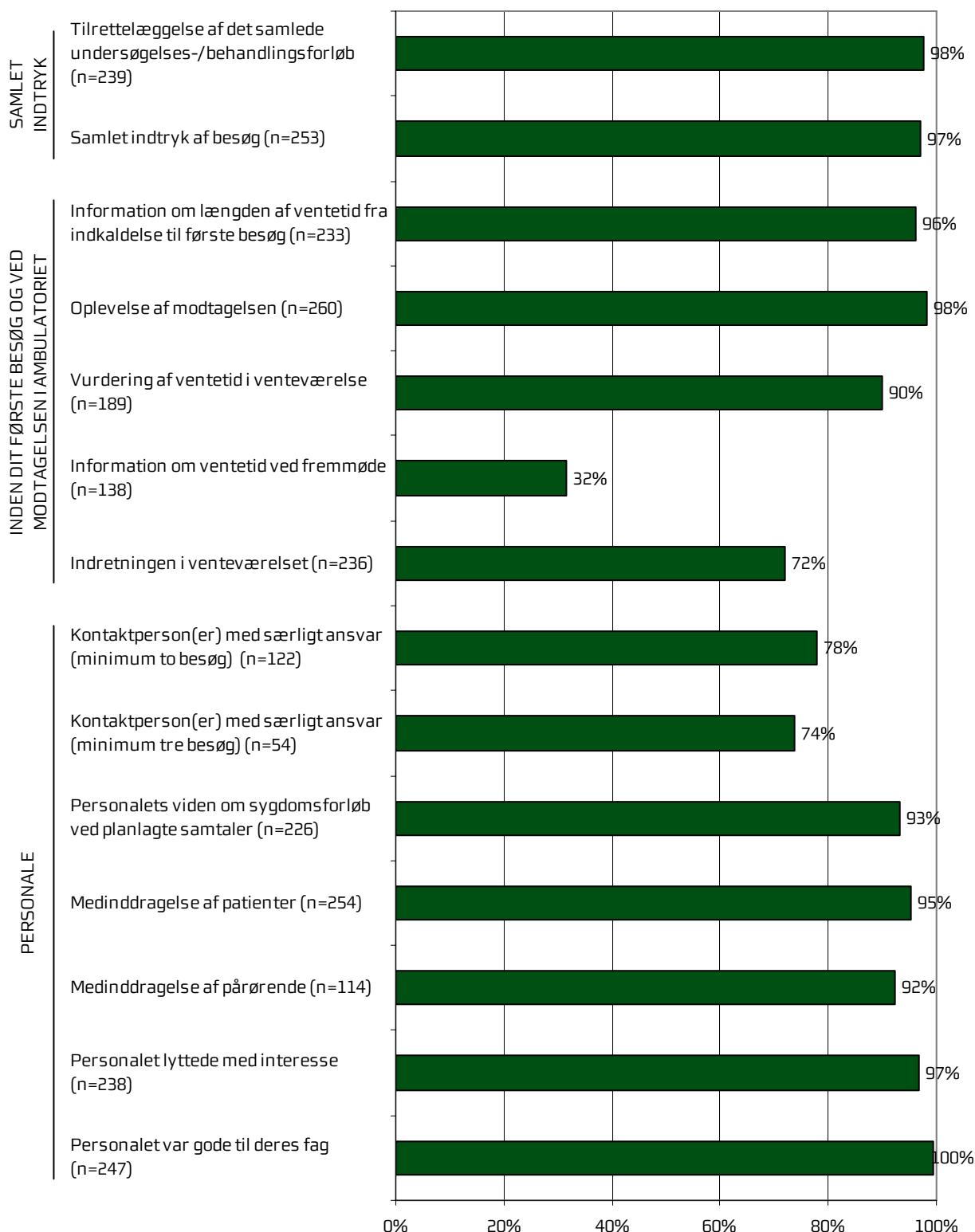


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

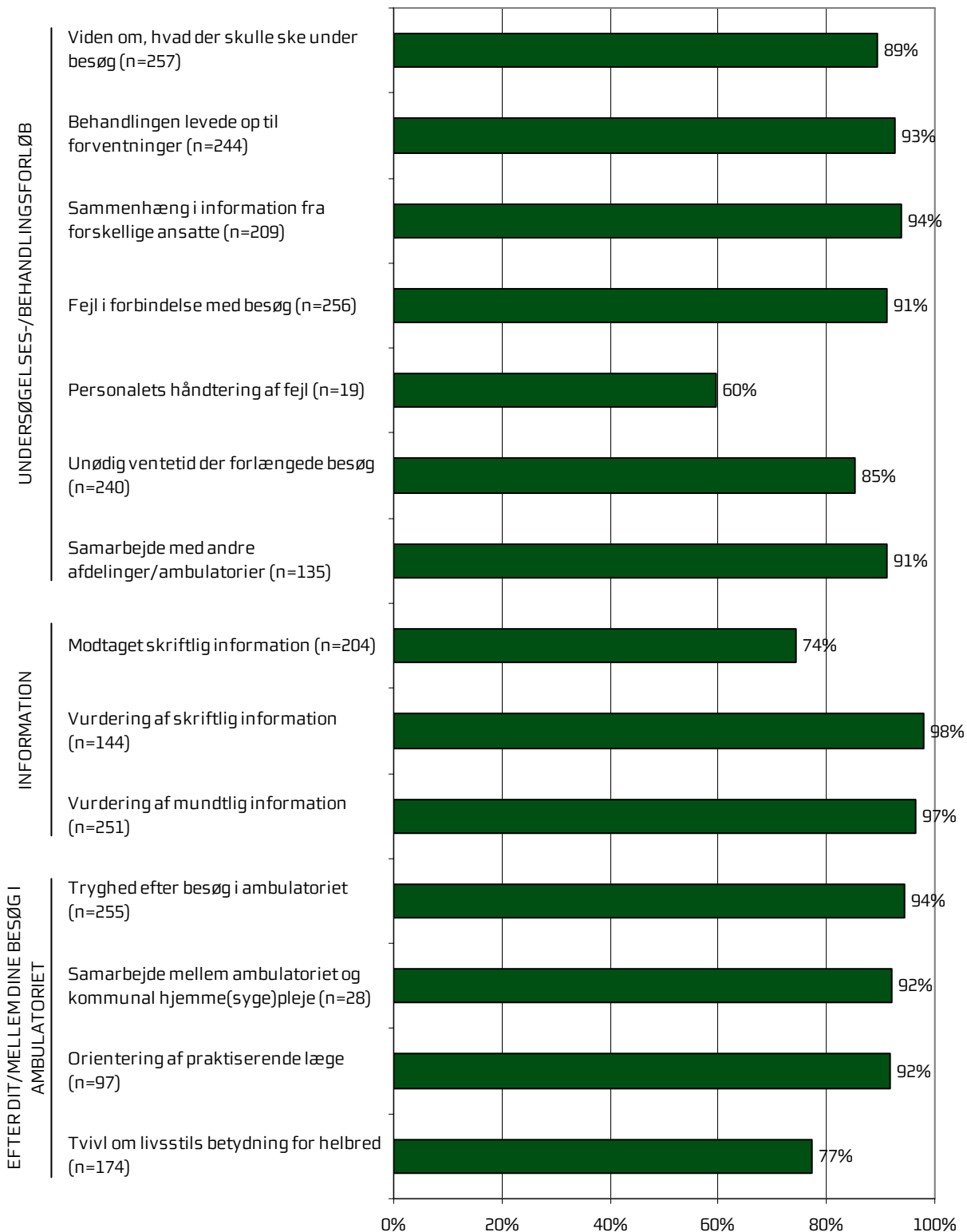
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kirurgisk Afdeling P

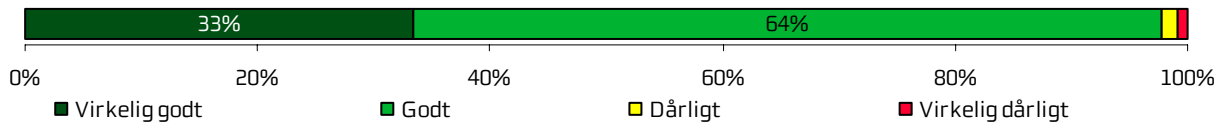
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

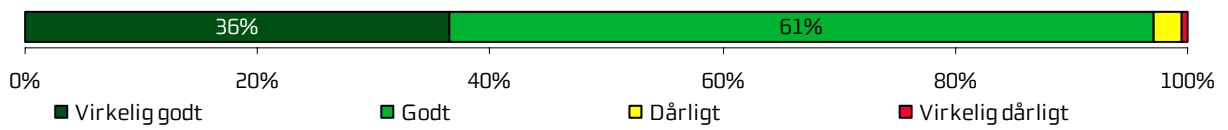
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=239)



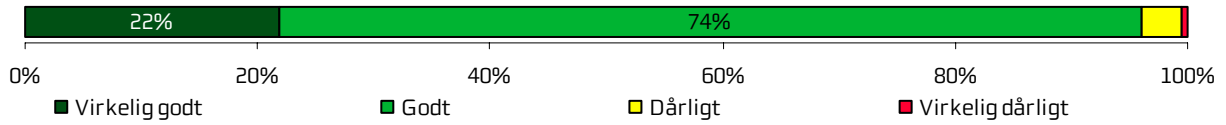
Samlet indtryk af besøg (n=253)



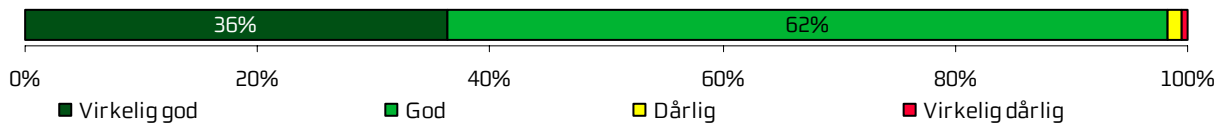
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? |      | 98 % | 93 % | 99 %              | 89 %      | 95 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          |      | 97 % | 96 % | 100 %             | 91 %      | 96 %       |

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

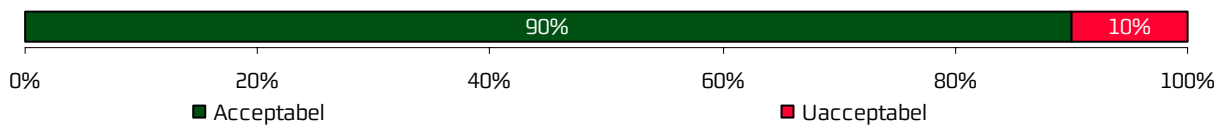
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=233)



Oplevelse af modtagelsen (n=260)



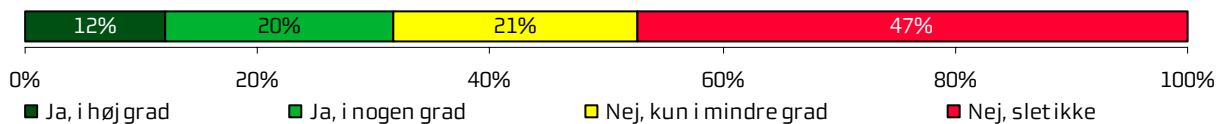
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=189)



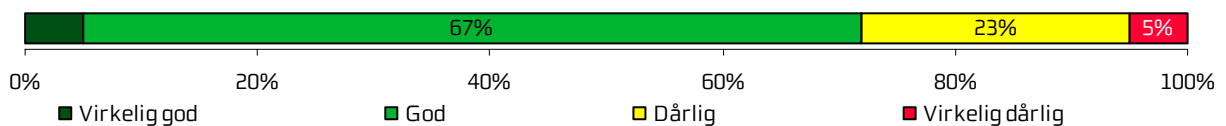
Længde af ventetid i venteværelse (n=253)



Information om ventetid ved fremmøde (n=138)



Indretningen i venteværelset (n=236)

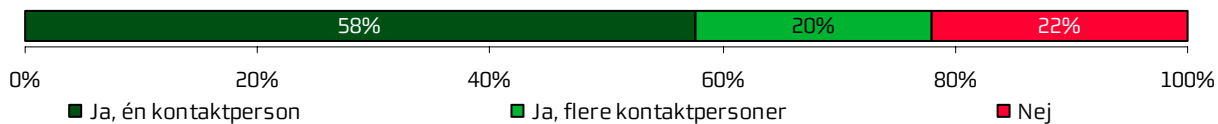




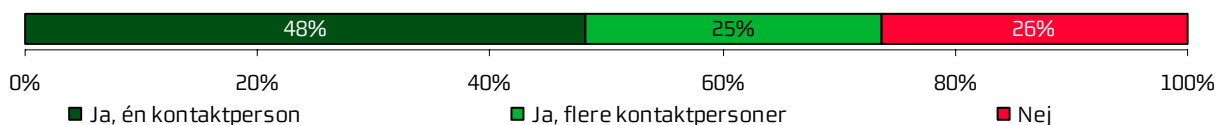
|   | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? |      | 96 % | -    | 97 %              | 88 %      | 93 %       |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   |      | 98 % | 96 % | 100 %             | 94 %      | 97 %       |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?  |      | 90 % | -    | 97 % *            | 84 %      | 91 %       |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?   |      | -    | -    | -                 | -         | -          |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?  |      | 32 % | 39 % | 68 % *            | 34 %      | 46 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  |      | 72 % | 74 % | 91 % *            | 67 %      | 79 % *     |

## Personale

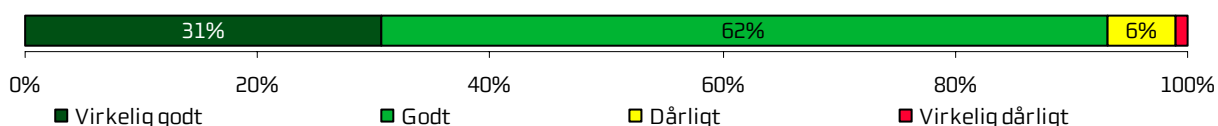
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=122)



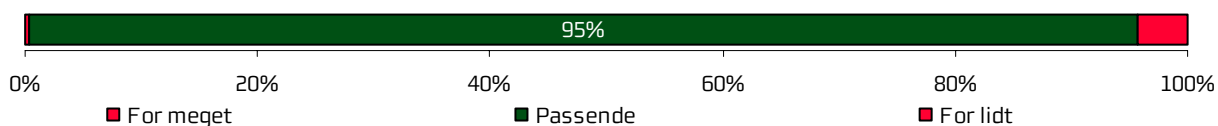
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=54)



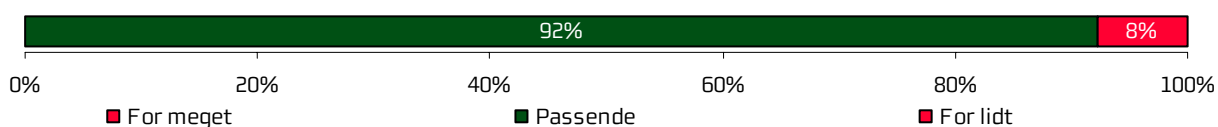
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=226)



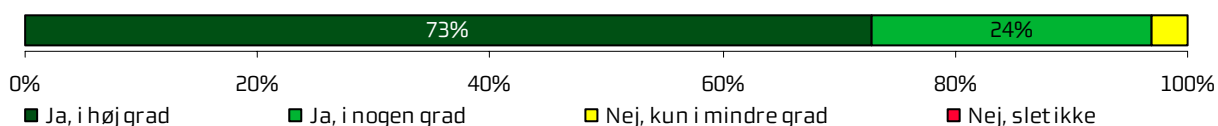
Medinddragelse af patienter (n=254)



Medinddragelse af pårørende (n=114)



Personalet lyttede med interesse (n=238)



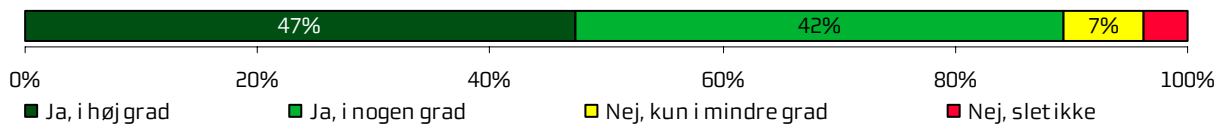
Personalet var gode til deres fag (n=247)



|  | 2011 | 2010  | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|-------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |       |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)  |      | 78 %  | 77 % | 86 % *            | 65 %      | 77 %       |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) |      | 74 %  | -    | 86 % *            | 66 %      | 78 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   |      | 93 %  | 93 % | 98 % *            | 85 %      | 92 %       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   |      | 95 %  | 91 % | 96 %              | 87 %      | 92 %       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               |      | 92 %  | 90 % | 94 %              | 79 %      | 89 %       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  |      | 97 %  | 96 % | 99 % *            | 92 %      | 95 %       |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   |      | 100 % | 98 % | 100 %             | 94 %      | 97 %       |

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

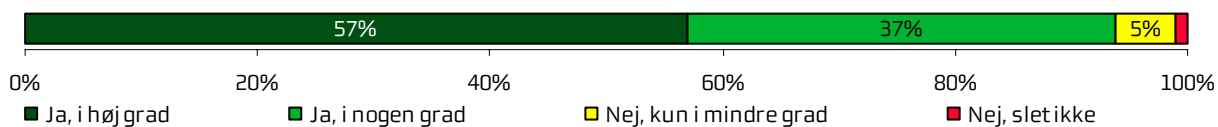
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=257)



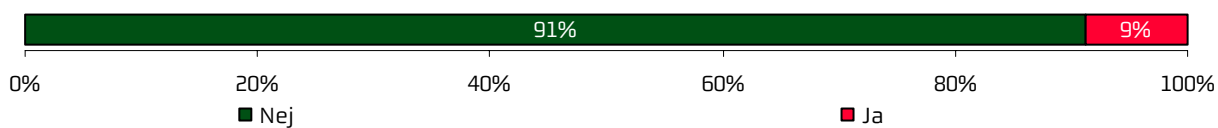
Behandlingen levede op til forventninger (n=244)



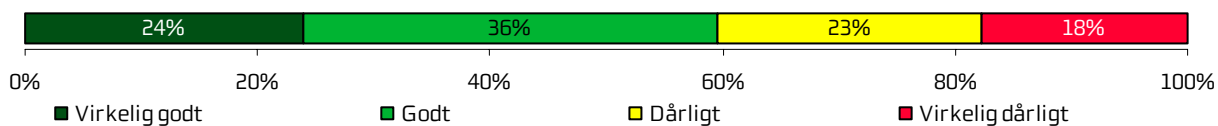
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=209)



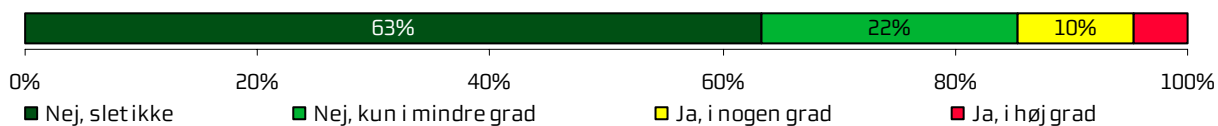
Fejl i forbindelse med besøg (n=256)



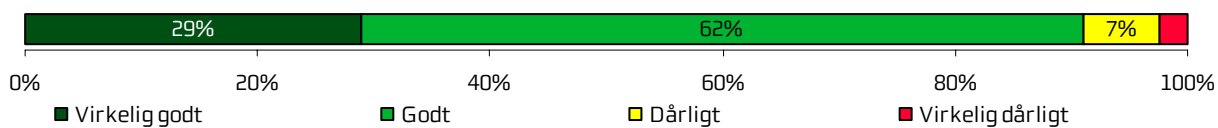
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=240)



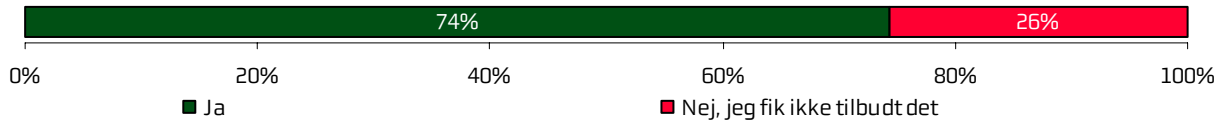
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=135)



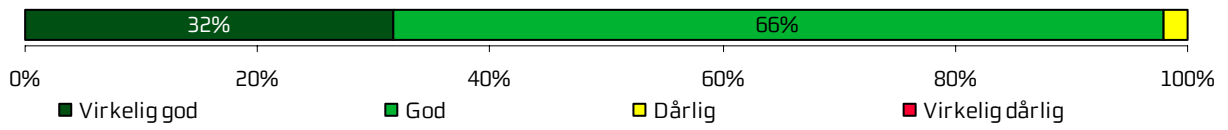
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  |      | 89 % | 90 % | 95 % *            | 78 %      | 88 %       |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   |      | 93 % | 93 % | 98 % *            | 85 %      | 92 %       |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               |      | 94 % | 95 % | 96 %              | 89 %      | 93 %       |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  |      | 91 % | -    | 97 % *            | 87 %      | 92 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       |      | 60 % | -    | 87 % *            | 55 %      | 71 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? |      | 85 % | 82 % | 96 % *            | 77 %      | 85 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          |      | 91 % | 86 % | 97 % *            | 84 %      | 92 %       |

## Information

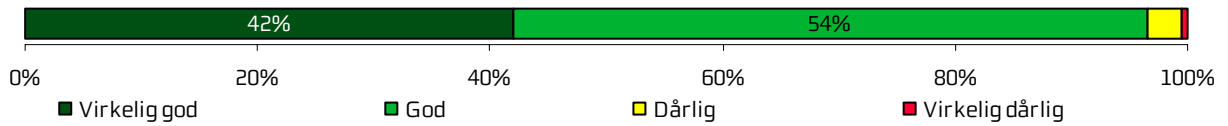
Modtaget skriftlig information (n=204)



Vurdering af skriftlig information (n=144)



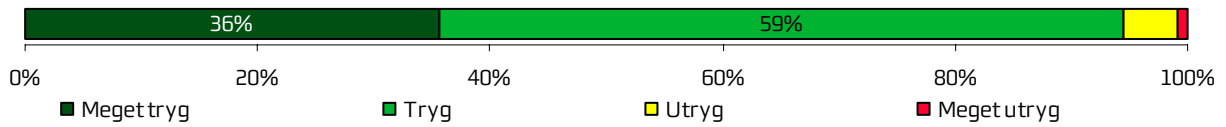
Vurdering af mundtlig information (n=251)



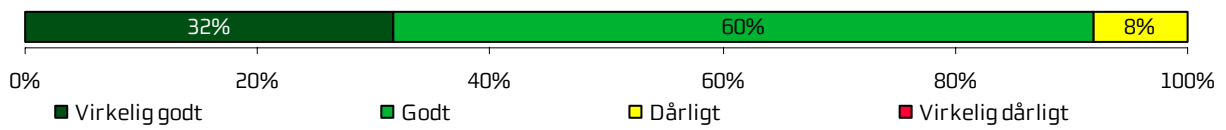
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? |      | 74 % | -    | 79 %              | 61 %      | 68 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   |      | 98 % | 95 % | 99 %              | 92 %      | 97 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  |      | 97 % | 94 % | 99 % *            | 91 %      | 96 %       |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

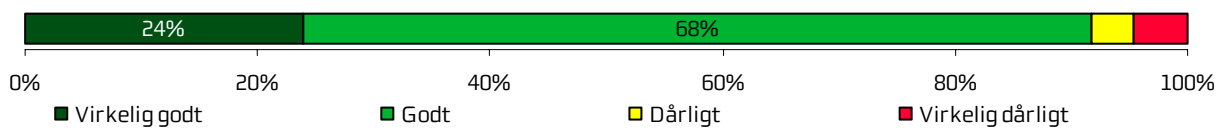
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=255)



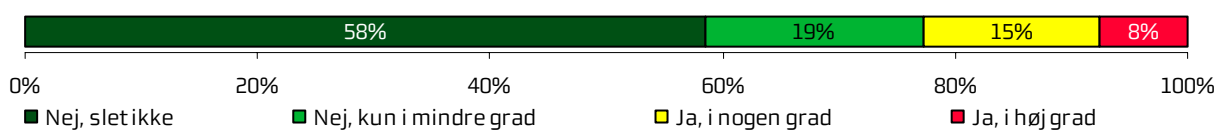
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=97)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=174)

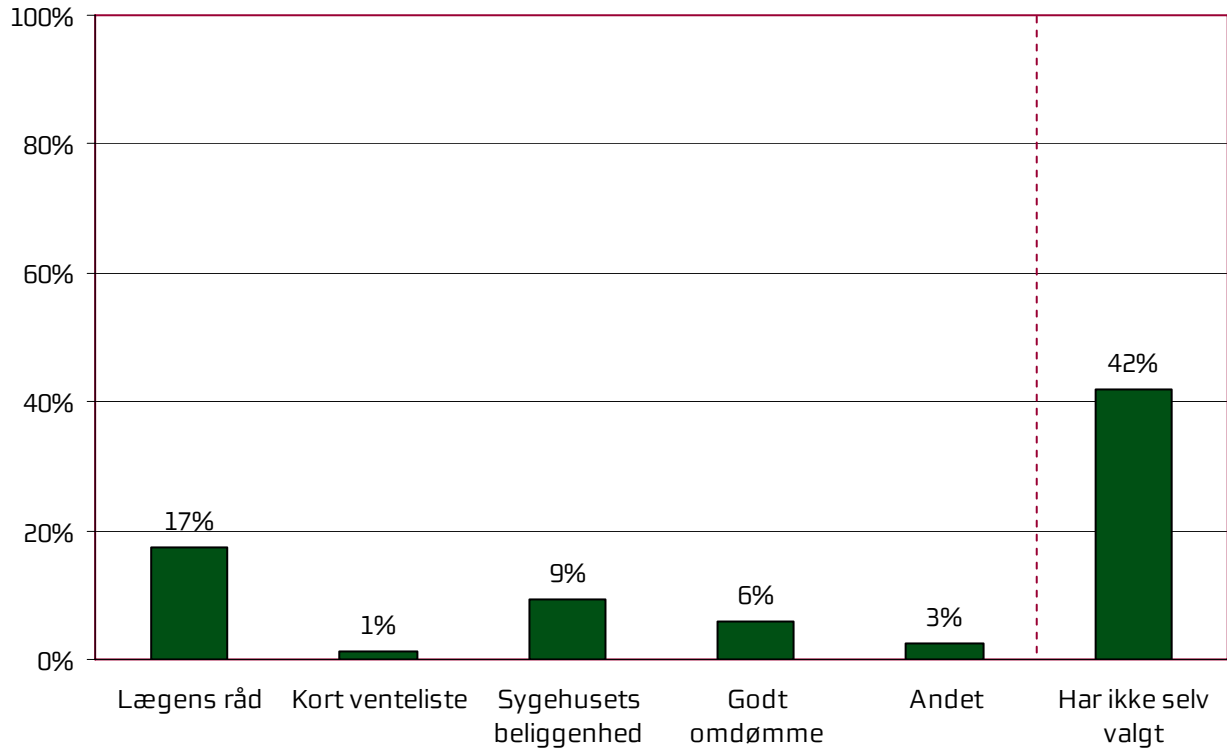




|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger |           |            |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste            | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   |      | 94 % | 91 % | 97 %              | 87 %      | 93 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |      | 92 % | 92 % | 98 %              | 77 %      | 91 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        |      | 92 % | 90 % | 94 %              | 74 %      | 87 %       |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    |      | 77 % | 76 % | 79 %              | 66 %      | 73 %       |

## *Hospitalets eget spørgsmål*

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

|  |                                    |                          |                          |                          |                            |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <b>1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b> | 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"/>   |
| <b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>   |                                    |                          |                          |                          |                            |
|  |                                    |                          |                          |                          |                            |
| <b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>  | Virkelig god                       | God                      | Dårlig                   | Virkelig dårlig          |                            |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                            |
| <b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>  |                                    |                          |                          |                          |                            |
|  |                                    |                          |                          |                          |                            |
| <b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>   |                                    | Acceptabel               |                          | Uacceptabel              | Jeg oplevede ikke ventetid |
|  |                                    | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
|  |                                    |                          |                          |                          | Gå til spørgsmål 8         |
| <b>6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>  | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter        | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter         | Det ved jeg ikke           |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| <b>7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>   | 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"/>   |
| <b>8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>   | Virkelig god                       | God                      | Dårlig                   | Virkelig dårlig          | Det husker jeg ikke        |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |

Løbet.: >>lobnr<<

## PERSONALE

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
| 9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) |  | Ja, én kontaktperson<br><input type="checkbox"/> | Ja, flere kontaktpersoner<br><input type="checkbox"/> | Nej<br><input type="checkbox"/>              |  |
| 10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?   | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>                 | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                   | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   |  | For meget<br><input type="checkbox"/>            | Passende<br><input type="checkbox"/>                  | For lidt<br><input type="checkbox"/>         |  |
| 12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   |  | For meget<br><input type="checkbox"/>            | Passende<br><input type="checkbox"/>                  | For lidt<br><input type="checkbox"/>         | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/>     |
| 13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/>     | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/>    | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/>     | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/>    | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?                            | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 16. Levede behandlingen op til dine forventninger?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?                |  | Ja<br><input type="checkbox"/>               |  | Nej<br><input type="checkbox"/>            |  |
| 19. Hvilke(n) fejl oplevede du?  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e)<br><input type="checkbox"/> |  |
| 21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             |  |
| 22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/>             | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret<br><input type="checkbox"/> |
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?   |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## INFORMATION

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| 24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | Ja<br><input type="checkbox"/>           | Nej, jeg fik ikke tilbudt det<br><input type="checkbox"/> | Nej, jeg havde ikke behov for det<br><input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 26<br>Gå til spørgsmål 26  |  |
| 25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?                                  | Virkelig god<br><input type="checkbox"/> | God<br><input type="checkbox"/>                           | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                            | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/> | Jeg læste den ikke<br><input type="checkbox"/> |
| 26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?                                   | Virkelig god<br><input type="checkbox"/> | God<br><input type="checkbox"/>                           | Dårlig<br><input type="checkbox"/>                            | Virkelig dårlig<br><input type="checkbox"/> |  |

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | Meget tryk<br><input type="checkbox"/>     | Tryk<br><input type="checkbox"/>             | Utryk<br><input type="checkbox"/>                  | Meget utryk<br><input type="checkbox"/>      |  |  |
| 28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                                       | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |
| 29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |  |
| 30. 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<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/>     |  |

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

### SAMLET INDTRYK

|  |   |  |   |  |  |                                   |
|--|---|--|---|--|--|-----------------------------------|
| 32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>       | Godt<br><input type="checkbox"/>       | Dårligt<br><input type="checkbox"/>         | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/>       | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |                                   |
| 33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?  | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>       | Godt<br><input type="checkbox"/>       | Dårligt<br><input type="checkbox"/>         | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/>       |  |                                   |
| 34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus?<br>(Sæt eventuelt flere kryds)  | Har ikke selv valgt<br><input type="checkbox"/> | Lægens råd<br><input type="checkbox"/> | Kort venteliste<br><input type="checkbox"/> | Sygehusets beliggenhed<br><input type="checkbox"/> | Godt omdømme<br><input type="checkbox"/>             | Andet<br><input type="checkbox"/> |
| 35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.         |   |  |   |  |  |                                   |

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

|                                     |                                       |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten<br><input type="checkbox"/> | Pårørende<br><input type="checkbox"/>  |
| 37. Hvad er dit modersmål?          | Dansk<br><input type="checkbox"/>     | Ikke dansk<br><input type="checkbox"/> |

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 66 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

|                     | Besvaret spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| Alle                | 66%                    | 100%                   |
| <b>Køn</b>          |                        |                        |
| Mand                | 29%                    | 32%                    |
| Kvinde              | 71%                    | 68%                    |
| <b>Aldersgruppe</b> |                        |                        |
| 0-19 år             | 2%                     | 3%                     |
| 20-39 år            | 13%                    | 18%                    |
| 40-59 år            | 37%                    | 40%                    |
| 60-79 år            | 43%                    | 34%                    |
| 80- år              | 5%                     | 5%                     |

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

| <b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>                     |
|---|
| " <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup> |
| " <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"  |
| " <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"  |
| "For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"  |
| " <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"                                    |
| " <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"  |
| " <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"  |
| " <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"  |
| " <b>Nej</b> ", "Ja"  |

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

| Antal afdelinger             | Sammenligningsgrundlag                                    |
|------------------------------|---|
| Mere end ni afdelinger       | De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mellem seks og ni afdelinger | De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger  |
| Mellem tre og fem afdelinger | Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger    |
| Mindre end tre afdelinger    | Ingen sammenligning                                       |

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.





## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

|                         | Antal patienter |  | Procent |  |
|-------------------------|-----------------|--|---------|--|
|                         | n               |  | %       |  |
| Alle                    | 263             |  | 100%    |  |
| <b>Køn</b>              |                 |  |         |  |
| Mand                    | 75              |  | 29%     |  |
| Kvinde                  | 188             |  | 71%     |  |
| <b>Aldersgruppe</b>     |                 |  |         |  |
| 0-19 år                 | 5               |  | 2%      |  |
| 20-39 år                | 35              |  | 13%     |  |
| 40-59 år                | 98              |  | 37%     |  |
| 60-79 år                | 113             |  | 43%     |  |
| 80- år                  | 12              |  | 5%      |  |
| <b>Skema udfyldt af</b> |                 |  |         |  |
| Patienten               | 253             |  | 98%     |  |
| Pårørende               | 6               |  | 2%      |  |
| <b>Diagnose</b>         |                 |  |         |  |
| Blære, Testes og Lunger | 0               |  | 0%      |  |
| DM161                   | 0               |  | 0%      |  |
| DZ940                   | 0               |  | 0%      |  |

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 33            | 64   | 1       | 1                | 239   | 13                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 23            | 72   | 3       | 2                | 71    | 4                        |
| Kvinde   | 38            | 61   | 1       | 1                | 168   | 9                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | 40            | 60   | 0       | 0                | 5     | 0                        |
| 20-39 år   | 23            | 74   | 4       | 0                | 32    | 1                        |
| 40-59 år   | 32            | 65   | 1       | 1                | 94    | 1                        |
| 60-79 år   | 35            | 63   | 1       | 1                | 99    | 10                       |
| 80- år   | 64            | 36   | 0       | 0                | 9     | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 34            | 64   | 1       | 1                | 229   | 13                       |
| Pårørende  | 0             | 100  | 0       | 0                | 6     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| DM161  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| DZ940  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? |               |      |         |                  |       |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
|   | %             | %    | %       | %                | n     |
| Alle  | 36            | 61   | 3       | 0                | 253   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |
| Mand  | 31            | 66   | 2       | 2                | 74    |
| Kvinde  | 39            | 58   | 3       | 0                | 179   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |
| 0-19 år   | 40            | 60   | 0       | 0                | 5     |
| 20-39 år  | 16            | 81   | 3       | 0                | 34    |
| 40-59 år  | 38            | 57   | 3       | 1                | 95    |
| 60-79 år  | 41            | 57   | 2       | 0                | 107   |
| 80- år  | 38            | 62   | 0       | 0                | 12    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |               |      |         |                  |       |
| Patienten   | 37            | 60   | 3       | 0                | 243   |
| Pårørende   | 0             | 100  | 0       | 0                | 6     |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |
| Blære, Testes og Lunger                                       | -             | -    | -       | -                | 0     |
| DM161   | -             | -    | -       | -                | 0     |
| DZ940   | -             | -    | -       | -                | 0     |

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? |               |      |         |                  |       |                     |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|---------------------|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det husker jeg ikke |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n                   |
| Alle  | 22            | 74   | 4       | 0                | 233   | 22                  |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |                     |
| Mand  | 24            | 73   | 3       | 0                | 69    | 5                   |
| Kvinde  | 21            | 75   | 4       | 1                | 164   | 17                  |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |                     |
| 0-19 år   | 21            | 60   | 19      | 0                | 5     | 0                   |
| 20-39 år  | 10            | 89   | 1       | 0                | 33    | 2                   |
| 40-59 år  | 19            | 77   | 3       | 1                | 83    | 11                  |
| 60-79 år  | 30            | 66   | 5       | 0                | 101   | 9                   |
| 80- år  | 12            | 88   | 0       | 0                | 11    | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |                     |
| Patienten   | 23            | 73   | 4       | 0                | 224   | 21                  |
| Pårørende   | 0             | 100  | 0       | 0                | 5     | 1                   |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |                     |
| Blære, Testes og Lunger   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                   |
| DM161   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                   |
| DZ940   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                   |

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 36           | 62  | 1      | 0               | 260   |
| <b>Køn</b>                                      |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 30           | 68  | 2      | 0               | 75    |
| Kvinde  | 39           | 59  | 1      | 1               | 185   |
| <b>Aldersgruppe</b>                             |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år   | 21           | 79  | 0      | 0               | 5     |
| 20-39 år  | 23           | 74  | 3      | 0               | 35    |
| 40-59 år  | 35           | 61  | 2      | 1               | 96    |
| 60-79 år  | 41           | 59  | 0      | 0               | 112   |
| 80- år  | 47           | 53  | 0      | 0               | 12    |
| <b>Skema udfyldt af</b>                         |              |     |        |                 |       |
| Patienten                                       | 37           | 61  | 1      | 0               | 250   |
| Pårørende                                       | 18           | 82  | 0      | 0               | 6     |
| <b>Diagnose</b>                                 |              |     |        |                 |       |
| Blære, Testes og Lunger                         | -            | -   | -      | -               | 0     |
| DM161   | -            | -   | -      | -               | 0     |
| DZ940   | -            | -   | -      | -               | 0     |

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b> |            |             |       |                            |
|---|------------|-------------|-------|----------------------------|
|   | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
|   | %          | %           | n     | n                          |
| Alle  | 90         | 10          | 189   | 70                         |
| <b>Køn</b>  |            |             |       |                            |
| Mand  | 93         | 7           | 53    | 22                         |
| Kvinde  | 89         | 11          | 136   | 48                         |
| <b>Aldersgruppe</b>   |            |             |       |                            |
| 0-19 år   | -          | -           | 3     | 2                          |
| 20-39 år  | 88         | 12          | 28    | 7                          |
| 40-59 år  | 88         | 12          | 73    | 24                         |
| 60-79 år  | 94         | 6           | 76    | 34                         |
| 80- år  | 100        | 0           | 9     | 3                          |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |            |             |       |                            |
| Patienten   | 90         | 10          | 183   | 66                         |
| Pårørende   | -          | -           | 3     | 3                          |
| <b>Diagnose</b>   |            |             |       |                            |
| Blære, Testes og Lunger   | -          | -           | 0     | 0                          |
| DM161   | -          | -           | 0     | 0                          |
| DZ940   | -          | -           | 0     | 0                          |

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
|---|------------------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|-------|------------------|
|   | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Antal | Det ved jeg ikke |
|   | %                                  | %                 | %                        | %                | n     | n                |
| Alle  | 37                                 | 42                | 16                       | 5                | 253   | 4                |
| <b>Køn</b>  |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| Mand  | 40                                 | 39                | 20                       | 2                | 74    | 1                |
| Kvinde  | 36                                 | 44                | 14                       | 6                | 179   | 3                |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| 0-19 år   | 60                                 | 0                 | 0                        | 40               | 5     | 0                |
| 20-39 år  | 30                                 | 43                | 24                       | 3                | 33    | 2                |
| 40-59 år  | 33                                 | 46                | 12                       | 8                | 95    | 1                |
| 60-79 år  | 41                                 | 40                | 18                       | 0                | 108   | 1                |
| 80- år  | 37                                 | 45                | 9                        | 9                | 12    | 0                |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| Patienten   | 36                                 | 43                | 16                       | 5                | 243   | 4                |
| Pårørende   | 57                                 | 20                | 5                        | 18               | 6     | 0                |
| <b>Diagnose</b>   |                                    |                   |                          |                  |       |                  |
| Blære, Testes og Lunger   | -                                  | -                 | -                        | -                | 0     | 0                |
| DM161   | -                                  | -                 | -                        | -                | 0     | 0                |
| DZ940   | -                                  | -                 | -                        | -                | 0     | 0                |



**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b> |                |                  |                        |                |       |                     |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|---------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det husker jeg ikke |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                   |
| Alle  | 12             | 20               | 21                     | 47             | 138   | 26                  |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                     |
| Mand  | 14             | 25               | 20                     | 41             | 42    | 3                   |
| Kvinde  | 11             | 17               | 21                     | 50             | 96    | 23                  |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| 0-19 år   | -              | -                | -                      | -              | 2     | 0                   |
| 20-39 år  | 6              | 19               | 38                     | 37             | 22    | 2                   |
| 40-59 år  | 11             | 23               | 21                     | 45             | 56    | 9                   |
| 60-79 år  | 11             | 20               | 15                     | 54             | 51    | 15                  |
| 80- år  | 44             | 0                | 0                      | 56             | 7     | 0                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Patienten   | 12             | 20               | 20                     | 47             | 134   | 25                  |
| Pårørende   | -              | -                | -                      | -              | 3     | 0                   |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |                     |
| Blære, Testes og Lunger   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                   |
| DM161   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                   |
| DZ940   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                   |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? |              |     |        |                 |       |                     |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
|  | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
|  | %            | %   | %      | %               | n     | n                   |
| Alle   | 5            | 67  | 23     | 5               | 236   | 23                  |
| <b>Køn</b>   |              |     |        |                 |       |                     |
| Mand   | 3            | 73  | 23     | 0               | 68    | 6                   |
| Kvinde   | 6            | 64  | 23     | 7               | 168   | 17                  |
| <b>Aldersgruppe</b>                                |              |     |        |                 |       |                     |
| 0-19 år  | -            | -   | -      | -               | 4     | 1                   |
| 20-39 år   | 6            | 63  | 23     | 7               | 30    | 4                   |
| 40-59 år   | 3            | 56  | 33     | 8               | 88    | 8                   |
| 60-79 år   | 5            | 77  | 16     | 2               | 104   | 8                   |
| 80- år   | 11           | 89  | 0      | 0               | 10    | 2                   |
| <b>Skema udfyldt af</b>                            |              |     |        |                 |       |                     |
| Patienten  | 5            | 66  | 23     | 5               | 227   | 22                  |
| Pårørende  | 0            | 100 | 0      | 0               | 6     | 0                   |
| <b>Diagnose</b>                                    |              |     |        |                 |       |                     |
| Blære, Testes og Lunger                            | -            | -   | -      | -               | 0     | 0                   |
| DM161  | -            | -   | -      | -               | 0     | 0                   |
| DZ940  | -            | -   | -      | -               | 0     | 0                   |

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) |                      |                           |     |       |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|   | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|   | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle  | 58                   | 20                        | 22  | 122   |
| <b>Køn</b>  |                      |                           |     |       |
| Mand  | 52                   | 18                        | 30  | 33    |
| Kvinde  | 60                   | 21                        | 19  | 89    |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                      |                           |     |       |
| 0-19 år   | -                    | -                         | -   | 4     |
| 20-39 år  | 56                   | 12                        | 33  | 19    |
| 40-59 år  | 55                   | 19                        | 25  | 45    |
| 60-79 år  | 58                   | 28                        | 14  | 48    |
| 80- år  | 66                   | 0                         | 34  | 6     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                      |                           |     |       |
| Patienten   | 57                   | 21                        | 23  | 118   |
| Pårørende   | -                    | -                         | -   | 3     |
| <b>Diagnose</b>   |                      |                           |     |       |
| Blære, Testes og Lunger   | -                    | -                         | -   | 0     |
| DM161   | -                    | -                         | -   | 0     |
| DZ940   | -                    | -                         | -   | 0     |

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b> |                      |                           |     |       |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
|   | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
|   | %                    | %                         | %   | n     |
| Alle  | 48                   | 25                        | 26  | 54    |
| <b>Køn</b>  |                      |                           |     |       |
| Mand  | 40                   | 19                        | 42  | 13    |
| Kvinde  | 51                   | 28                        | 21  | 41    |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                      |                           |     |       |
| 0-19 år   | -                    | -                         | -   | 3     |
| 20-39 år  | 25                   | 13                        | 62  | 8     |
| 40-59 år  | 57                   | 17                        | 26  | 24    |
| 60-79 år  | 47                   | 46                        | 7   | 18    |
| 80- år  | -                    | -                         | -   | 1     |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                      |                           |     |       |
| Patienten   | 47                   | 26                        | 27  | 52    |
| Pårørende   | -                    | -                         | -   | 1     |
| <b>Diagnose</b>   |                      |                           |     |       |
| Blære, Testes og Lunger   | -                    | -                         | -   | 0     |
| DM161   | -                    | -                         | -   | 0     |
| DZ940   | -                    | -                         | -   | 0     |

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 31            | 62   | 6       | 1                | 226   | 32                       |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 26            | 67   | 5       | 2                | 62    | 12                       |
| Kvinde   | 32            | 61   | 6       | 1                | 164   | 20                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | -             | -    | -       | -                | 4     | 1                        |
| 20-39 år   | 31            | 51   | 14      | 3                | 31    | 3                        |
| 40-59 år   | 32            | 62   | 5       | 1                | 85    | 12                       |
| 60-79 år   | 29            | 66   | 5       | 0                | 98    | 13                       |
| 80- år   | 53            | 47   | 0       | 0                | 8     | 3                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 30            | 63   | 6       | 1                | 218   | 30                       |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 4     | 2                        |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| DM161  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| DZ940  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b> |           |          |          |       |
|---|-----------|----------|----------|-------|
|   | For meget | Passende | For lidt | Antal |
|   | %         | %        | %        | n     |
| Alle  | 0         | 95       | 4        | 254   |
| <b>Køn</b>  |           |          |          |       |
| Mand  | 0         | 95       | 5        | 74    |
| Kvinde  | 1         | 95       | 4        | 180   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |           |          |          |       |
| 0-19 år   | 0         | 100      | 0        | 5     |
| 20-39 år  | 0         | 97       | 3        | 34    |
| 40-59 år  | 1         | 94       | 5        | 95    |
| 60-79 år  | 0         | 95       | 5        | 108   |
| 80- år  | 0         | 100      | 0        | 12    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |           |          |          |       |
| Patienten   | 0         | 95       | 5        | 244   |
| Pårørende   | 0         | 100      | 0        | 6     |
| <b>Diagnose</b>   |           |          |          |       |
| Blære, Testes og Lunger   | -         | -        | -        | 0     |
| DM161   | -         | -        | -        | 0     |
| DZ940   | -         | -        | -        | 0     |

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? |           |          |          |       |                      |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
|  | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
|  | %         | %        | %        | n     | n                    |
| Alle   | 0         | 92       | 8        | 114   | 141                  |
| <b>Køn</b>   |           |          |          |       |                      |
| Mand   | 0         | 93       | 7        | 29    | 44                   |
| Kvinde   | 0         | 92       | 8        | 85    | 97                   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |           |          |          |       |                      |
| 0-19 år  | 0         | 100      | 0        | 5     | 0                    |
| 20-39 år   | 0         | 94       | 6        | 18    | 16                   |
| 40-59 år   | 0         | 92       | 8        | 39    | 56                   |
| 60-79 år   | 0         | 90       | 10       | 46    | 64                   |
| 80- år   | 0         | 100      | 0        | 6     | 5                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |           |          |          |       |                      |
| Patienten  | 0         | 93       | 7        | 105   | 140                  |
| Pårørende  | 0         | 80       | 20       | 6     | 0                    |
| <b>Diagnose</b>  |           |          |          |       |                      |
| Blære, Testes og Lunger  | -         | -        | -        | 0     | 0                    |
| DM161  | -         | -        | -        | 0     | 0                    |
| DZ940  | -         | -        | -        | 0     | 0                    |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? |                |                  |                        |                |       |                          |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle  | 73             | 24               | 3                      | 0              | 238   | 18                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 72             | 26               | 2                      | 0              | 68    | 7                        |
| Kvinde  | 73             | 23               | 4                      | 0              | 170   | 11                       |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 60             | 40               | 0                      | 0              | 5     | 0                        |
| 20-39 år  | 67             | 30               | 4                      | 0              | 32    | 2                        |
| 40-59 år  | 72             | 22               | 6                      | 0              | 89    | 6                        |
| 60-79 år  | 76             | 24               | 1                      | 0              | 103   | 7                        |
| 80- år  | 77             | 23               | 0                      | 0              | 9     | 3                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                                       |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 72             | 24               | 3                      | 0              | 229   | 17                       |
| Pårørende   | 69             | 31               | 0                      | 0              | 5     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger                                       | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DM161   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DZ940   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |



**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b> |                |                  |                        |                |       |                          |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle  | 81             | 18               | 0                      | 0              | 247   | 13                       |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 79             | 19               | 0                      | 2              | 71    | 4                        |
| Kvinde  | 82             | 18               | 0                      | 0              | 176   | 9                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 79             | 21               | 0                      | 0              | 5     | 0                        |
| 20-39 år  | 80             | 20               | 0                      | 0              | 32    | 2                        |
| 40-59 år  | 79             | 20               | 0                      | 1              | 93    | 4                        |
| 60-79 år  | 82             | 18               | 0                      | 0              | 106   | 6                        |
| 80- år  | 100            | 0                | 0                      | 0              | 11    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 81             | 18               | 0                      | 0              | 238   | 12                       |
| Pårørende   | 76             | 24               | 0                      | 0              | 5     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DM161   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DZ940   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? |                |                  |                        |                |       |                          |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|   | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|   | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle  | 47             | 42               | 7                      | 4              | 257   | 2                        |
| <b>Køn</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand  | 42             | 43               | 10                     | 5              | 74    | 1                        |
| Kvinde  | 49             | 42               | 6                      | 3              | 183   | 1                        |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år   | 0              | 60               | 40                     | 0              | 5     | 0                        |
| 20-39 år  | 36             | 45               | 16                     | 3              | 34    | 0                        |
| 40-59 år  | 47             | 46               | 4                      | 4              | 97    | 0                        |
| 60-79 år  | 55             | 34               | 6                      | 4              | 109   | 2                        |
| 80- år  | 35             | 56               | 0                      | 9              | 12    | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten   | 48             | 42               | 6                      | 3              | 247   | 2                        |
| Pårørende   | 23             | 39               | 20                     | 18             | 6     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DM161   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DZ940   | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Levede behandlingen op til dine forventninger? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 59             | 34               | 4                      | 3              | 244   | 12                       |
| <b>Køn</b>                                     |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 62             | 24               | 6                      | 8              | 70    | 5                        |
| Kvinde   | 57             | 38               | 3                      | 1              | 174   | 7                        |
| <b>Aldersgruppe</b>                            |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | 40             | 60               | 0                      | 0              | 5     | 0                        |
| 20-39 år                                       | 59             | 32               | 10                     | 0              | 33    | 1                        |
| 40-59 år                                       | 55             | 37               | 2                      | 6              | 92    | 5                        |
| 60-79 år                                       | 63             | 31               | 5                      | 1              | 102   | 6                        |
| 80- år   | 61             | 29               | 0                      | 9              | 12    | 0                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>                        |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten                                      | 60             | 33               | 4                      | 3              | 234   | 12                       |
| Pårørende                                      | 41             | 59               | 0                      | 0              | 6     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>                                |                |                  |                        |                |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger                        | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DM161  | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DZ940  | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? |                |                  |                        |                |       |                          |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                | %                      | %              | n     | n                        |
| Alle   | 57             | 37               | 5                      | 1              | 209   | 43                       |
| <b>Køn</b>   |                |                  |                        |                |       |                          |
| Mand   | 55             | 41               | 2                      | 2              | 65    | 8                        |
| Kvinde   | 58             | 35               | 7                      | 1              | 144   | 35                       |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| 0-19 år  | -              | -                | -                      | -              | 4     | 1                        |
| 20-39 år   | 44             | 47               | 9                      | 0              | 27    | 7                        |
| 40-59 år   | 61             | 28               | 8                      | 3              | 80    | 16                       |
| 60-79 år   | 57             | 41               | 1                      | 0              | 89    | 17                       |
| 80- år   | 67             | 33               | 0                      | 0              | 9     | 2                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Patienten  | 58             | 36               | 5                      | 1              | 204   | 39                       |
| Pårørende  | 22             | 78               | 0                      | 0              | 5     | 1                        |
| <b>Diagnose</b>  |                |                  |                        |                |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger  | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DM161  | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |
| DZ940  | -              | -                | -                      | -              | 0     | 0                        |

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? |     |    |       |
|---|-----|----|-------|
|   | Nej | Ja | Antal |
|   | %   | %  | n     |
| Alle  | 91  | 9  | 256   |
| <b>Køn</b>  |     |    |       |
| Mand  | 94  | 6  | 74    |
| Kvinde  | 90  | 10 | 182   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |     |    |       |
| 0-19 år   | 81  | 19 | 5     |
| 20-39 år  | 88  | 12 | 34    |
| 40-59 år  | 90  | 10 | 97    |
| 60-79 år  | 94  | 6  | 108   |
| 80- år  | 91  | 9  | 12    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |     |    |       |
| Patienten   | 91  | 9  | 246   |
| Pårørende   | 100 | 0  | 6     |
| <b>Diagnose</b>   |     |    |       |
| Blære, Testes og Lunger   | -   | -  | 0     |
| DM161   | -   | -  | 0     |
| DZ940   | -   | -  | 0     |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? |               |      |         |                  |       |                                      |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                                    |
| Alle   | 24            | 36   | 23      | 18               | 19    | 0                                    |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                                      |
| Mand   | 6             | 23   | 23      | 47               | 5     | 0                                    |
| Kvinde   | 30            | 40   | 23      | 8                | 14    | 0                                    |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| 0-19 år  | -             | -    | -       | -                | 1     | 0                                    |
| 20-39 år   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0                                    |
| 40-59 år   | 27            | 25   | 23      | 25               | 9     | 0                                    |
| 60-79 år   | 23            | 30   | 23      | 23               | 5     | 0                                    |
| 80- år   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Patienten  | 24            | 36   | 23      | 18               | 19    | 0                                    |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                                      |
| Blære, Testes og Lunger  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| DM161  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |
| DZ940  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                                    |

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? |                |                        |                  |                |       |                          |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
|  | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %              | %                      | %                | %              | n     | n                        |
| Alle   | 63             | 22                     | 10               | 5              | 240   | 10                       |
| <b>Køn</b>   |                |                        |                  |                |       |                          |
| Mand   | 66             | 18                     | 13               | 4              | 70    | 2                        |
| Kvinde   | 62             | 24                     | 9                | 5              | 170   | 8                        |
| <b>Aldersgruppe</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| 0-19 år  | 60             | 0                      | 40               | 0              | 5     | 0                        |
| 20-39 år   | 59             | 31                     | 7                | 4              | 32    | 2                        |
| 40-59 år   | 61             | 22                     | 11               | 6              | 89    | 5                        |
| 60-79 år   | 68             | 19                     | 9                | 3              | 104   | 2                        |
| 80- år   | 58             | 32                     | 0                | 11             | 10    | 1                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Patienten  | 64             | 21                     | 10               | 5              | 231   | 9                        |
| Pårørende  | 39             | 56                     | 5                | 0              | 6     | 0                        |
| <b>Diagnose</b>  |                |                        |                  |                |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger  | -              | -                      | -                | -              | 0     | 0                        |
| DM161  | -              | -                      | -                | -              | 0     | 0                        |
| DZ940  | -              | -                      | -                | -              | 0     | 0                        |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? |               |      |         |                  |       |  |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
|   | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
|   | %             | %    | %       | %                | n     | n  |
| Alle  | 29            | 62   | 7       | 2                | 135   | 66   |
| <b>Køn</b>  |               |      |         |                  |       |  |
| Mand  | 25            | 68   | 3       | 3                | 34    | 19   |
| Kvinde  | 30            | 60   | 8       | 2                | 101   | 47   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| 0-19 år   | -             | -    | -       | -                | 4     | 0  |
| 20-39 år  | 28            | 57   | 15      | 0                | 23    | 5  |
| 40-59 år  | 25            | 62   | 9       | 4                | 51    | 26   |
| 60-79 år  | 32            | 67   | 0       | 2                | 51    | 32   |
| 80- år  | 33            | 67   | 0       | 0                | 6     | 3  |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Patienten   | 29            | 61   | 7       | 2                | 129   | 64   |
| Pårørende   | -             | -    | -       | -                | 4     | 1  |
| <b>Diagnose</b>   |               |      |         |                  |       |  |
| Blære, Testes og Lunger   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0  |
| DM161   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0  |
| DZ940   | -             | -    | -       | -                | 0     | 0  |



**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? |    |                               |       |                                   |
|--|----|-------------------------------|-------|-----------------------------------|
|  | Ja | Nej, jeg fik ikke tilbudt det | Antal | Nej, jeg havde ikke behov for det |
|  | %  | %                             | n     | n                                 |
| Alle   | 74 | 26                            | 204   | 45                                |
| <b>Køn</b>   |    |                               |       |                                   |
| Mand   | 73 | 27                            | 57    | 13                                |
| Kvinde   | 75 | 25                            | 147   | 32                                |
| <b>Aldersgruppe</b>  |    |                               |       |                                   |
| 0-19 år  | -  | -                             | 4     | 1                                 |
| 20-39 år   | 58 | 42                            | 28    | 6                                 |
| 40-59 år   | 79 | 21                            | 83    | 12                                |
| 60-79 år   | 76 | 24                            | 79    | 24                                |
| 80- år   | 60 | 40                            | 10    | 2                                 |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |    |                               |       |                                   |
| Patienten  | 76 | 24                            | 196   | 43                                |
| Pårørende  | 20 | 80                            | 6     | 0                                 |
| <b>Diagnose</b>  |    |                               |       |                                   |
| Blære, Testes og Lunger  | -  | -                             | 0     | 0                                 |
| DM161  | -  | -                             | 0     | 0                                 |
| DZ940  | -  | -                             | 0     | 0                                 |

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b> |              |     |        |                 |       |                    |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|--------------------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Jeg læste den ikke |
|   | %            | %   | %      | %               | n     | n                  |
| Alle  | 32           | 66  | 2      | 0               | 144   | 3                  |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |                    |
| Mand  | 23           | 72  | 5      | 0               | 39    | 1                  |
| Kvinde  | 35           | 64  | 1      | 0               | 105   | 2                  |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| 0-19 år   | -            | -   | -      | -               | 4     | 0                  |
| 20-39 år  | 27           | 73  | 0      | 0               | 16    | 1                  |
| 40-59 år  | 29           | 67  | 5      | 0               | 64    | 0                  |
| 60-79 år  | 33           | 67  | 0      | 0               | 54    | 2                  |
| 80- år  | 49           | 51  | 0      | 0               | 6     | 0                  |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Patienten   | 32           | 66  | 2      | 0               | 143   | 2                  |
| Pårørende   | -            | -   | -      | -               | 0     | 1                  |
| <b>Diagnose</b>   |              |     |        |                 |       |                    |
| Blære, Testes og Lunger   | -            | -   | -      | -               | 0     | 0                  |
| DM161   | -            | -   | -      | -               | 0     | 0                  |
| DZ940   | -            | -   | -      | -               | 0     | 0                  |

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? |              |     |        |                 |       |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
|   | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
|   | %            | %   | %      | %               | n     |
| Alle  | 42           | 54  | 3      | 0               | 251   |
| <b>Køn</b>  |              |     |        |                 |       |
| Mand  | 35           | 65  | 0      | 0               | 71    |
| Kvinde  | 45           | 50  | 4      | 1               | 180   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |              |     |        |                 |       |
| 0-19 år   | 0            | 100 | 0      | 0               | 5     |
| 20-39 år  | 25           | 69  | 6      | 0               | 34    |
| 40-59 år  | 43           | 52  | 3      | 1               | 92    |
| 60-79 år  | 48           | 50  | 2      | 0               | 109   |
| 80- år  | 51           | 49  | 0      | 0               | 11    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |              |     |        |                 |       |
| Patienten   | 43           | 54  | 3      | 0               | 241   |
| Pårørende   | 18           | 82  | 0      | 0               | 6     |
| <b>Diagnose</b>   |              |     |        |                 |       |
| Blære, Testes og Lunger   | -            | -   | -      | -               | 0     |
| DM161   | -            | -   | -      | -               | 0     |
| DZ940   | -            | -   | -      | -               | 0     |

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? |            |      |       |             |       |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
|  | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
|  | %          | %    | %     | %           | n     |
| Alle   | 36         | 59   | 5     | 1           | 255   |
| <b>Køn</b>   |            |      |       |             |       |
| Mand   | 25         | 69   | 5     | 2           | 74    |
| Kvinde   | 40         | 54   | 5     | 1           | 181   |
| <b>Aldersgruppe</b>  |            |      |       |             |       |
| 0-19 år  | 19         | 81   | 0     | 0           | 5     |
| 20-39 år   | 45         | 49   | 3     | 3           | 34    |
| 40-59 år   | 28         | 66   | 4     | 1           | 94    |
| 60-79 år   | 38         | 58   | 4     | 0           | 110   |
| 80- år   | 53         | 29   | 18    | 0           | 12    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |            |      |       |             |       |
| Patienten  | 37         | 58   | 5     | 1           | 245   |
| Pårørende  | 18         | 82   | 0     | 0           | 6     |
| <b>Diagnose</b>  |            |      |       |             |       |
| Blære, Testes og Lunger  | -          | -    | -     | -           | 0     |
| DM161  | -          | -    | -     | -           | 0     |
| DZ940  | -          | -    | -     | -           | 0     |

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |               |      |         |                  |       |                          |                      |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|----------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        | n                    |
| Alle   | 32            | 60   | 8       | 0                | 28    | 10                       | 213                  |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Mand   | 20            | 59   | 20      | 0                | 10    | 4                        | 60                   |
| Kvinde   | 39            | 61   | 0       | 0                | 18    | 6                        | 153                  |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| 0-19 år  | -             | -    | -       | -                | 3     | 0                        | 2                    |
| 20-39 år   | 47            | 40   | 13      | 0                | 9     | 5                        | 20                   |
| 40-59 år   | 0             | 100  | 0       | 0                | 6     | 0                        | 89                   |
| 60-79 år   | 30            | 56   | 13      | 0                | 9     | 3                        | 93                   |
| 80- år   | -             | -    | -       | -                | 1     | 2                        | 9                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Patienten  | 36            | 55   | 9       | 0                | 25    | 9                        | 207                  |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 2     | 1                        | 3                    |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |                      |
| Blære, Testes og Lunger  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        | 0                    |
| DM161  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        | 0                    |
| DZ940  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        | 0                    |

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| <b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> |               |      |         |                  |       |                          |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
|  | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | %             | %    | %       | %                | n     | n                        |
| Alle   | 24            | 68   | 4       | 5                | 97    | 158                      |
| <b>Køn</b>   |               |      |         |                  |       |                          |
| Mand   | 8             | 74   | 4       | 14               | 31    | 41                       |
| Kvinde   | 32            | 64   | 4       | 0                | 66    | 117                      |
| <b>Aldersgruppe</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| 0-19 år  | -             | -    | -       | -                | 2     | 3                        |
| 20-39 år   | 31            | 43   | 26      | 0                | 10    | 24                       |
| 40-59 år   | 26            | 68   | 0       | 6                | 35    | 59                       |
| 60-79 år   | 24            | 68   | 3       | 6                | 42    | 68                       |
| 80- år   | 12            | 88   | 0       | 0                | 8     | 4                        |
| <b>Skema udfyldt af</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Patienten  | 24            | 69   | 4       | 4                | 93    | 152                      |
| Pårørende  | -             | -    | -       | -                | 4     | 2                        |
| <b>Diagnose</b>  |               |      |         |                  |       |                          |
| Blære, Testes og Lunger  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| DM161  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |
| DZ940  | -             | -    | -       | -                | 0     | 0                        |

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? |                |                        |                  |                |       |                      |
|---|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|----------------------|
|   | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Ikke aktuelt for mig |
|   | %              | %                      | %                | %              | n     | n                    |
| Alle  | 58             | 19                     | 15               | 8              | 174   | 80                   |
| <b>Køn</b>  |                |                        |                  |                |       |                      |
| Mand  | 39             | 31                     | 24               | 6              | 54    | 18                   |
| Kvinde  | 67             | 14                     | 11               | 8              | 120   | 62                   |
| <b>Aldersgruppe</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| 0-19 år   | -              | -                      | -                | -              | 4     | 1                    |
| 20-39 år  | 50             | 20                     | 26               | 4              | 21    | 12                   |
| 40-59 år  | 68             | 16                     | 10               | 7              | 66    | 29                   |
| 60-79 år  | 51             | 21                     | 18               | 11             | 76    | 33                   |
| 80- år  | 50             | 33                     | 17               | 0              | 7     | 5                    |
| <b>Skema udfyldt af</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Patienten   | 58             | 20                     | 15               | 7              | 167   | 77                   |
| Pårørende   | 52             | 0                      | 24               | 24             | 5     | 1                    |
| <b>Diagnose</b>   |                |                        |                  |                |       |                      |
| Blære, Testes og Lunger   | -              | -                      | -                | -              | 0     | 0                    |
| DM161   | -              | -                      | -                | -              | 0     | 0                    |
| DZ940   | -              | -                      | -                | -              | 0     | 0                    |





## Bilag 5: Kommentarsamling










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

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

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus













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















| ID | Kommentarer - Analfysiologisk laboratorium  | Samlet indtryk           |
|----|---|--------------------------|
| 1  | Jeg oplevede personalet som særdeles imødekommende, hjælpsomme og kompetente. Jeg følte mig tryk, og fik en ualmindelig fin behandling.   | Virkelig godt            |
| 2  | Da jeg først var inde på hospitalet, gik alt ok. Problemet ligger i ventetid fra henvisning til behandling. Ventetid og ventetid.   | Godt                     |
| 5  | Jeg fik en god forståelig behandling. Af det, I kunne gøre bedre, er at orientere jer om lungepatienter og andre sygdomme, før man bliver kaldt ind på et hold, som man ikke har helbred til at komme med på - det var en skuffelse. Men ellers er det til et 13-tal.   | Virkelig godt            |
| 7  | DÅRLIGE FORHOLD VED PATIENTHOSPITALET GENERELT. Pladmangel ved venteværelset, omklædning inden operation, samtale med læge inden operation. Uværdigt at sidde halvt afklædt i venteværelset sammen med ca. 20 ventende påklædte!! Virkede meget stressende på opvågningen. Meget lidt personligt, ingen fast kontaktperson - meget samlebandsagtigt. Ubehageligt at udskrivningssamtale var i alles påhør - mangler skriftlig forløb af operation.  | Godt                     |
| 8  | Personalet gjorde en forskel. Søde og imødekommende.  | Godt                     |
| 11 | Jeg venter STADIG på apparatur til træning af [ ]muskel.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| 12 | Sygeplejerske NN, jeg havde, var ualmindeligt sød og god til at forklare, hvad der foregik.   | Virkelig godt            |
| ID | Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P  | Samlet indtryk           |
| 1  | God og professionel behandling af både forskningssygeplejerske, afdelingssygeplejerske, læge og assisterende læge.  | Godt                     |
| 4  | Synes, at det er svært at skulle starte forfra hver gang med at forklare, hvordan man har det, da det er en ny læge hver gang, tror jeg har oplevet otte-ti forskellige, som ikke er enige om det næste forløb. For lang ventetid på svar fra prøver. Seks uger er lang tid at vente, hvis man går rundt og er bange for kræft/celleforandringer igen.  | Dårligt                  |
| 6  | Lidt svært at besvare spørgeskemaet, da jeg kun har været indlagt i sengeafsnittet [under] operation og ikke har haft et ambulant forløb. Var utroligt tilfreds med starten af min indlæggelse og mit operationsforløb. Personalet var utrolig kompetente med høj faglig og menneskelig indsigt. Super personale på stuen. Meget trist og skuffende at blive flyttet fra en tryk og velfungerende stue til en anden stue i samme afsnit, hvor omsorgen, nærvær og sygeplejen var svær at finde. | Virkelig godt            |
| 7  | Der var en behagelig stemning, selve undersøgelsen var jeg lidt nervøs for, det tog man højde for, og jeg følte, at jeg var i gode hænder!  | Virkelig godt            |

-  10 Sygeplejersker og læger var MEGET hjælpsomme og imødekommende. Tak for det. Godt
-  11 Det er da utroligt, hvor [stor] en forskel der har været på de to oplevelser [i sommer og i efteråret]. [Sommer]: Fik egen seng før og efter indgreb, modsat [om efteråret], hvor omklædning foregik bag et forhæng, tøjjet ind i et skab, og så til det værste; sidde i hospitalstøj (undertrøje, underbukser, skjorte og en slåbrok, ingen bukser), ude i venteværelset i [et par timer], inden jeg blev kaldt ind. Det er under al kritik. Den efterfølgende kontrol smuttede også. Jeg måtte selv ringe. Fik at vide, [at det ville tage] seks til otte uger. Kom til, efter egen kontakt, tre måneder senere. Godt
-  12 Jeg har ikke rost venteværelset, og det er da også et forhold i småtingsafdelingen, men det er simpelthen for lille. Flere patienter kommer med pårørende, og så er der ikke meget plads at knibe sig ind på. Jeg er meget glad for, at jeg er blevet fulgt af samme kirurg i hele forløbet, således at han har foretaget begge operationer og forestået samtlige samtaler/kontroller i ambulatoriet. Det givet kontinuitet og tryghed i forløbet. Man får indtryk af, at han derfor kender ens sag godt. Stor ros for det. Sammenfattende må jeg sige, at jeg i det hele har fået det bedste indtryk og har taget nogen ting til mig i forhold til patienter/klienter, som jeg kan bruge i den organisation, hvor jeg er ansat. Virkelig godt
-  13 Meget venlig og imødekommende. Rigtig god behandling. Tak. Godt
-  16 Det ville være rigtig, rigtig dejligt, hvis man hurtigt i forløbet blev gjort bekendt med, at man kan vælge at komme til den samme læge og sygeplejerske hver gang. Det vil også være meget dejligt, hvis lægen af sig selv spurgte, om man evt. har nogen spørgsmål, og at man blev gjort bekendt med hele forløbet, om ikke andet så bare fra gang til gang. Nogle gange tror man, man skal et, men så skal man noget helt andet. Jeg ved godt, at tiden er knap, og at det ikke ser ud til at blive bedre i den nærmeste fremtid, men hold da op, hvor ville det været dejligt, hvis der var bare lidt længere tid til hver patient, så var der måske også tid til et lille smil, der hvor det er muligt. Nu er det ikke ment sådan, at der skal serveres hverken kaffe eller småkager:-) Endsige samtaler om oldemor eller oldebarn:-) Men det der med rap jul er måske lige i overkanten. Når alt dette så er sagt, vil jeg fremhæve, hvor glad jeg er for, at det samme læge og stort set samme sygeplejerske, jeg møder hver gang. Derudover er jeg glad for, at hvis jeg, inden "min faste" læge er smutte, når at få sagt, at jeg har et spørgsmål, bliver jeg taget seriøst og får et reelt svar. Det er også dejligt, når, og det er specielt sygeplejersken, altså når det er den "sædvanlige", har et dejligt overskud til at være fuld af "fis og ballade". Om det er noget hun fornemmer, man kan klare, eller om hun bare er en humørbombe, ved jeg selvsagt ikke, men kors i hytten, hvor er det herligt. Der er sikkert mere at rose for, men det her er vist det vigtigste lige nu:-) Godt
-  18 I mit tilfælde, hvor jeg fik konstateret [ ]kræft, har forløbet været flot. Særlig tak til NN for det, han har gjort for mig. Jeg er tryk og glad for, at jeg "næsten" er rask i dag. Det er en dejlig afdeling at komme på:-) Virkelig godt
-  20 I er for store og for spredte, og så er lægerne for gammeldags og egocentrerede. Lær at lytte til patienten og så kunne det være en stor fordel, at man prøver at lade den samme læge følge patienten. Virkelig dårligt
-  21 Bedre til at overholde tidspunkter, hvis forsinkelser i undersøgelser, INFORMERE patienterne om det. Det er kun få ord, der skal til for at få en bedre forståelse for ventetiden. Godt
-  25 Jeg mødte nogle meget søde sygeplejersker især, der var gode til at få én til at slappe mere af. Generelt venlige fagpersoner på afdelingen. Jeg ville gerne have vidst lidt mere om, hvad der eventuelt kunne være en almindeligt efterfølgende bivirkning, og hvilke ting, der ikke var almindelige. Godt















## Bilag 5

bivirkninger, som ville kræve et ekstra tje.

-  26 Jeg synes, at det ville være utroligt meget bedre, hvis det var samme læge man så, både før og efter behandling. Jeg har svært ved at forstå, hvordan man kan vurdere om noget ser bedre ud end før behandling, når man ikke har set []såret før behandling. Godt
-  27 Efter kikkertundersøgelse af mit tarmsystem, og medfølgende indgreb, med blødning til følge, må jeg indrømme, at det ikke er så behageligt at skulle frekventere et offentligt toilet på en færge en time efter indgrebet. Jeg synes, det er gået lidt for hurtigt. Ved en samtale med en læge desangående, mente hun, at det var en praksis, man nok skulle vurdere på ny. Godt
-  28 Hvis patienten siger ja tak til medicin til []undersøgelsen, så vær sikker på, at den virker, inden undersøgelsen går i gang. Det er meget, meget ubehageligt at blive overrasket som jeg. Vreden over forløbet kommer jo først langt senere, og da er det ligesom for sent at råbe op om, at bedøvelsen ikke virker. Godt
-  30 Første besøg var rædselsfuldt. Andet besøg var meget bedre: Information i top. Tredje besøg: Ultralydsundersøgelsen var virkelig god, man tog hånd om mig på en helt fantastisk måde, lige fra læge til sygeplejerske, hvad jeg også fortalte dem. Det kunne ikke have været bedre! Jeg var meget tryk og meget taknemmelig. Intet svar
-  31 Min første undersøgelse: Jeg havde en indre blødning [], som dog kort forinden var faldet til ro. I undersøgelsens sidste fase manglede der nogle få centimeter for at gennemføre undersøgelsen. Sygeplejersken blev bedt om at [udføre en handling på min krop]. Jeg føler mig STÆRK overbevist om, at undersøgerne ikke vidste, at de ved denne handling kunne [] og genstarte det pinefulde sygdomsforløb. [Handlingen] var meget pinefuld, og efterlod mig i skræk og rædsel for, at sygdomsforløbet skulle starte igen. Godt
-  32 Det hele fungerede fint. Personalet er super. Godt
-  34 God informativ samtale i et venligt klima udført af kompetente personer. Virkelig godt
-  35 Da jeg var til samtale for år tilbage, og havde en tid i Århus, sagde de, at det er da først i morgen du skal komme. Jeg havde mit brev med, og JEG HAVDE RET. Så er det, at jeg synes, at papirarbejdet ikke er i orden, når de ikke ved hvornår de har en patient, og jeg skal have patientbefordring. Godt
-  37 Man er ikke i tvivl om presset personale - trods det - utroligt professionelle og venlige. Stor ros til alt personale, også på operationsstuen. Virkelig godt
-  38 Har/er virkelig positivt overrasket over den sygeplejerske, som modtog mig sidst. Hun var lyttende og forstående og ydede en MEGET professionel behandling. Hun fortjener stor ros for hendes ekspertise og hendes måde at forklare sig på. Godt
-  39 Personalet var utroligt venlige og flinke. Godt
-  41 Var i [vinteren] 2008 til kikkertundersøgelse som viste, at jeg havde kræft. Jeg var lige kommet op at sidde på lejet, lettere fortumlet efter undersøgelsen, da lægen hurtigt henvendte sig til mig og gav mig diagnosen. Jeg sad i hospitalstøjet med hul i bukserne. Det var chokerende og ydmygende. Det ville have været rart, om der var et øjeblik til at tage sit tøj på og lige sunde sig, inden man fik resultatet af undersøgelsen. Det gik lynhurtigt og sygeplejersken havde ikke tid til samtale, sagde blot, at det var en kedelig besked. Godt

|   |    |   |                       |
|---|----|---|-----------------------|
|    | 43 | Et plus med juice og sandwich. Jeg skulle jo faste i ca. 36 timer.  | Godt                  |
|    | 44 | Jeg fik meget god vejledning i, hvordan jeg selv kan bidrage til bedring af mine gener og fik stillet materiale til rådighed samt indstilling til livsvarigt hjælpemiddel.  | Virkelig godt         |
|    | 45 | Jeg har kun godt at sige om afdelingen og personale. Fik svar på undersøgelsen godt to uger efter. En lille, men betydningsfuld ting: Jeg har meget tykke ben/lår og kan ikke passe det sædvanlige tøj. På undersøgelsesstuen fik jeg et par papirbukser, som jeg nemt kunne passe. Det betød faktisk noget for min værdighed.  | Virkelig godt         |
|    | 47 | Bedre kommunikation mellem ambulatoriet, operationsstuen og patienten.  | Intet svar            |
|    | 48 | Jeg havde en samtale med en sygeplejerske før operationen. Den var bare så fantastisk god, hun gav sig virkelig tid til både at høre på mine bekymringer og forklare om hele forløbet. Et knus til NN.  | Godt                  |
|    | 50 | Lægens forklaring var noget hurtig og kortfattet. Man burde vente til efter, man har fået tøj på og er mere klar i hovedet.   | Dårligt               |
|    | 51 | Er imponeret over den omsorgsfulde og personlige behandling jeg fik under mine behandlinger og besøg i ambulatoriet.  | Virkelig godt         |
|   | 52 | Jeg savnede en lille snak med lægen efter behandlingen. Ingen havde informeret mig om, at der kunne komme en del blod i afføringen nogle timer efter, det skræmte mig meget.  | Intet svar            |
|  | 53 | Uformel, men klar og tydelig kommunikation.   | Godt                  |
| <b>ID Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)</b>                                 |    |   | <b>Samlet indtryk</b> |
|  | 1  | Samtlige personaler jeg har mødt, har virket venlige og empatiske. Jeg føler mig godt tilpas i ambulatoriet.  | Godt                  |
|  | 3  | Jeg synes, at ambulatoriet fungerer godt, og at alle var søde mod mig.  | Godt                  |
|  | 4  | Jeg har heldigvis kun mødt en enkelt læge, der optrådte arrogant og træls. Ellers har jeg fået den læge, som jeg har bedt om, NN, og han er fantastisk til at lytte, tænke i patienternes behov. Desuden, sygeplejerskerne er yderst kompetente, venlige og altid imødekommende ved opringninger/spørgsmål. Bedre kunne det være, hvis man sikrede sig, at patienter efter ambulans operation blev tilset dagen efter. Ellers fantastisk personale, som gør meget for, at patienterne skal være informerede og føle sig tilpasse. Virkelig en perle i forhold til mange andre afdelinger. STOR ROS. | Virkelig godt         |
|  | 5  | Som patient har man brug for informationer om de ting, der foregår på ambulatoriet. Derfor er det nødvendigt, at lægen kan informere patienten ordentligt - også når det drejer sig om tilbagemelding på en knude, der heldigvis viste sig at være godartet. Man har som patient stadig brug for at få at vide, hvad det var for en knude, hvilken risikogruppe man befinder sig i, og hvordan man skal forholde sig fremover.  | Godt                  |
|  | 9  | Lægerne virkede meget kompetente. To plus to plus en uge er længe at gå med usikkerheden om kræft, så kortere tid mellem prøverne.  | Godt                  |

## Bilag 5

-  10 Venteværelset er simpelthen for lille. Når alle stole er optagede, og der er 25 grader udenfor, er det nærmest ikke til at holde ud at sidde dér. Det ville være nemmere at sluge noget ventetid, hvis forholdene var lidt bedre. Ellers har jeg kun ros til personalet. De er imødekommende og nærværende. Det er dejligt, når man er bange/har ondt/er nervøs. Det ville være godt, hvis der var overensstemmelse mellem det skriftlige materiale fra Dagkirurgisk afdeling og så MEK-lægenes indstilling til smertedækkende behandling. Virkelig godt
-  11 Jeg var glad for behandlingen på dagkirurgisk afsnit, men usikker på sygemeldingsperioden efterfølgende på grund af forskellige udmeldinger. Der skal være enighed ud fra de arbejdsforhold, patienten har, så man kan være tryk, og ikke kommer i klemme følelsesmæssigt, oveni at man er spændt på resultatet af hele det forløb, man er i. Arbejdspladsen har også krav på indsigt, så de kan planlægge. Jeg fik tre forskellige udmeldinger. Godt
-  12 Ventetiden er meget belastende. Har oplevet at sidde og vente på et meget vigtigt svar i mere end en halv time (med pårørende, der også har taget fri fra arbejde), og så bare blive kaldt ind og få at vide, at svaret ikke var kommet endnu. Det var dybt utilfredsstillende. De kunne have ringet og sagt, det var forsinket, så vi kunne komme senere eller lignende. Godt
-  13 Ved fjerde ambulatoriebesøg ville jeg godt have talt med den læge, der havde opereret mig. Godt
-  14 Det ville være dejligt, hvis der var lidt mere tid til at tale om f.eks. forebyggende fjernelse af bryst, eller hvad der nu lige fylder meget hos patienterne. Virkelig godt
-  15 Generelt har personalet været meget menneskelige og omsorgsfulde. Føler, jeg er blevet hørt på. Dog har jeg været til rutinetjek hos en mandlig læge, der godt kunne have brug for et kursus om mennesker i krise. Godt
-  17 Jeg har været meget tilfreds med både lægen og plejepersonalet, jeg har været i kontakt med. Er kommet på sygehuset i [flere] år, to gange om året - og skal lidt endnu. Godt
-  18 Jeg er yderst tilfreds med den behandling, jeg har fået. Meget, meget venlige og søde mennesker. Jeg spurgte direkte og fik svar på alt - UDEN OMSVØB. Jeg tør godt - og vil gerne lægge navn til. Virkelig godt
-  19 Jeg fik at vide, at jeg kunne få brystet genopbygget, men ved ikke, hvor jeg skal henvende mig, når den tid kommer. Jeg kan naturligvis bare ringe til MEK og spørge, men det var nemmere at vide fra start. Når man kommer på afdelingen, føler man sig så glad og tryk på grund af de dejlige medarbejdere. Jeg kan ikke takke nok for den gode behandling. Virkelig godt
-  21 Kan mærke forskel i forhold til tidligere. Der er mindre ventetid nu og bedre plads i det ellers alt for lille venteværelse. Rart at personalet er knap så stresset nu. Godt
-  22  Jeg kan samlet sige, at jeg har fået en virkelig god behandling. Følte at jeg var i trygge hænder og fik den information, jeg behøvede! TAK! Godt arbejde! Intet svar
-  25 Har kun godt at sige om klinikken og besøger den hvert halve år. Intet svar
-  27 Trygt, at det som udgangspunkt er de samme læger, man taler med. Fantastisk at der, da jeg fik svar på mine prøver, var en plan klar med datoen for yderligere prøver, til svar og til operation, og at ingen af disse datoer blev flyttet. Virkelig trygt og rart. Virkelig godt
-  30 Det var rigtigt godt med foramtalen før operationen. På forhånd forstod jeg ikke, hvorfor jeg Virkelig godt

skulle have den, men den skabte tryghed og jeg fik rigtig mange gode ting at vide, som jeg havde glæde af i forbindelse med selve operationen. Den læge, der skulle fortælle mig, at jeg skulle opereres, gjorde det virkelig dårligt. Han havde en svær opgave, fordi han skulle forklare, hvorfor jeg skulle opereres, samtidig med at han skulle forklare at risikoen for, at det var kræft var ekstremt lille. Men han fangede slet ikke, at her var tale om en akademiker med stor indsigt i emnet, som derfor havde stort behov for at forstå, hvad hun muligvis fejlede. Mange af mine spørgsmål blev affejet med "at det behøver du ikke vide" og han sagde flere gange, at han ikke forstod, at jeg blev ked af det, - men hvilken kvinde vil ikke blive ked af, at der skal skæres i hendes bryster?

- 

**ID Kommentarer - PTK Thyreoideaambulatorium**

**Samlet indtryk**



- 

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

-

## Bilag 5

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 8  | Ros til personalet. De har været søde, rare.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 11 | Finder det aldeles uacceptabelt, at der er indført betalingsafgift for parkering ved ambulatoriet. Det næste bliver vel, at der skal betales afgift for at sidde på stolene i venteværelset? | Virkelig godt            |














## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus


### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Analfysiologisk laboratorium  | Samlet indtryk           |
|----|---|--------------------------|
| 6  | Jeg havde ingen ventetid - kom ind tre dage efter konsultation hos egen læge.   | Virkelig godt            |
| ID | Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P  | Samlet indtryk           |
| 6  | Har været indlagt i kirurgisk afdeling P. Ikke ambulante forløb.  | Virkelig godt            |
| 7  | Jeg synes, jeg blev godt informeret om, hvad jeg skulle og måtte op til undersøgelsen.  | Virkelig godt            |
| 12 | Den første ambulante undersøgelse foregik på én afdeling, og jeg erindrer ikke at skulle være vejledt om ventetider i forbindelse med viderehenvisningen til anden.   | Virkelig godt            |
| 16 | Det er vel principielt svært at forholde sig til noget forløb, eftersom man blot får en indkaldelse med tid og sted.  | Godt                     |
| 17 | [ ] kom direkte fra skadestuen og ind.  | Godt                     |
| 18 | Jeg tænkte slet ikke over, om der var ventetid, for jeg kom til efter tre uger og det var fint med mig.   | Virkelig godt            |
| 23 | Det er utilfredsstillende, at informationer om, hvordan man skal forholde sig inden første besøg i ambulatoriet, er en standardskrivelse. Jeg har en rift [på organ], men blev anmodet om at tage lavement to timer før undersøgelse. Vejledningen til produktet siger, at man skal tale med sin læge, hvis man har en rift [på netop dette organ] og det må jo siges at være meget ubehageligt at tage lavement med den lidelse og så kort tid før undersøgelse. | Virkelig godt            |
| 33 | Jeg fik ingen indkaldelse, men fik, da jeg rykkede for en indkaldelse, besked om, at der var afset tid til mig to dage senere.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| 36 | Folderen, der fulgte med indkaldelse, var noget forvirrende omkring udtømmningen. Men det er vist blevet rettet nu.   | Godt                     |
| 40 | Der var overhovedet ingen kontakt, efter at jeg havde modtaget indkaldelsen per brev.   | Godt                     |
| 43 | I folderen angående bivirkninger ved indtagelse af afføringspiller, fik jeg indtryk af, at bivirkningen kunne være mavesmerter. Dog følte jeg de smerter som veer VEDVARENDE i 30 minutter. Jeg blev svimmel og følelsesløs i mine hænder!  | Godt                     |
| 44 | Det er ikke særlig hensigtsmæssigt at indkalde patienter, der bor [over 150 km.] fra sygehuset til undersøgelse klokken 08.00. Disse tidlige mødetider bør gives til patienter med bopæl i nærområdet. Patienter, der har lang vej til sygehuset, burde få senere mødetider.  | Virkelig godt            |
| 45 | Jeg fik brev fra afdelingen få dage efter, at min læge havde sendt henvisningen med tid til undersøgelse 14 dage senere.  | Virkelig godt            |

## Bilag 5

|   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|    | 49 | Jeg har kun været i ambulatoriet til kontrol efter operation. Var henvist fra andet hospital, hvor de indledende undersøgelser blev udført, og derefter indlagt på afdelingen til undersøgelse og operation.  | Det kan jeg ikke vurdere |
|    | 53 | Det var i orden.  | Godt                     |
| <b>ID Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)</b>                                 |    |   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|    | 3  | Efter at have haft besøg af lægen varede det ikke længe, inden jeg fik tid i ambulatoriet, THG.   | Godt                     |
|    | 4  | Ja, den dag, hvor jeg fik besked om kræft ved besøg på afdeling med anden mammografi/biopsien. Fik der besked om, jeg havde kræft. Ingen brochurer og en tid 10-14 dage efter. Ingen telefonnumre. Hjem i mega choktilstand. Ved opringning til mamma endokrin, super flot forståelse. Fik en hurtigere tid. Meget fin behandling fra ambulatoriet.   | Virkelig godt            |
|    | 15 | Dejligt, det gik så stærkt fra screeningen til operationen.   | Godt                     |
|    | 28 | Blev sendt akut til afdelingen af egen læge.  | Virkelig godt            |
|    | 30 | I forbindelse med min mammografi havde jeg udfyldt et papirskema vedrørende mine sygdomsforhold og medicinindtag. I forbindelse med mit besøg på Mamma Endokrin skulle jeg udfylde et skema næsten magen til. Som patient virker det underligt, at man ikke kan bruge det samme skema, at skemaerne ikke er helt ens (bruges der virkelig tid på, at hver afdeling opfinder det samme skema), og endeligt at det hele ikke kan indtastes online hjemmefra (min håndskrift er tæt på ulæselig og kan derfor give anledning til fejl). Endeligt bør det på skemaerne nævnes, at kosttilskud i et sygehus' øjne også betragtes som medicin (det var i hvert fald, hvad jeg oplevede), så man kan have skrevet disse på hjemmefra også. | Virkelig godt            |
|  | 33 | Allerede ved ultralyd/biopsi fik jeg at vide, at jeg skulle videre til operation, og at der var tid om ca. 14 dage. Da jeg kom til MEK var der bestilt tid til operation. Da det var nødvendigt med [en bestemt scanning] lykkedes det sygeplejersken at få en tid i Randers allerede næste dag - flot.   | Virkelig godt            |
|  | 34 | Ventetiden blev længere, uden jeg blev informeret. Ringede selv og spurgte. Dog var det en cirka ventetid, jeg var blevet oplyst om.  | Virkelig godt            |
| <b>ID Kommentarer - PTK Thyreoideaambulatorium</b>                                  |    |   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|  | 2  | Jeg var først henvist til et andet sygehus - her var ventetiden ca. tre måneder. Jeg benyttede det frie sygehusvalg for at komme til Aarhus. Her fik jeg en indkaldelse [få] dage efter min henvendelse. Jeg ringede og sagde, at det vel var en afbudstid, når det gik så hurtigt, og bad om at få en anden tid, da den pågældende dato passede mig dårligt. Sekretæren sagde, at det ikke var en afbudstid, men fordi lægerne skønnede, at jeg var så syg, at jeg skulle til med det samme. Jeg tog så naturligvis tiden, men det gav mig nogle nervøse dage.   | Godt                     |
| <b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>                              |    |   | <b>Samlet indtryk</b>    |
|  | 3  | Husker bare at der kun var 14 dages ventetid. Det var dejligt, MEN længe når man ikke ved om man  | Godt                     |










har kræft.

-  10 Brevet, man modtager fra ambulatoriet, er et standardbrev. Med den tekst, der står i brevet, får man opfattelse af, at man er syg inden man kommer, da der står, at man skal til undersøgelse, i stedet for en samtale, som jo er tilfældet. Det er noget psykisk belastende med sådan et brev. Intet svar

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus








### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Analfysiologisk laboratorium  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 7  | Dårlige parkeringsforhold, samt p-afgift. Kommer udenbys fra, og har ikke andre muligheder.   | Godt           |
| 8  | Søde og imødekommende.  | Godt           |
| 10 | Nej, ikke udover, at ventetiden er urimelig lang, helt op til over en time. Dette er dårlig planlægning, og så kunne venteværelset godt være lidt mere venligt af udseende, og så er der altid koldt.   | Virkelig godt  |
| ID | Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P  | Samlet indtryk |
| 4  | Synes det er blevet meget upersonligt, at man skal køre sit sygesikringskort igennem selv uden menneskelig kontakt, som så også kunne fortælle om eventuel ventetid.  | Dårligt        |
| 10 | Venterummet kunne være meget bedre. Bedre plads og bedre indretning uden gennemgang.  | Godt           |
| 12 | Da jeg har været igennem et længere forløb, har jeg været en del gange i ambulatoriet, hvor jeg hver gang er blevet yderst venligt modtaget af såvel lægesekretærer, sygeplejersker som læger.  | Virkelig godt  |
| 16 | Min første gang på ambulatoriet indgår ikke i den omtalte periode, men går ca. tre år tilbage, men jeg ønsker alligevel at omtale den, for den var RÆDESELSFULD. Lægen NN spurgte, om jeg vidste, hvorfor jeg var der, og det vidste jeg selvsagt, eftersom jeg var blevet undersøgt og sendt videre til hospitalet derfra. Hun mente, at jeg virkelig skulle kende diagnosen, men eftersom jeg jo allerede kendte den, var det selvsagt ikke nødvendigt. Jeg oplevede, at hun mente, jeg var noget nær debil, hvilket nærmest også står i journalen, så hun sagde "sandheden" meget højt og den tredje gang slog hånden i bordet og sagde igen meget højt, om jeg da ikke fattede det. Og jo, det gjorde jeg da, og det havde jeg jo gjort et stykke tid. Jeg havde bare ikke lyst til at tale om det, men den fattede hun ikke, og så er spørgsmålet, hvem var det nu lige, der i realiteten ikke fattede noget? Hun var usædvanlig ubehagelig, og bedre blev det ikke af, at hun det ene øjeblik nærmest mente, jeg var døden nær, og to minutter senere fortalte mig, at der ikke var noget i den biopsi, henvisende læge havde taget. Jeg havde virkelig ikke lyst til at komme der igen, hvilket jeg telefonisk meddelte, men blot ville vide, hvornår jeg skulle opereres. Så fik jeg "jordens største skideballe" IGEN. Denne gang af den sygeplejerske, jeg havde i røret. Hun var virkelig vred, og min lyst til overhovedet at fortsætte noget som helst var på nulpunktet. Til gengæld stod alle mediernes beskrivelse af den offentlige behandling af patienterne lysende klar. Nå, men da det endelig langt om længe gik op for hende, at jeg rent faktisk mente, hvad jeg sagde, faldt hun lidt ned og spurgte, om lægen så ikke måtte ringe til mig på det tidspunkt, hvor jeg ellers havde "tid", og det måtte han da gerne. Han var til gengæld meget, meget rar, og jeg var selvsagt glad for, at jeg undgik flere skideballe, men det var et temmelig fælt forløb. Herefter er resten af besvaret inden for gældende periode. | Godt           |
| 18 | Jeg skulle hente nogle piller, og snakkede med en virkelig sød sygeplejerske, som fortalte hvordan de skulle tages osv. Hun var MEGET sød.  | Virkelig godt  |
| 20 | Der var ingen at henvende sig til og dårlig skiltning ang. hvor man skulle henvende sig.  | Virkelig       |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|   |  | dårligt       |
|    | 22 Helt fantastisk. Jeg kom til før tiden. Det har jeg aldrig oplevet før.   | Virkelig godt |
|    | 28 Personen som tog imod var præcis og klar. Men som person meget fraværende. Det kunne lige så godt have været en maskine, der tog mod papiret og henviste til venteværelset. Til bange patienter ville et lille smil være godt. Det kan man godt aflevere, selv om man er nødt til at være professionel. | Godt          |
|    | 29 Første gang: Jeg havde henvendt mig ved skranken, men ventede ca. en time. Blev dårlig - fastende. Havde glemt at give besked til afdelingen om, at jeg var kommet (undersøgelsespersonalet).   | Godt          |
|    | 36 Angående venteværelse - man bliver helt dårlig af alle de kræftfoldere! - Og hvis jeg ikke var nervøs inden - så blev jeg det! :-)  | Godt          |
|    | 37 Uha hvor der var travlt ved skranken.   | Virkelig godt |
|    | 40 Venlig.   | Godt          |
|    | 43 Vi ringede til vagtlægen, og fik at vide det var normalt.   | Godt          |
|    | 46 Da jeg kom ind med taxa fra andet sygehus og lidt syg, blev der virkelig taget hånd om mig og vist utrolig flot empati. Tusinde tak for det!  | Virkelig godt |
|  | 53 Kunne have været en anelse mere imødekommende.  | Godt          |

**ID Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)**

**Samlet indtryk**



|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | 4 Søde, venlige mennesker. Man oplever, at "blive taget af".   | Virkelig godt |
|  | 11 Jeg er usikker på, om det er alle undersøgelser i forbindelse med forløbet, men jeg vælger at tro, at det er [indgrebet i efteråret.] | Godt          |
|  | 12 En neutral modtagelse.  | Godt          |
|  | 15 Meget opmærksomt og forstående personale.   | Godt          |
|  | 19 En helt fantastisk stab af medarbejdere. De er bare alle så indlevende i ens forløb.  | Virkelig godt |
|  | 33 Stor omsorg og indsats for at alt skulle forløbe hurtigt. På trods af, at jeg tydeligt kunne se, at alle løber hurtigt.               | Virkelig godt |
|  | 34 Alle meget venlige. De fleste hilser på gangen, når man passerer hinanden. Lys og venlig atmosfære og dejlig stille (ingen støj).     | Virkelig godt |

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | 1 De sygeplejersker, jeg har talt med både direkte og telefonisk, har været utrolig rare og venlige, forstående og hjælpsomme. | Virkelig godt |
|---|--|---------------|

## Bilag 5

-  5 Ved skænken er der altid megen travlhed, det opleves lidt ustruktureret, men personalet er venligt. Godt
-  6 De havde travlt, men sådan er det jo. Godt












## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P  | Håndtering af fejl |
|----|---|--------------------|
| 2  | Det var noget forvirrende, at jeg først var henvist til coloskopi og fik indkaldelse til [noget andet]. Siden har jeg alligevel været til coloskopi. Det kunne lige så godt være sket fra starten.  | Intet svar         |
| 5  | Jeg sad én gang i venteværelset i to timer. Så gik jeg ud og spurgte, om det ikke snart var min tur. Så fik jeg at vide, at det var.  | Virkelig dårligt   |
| 9  | Blev opereret, hvor jeg kun skulle have været undersøgt. Kom hurtigt i narkose, så jeg ikke kunne protestere.   | Virkelig dårligt   |
| 12 | Man kan kalde det en fejl eller en forglemmelse. En sygeplejerske meddelte mig ved besøget inden min seneste indlæggelse, at hun ville bestille blodprøve og EKG ved indlæggelsen og overnatningen på patienthotellet dagen mellem indlæggelsen og operationen. Hun havde glemt de to sidste ting, men konkret gav det ikke anledning til problemer, da man i anden afdeling på grundlag af mine oplysninger om operation dagen efter af egen drift foranstaltede EKG, ligesom man på patienthotellet indskrev mig uden problemer, da jeg sagde, at det var aftalt. Så reelt blev forglemmelsen uden betydning. | Godt               |
| 14 | Forveksling af CPR-numre på armbånd og tilbagemelding.  | Godt               |
| 19 | Et stykke papir med nogle oplysninger var ikke i min mappe. Jeg har fået en stor undskyldning.  | Virkelig godt      |
| 20 | De kunne ikke finde min journal efterfølgende. Der gik en uge, inden jeg fik at vide, hvad de havde lavet. Og anden gang gik jeg en måned for at få den læge, som første gang havde set på mig, men da jeg så endelig kom, var det en anden. Så kunne jeg jo lige så godt være kommet til dagen efter i stedet for at vente en måned for at få den person, som udførte det første.  | Virkelig dårligt   |
| 28 | Jeg bad udtrykkeligt om at få noget smertestillende, hvad også er standard ved undersøgelsen. Medicinen blev ikke tilført via en vene. Medicinen nåede ikke at virke, hvorfor det var meget smertefuldt. Hvad det overhovedet ikke var ved en tidligere tilsvarende undersøgelse. [].   | Intet svar         |
| 30 | Ja, jeg fik ikke foretaget [behandling], man kunne ikke komme [til for andre organer]. Så jeg havde mange smerter ved forsøgene.  | Intet svar         |
| 35 | Ved undersøgelsen angående tarmskylning, havde jeg få måneder før sendt og udfyldt et skema angående forstoppelse. Det var blevet væk, så jeg måtte udfylde skemaet "igen".   | Godt               |
| 37 | Lille skade i forbindelse med narkose - hurtig læge.  | Intet svar         |
| 44 | Ingen.  | Intet svar         |
| 47 | Ventede på undersøgelsen i fire og en halv timer i sygehusseng og -tøj.   | Dårligt            |
| 50 | Undersøgelsen gik for stærkt. Fik derfor ikke det lovede beroligende medicin forud for undersøgelsen.   | Dårligt            |

## Bilag 5

se.

| ID   | Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)  | Håndtering af fejl |
|--|--|--------------------|
|  4    | Jeg fik besked om, at jeg skulle i behandlingsforløb og ville blive kontaktet. Det blev jeg ikke. Jeg ringede to til tre gange til sekretæren, der sagde, at det nok var på vej. Efter en lille måned, hvor jeg ringede sidste gang, fik jeg besked på selv at ringe til afdelingen, de havde intet hørt / ingen henvisning. Jeg måtte så igen igen ringe til anden afdeling og bede dem - endnu engang - tjekke. Så opdagede de fejlen, og jeg fik en hurtig tid.   | Virkelig godt      |
|  6    | Inden operationen fik jeg at vide, at min brystkræft muligvis havde bredt sig til mine lunger, hvilket heldigvis ikke var tilfældet. Denne besked fik jeg, INDEN lungemedicinsk havde vurderet på mine billeder. Det må simpelthen ikke ske - det var forfærdeligt. Jeg forlangte en anden læge, og fejlen er rettet.  | Virkelig godt      |
|  7    | Mit journal forsvandt!   | Intet svar         |
|  10   | Fik forskellige beskeder om det samme (kontrol - blodprøver), så jeg selv måtte ringe og rette fejlen efterfølgende.   | Godt               |
|  15   | Var til ekstra [undersøgelse] (egen bekymring), fik svar med det samme og aflyste derfor den planlagte tid. Ringede dagen efter for at være sikker på, at den var aflyst, hvilket blev bekræftet. Der gik ca. 14 dage, så fik jeg indkaldelse til den undersøgelse, som jeg havde aflyst to gange (blev bange for, at der var noget galt). Så gik der nogle dage, og jeg fik et brev om at komme op til svar på den undersøgelse, som jeg ikke havde været til (jeg bliver bange, når der kommer uforudsete begivenheder).   | Dårligt            |
|  16 | Jeg fik ikke oplyst datoen på min anden operation, og da jeg ringede og spurgte efter denne, blev jeg i første omgang afvist af sekretæren. Dette skete [en] dag, og det viste sig, at jeg skulle indlægges [to dage senere] samme uge. Forsinkelser på svar af biopsier, blodprøver osv.  | Godt               |
|  23 | Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres.   | Virkelig godt      |
|  26 | At jeg blev erklæret helt okay, men alligevel skulle opereres. At jeg først skulle komme [om nogle år], men [det blev, inden jeg gik, ændret til tidligere].   | Intet svar         |
|  30 | Jeg lider af maskeskræk, hvilket vi talte om både i ambulatoriet og under forsamlingen på dagkirurgisk, og jeg fik opfattelse af, at der ville blive taget hensyn til dette i forbindelse med narkosen. Imidlertid havde personalet på operationsstuen overset det, da jeg kom ind, hvormed de rent rutinemæssigt tog den frem. For en udenforstående kan dette virke som småting, men det betød rent faktisk, at jeg havde meget svært ved at sove i den efterfølgende tid, fordi angsten kom igen hver gang, jeg var lige ved at overgive mig til søvnen og derfor havde svært ved at finde hvile. | Godt               |
| ID   | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit   | Håndtering af fejl |
|  2  | Egentlig ikke en decideret fejl. Min operation blev udsat et par dage pga. et [akut tilfælde], der krævede akut behandling.  | Virkelig godt      |
|  8  | Det gik hurtigt. Var tryk, kun sidste gang var dårlig før operationen. Var jeg tryk ved den læge der   | Godt               |



opererede.













## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Analfysiologisk laboratorium  | Samlet indtryk   |
|----|---|------------------|
| 3  | En afdeling, som kan anbefales til andre, og som hermed får topkarakter.  | Virkelig godt    |
| 4  | Jeg var skriftligt blevet informeret om, at første besøg kunne blive langvarigt, da man ville foretage alle de undersøgelser og instruktioner, der kunne være nødvendige. Ved første besøg fik jeg at vide, at det kun skulle være en samtale, og jeg ville blive indkaldt til instruktion i biofeedback en anden gang. Derfor måtte jeg en ekstra gang køre fra [der, hvor jeg bor] til Århus for at få biofeedbackinstruktion, hvilket er meget utilfredsstillende.   | Virkelig dårligt |
| 10 | Ikke på ambulantbesøgene. Det, jeg henviser til, er den utryghed, man har ved at ligge på sengeafdelingerne, bl.a. en [] læge, men hende har jeg klaget over til lægen NN. Og så er der rod og urent på en undersøgelsesstue. Jeg lå på den et døgn, grusomt.   | Virkelig godt    |
| ID | Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P  | Samlet indtryk   |
| 1  | Afdelingen oplyste, at jeg ville blive indkaldt 2-3 uger efter udskrivelse, men da jeg kom hjem fra sommerferie, lå der en indkaldelse, som var afsendt få dage efter udskrivelsen, og hvor mødedatoen i ambulatoriet var passeret. Lidt spild af ressourcer, men ellers ikke noget problem, da jeg ringede og fik en ny tid.   | Godt             |
| 3  | Det ville være dejligt, hvis det var samme læge, der foretog behandlingen og fulgte op på den.  | Godt             |
| 9  | Jeg har været der flere gange, ofte gange var alt tilfredsstillende, men en gang var det hele kaotisk, uendelig ventetid, fejl. Ingen vidst noget osv.  | Godt             |
| 11 | Forundersøgelsen gav ikke et klart billede af, hvad der skulle ske. Dette blev jeg klar over, da jeg lå på operationsstuen og kun manglende at blive bedøvet. Blev spurgt om, hvilken behandlingsform jeg ønskede. Var der flere?   | Godt             |
| 12 | Jeg har under punkt 11 anført, at jeg i passende omfang blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om undersøgelse og behandling, hvilket jeg også gjorde, idet jeg selvfølgelig selv skulle tage stilling til, om jeg ville opereres. Men jeg skulle nok have været bedre til selv at stille spørgsmål undervejs for at sikre mig, at jeg fandt det rigtigt at acceptere operationerne. Det er dog altid lidt svært, når man stilles over for forhold, som man reelt ikke har indsigt i. Jeg har dog så hen ad vejen søgt yderligere information i lægelige artikler på nettet - bl.a. Ugeskrift for Læger.  | Virkelig godt    |
| 16 | Jeg er på ingen måde blevet inddraget. Tiden er enormt begrænset, så man skal virkelig have tjek på evt. spørgsmål, og så skal man være temmelig hurtig til at sige, at man har spørgsmål, for ellers er lægen smuttet. Men når disse kriterier er opfyldt, er det ok. Dog det er meget afhængigt af, hvilken læge der har vagten. Jeg anede intet om, hvad der skulle ske de første gange, fik det heller ikke at vide, men fik blot en mødetid. Derudover var det heller ikke de samme "ting", der skulle foregå, så i begyndelsen var det noget forvirrende og jeg fik heller ikke noget at vide om, hvad der skulle ske næste gang, men nu er det, med få undtagelser, stort set det samme hver gang. | Godt             |

- ✎ 18 Jeg har kun ros til overs for min læge NN, som opererede mig, og ham går jeg til kontrol hos. Han er meget sympatisk, og jeg er meget tryk ved det, han siger og gør. Han tager en alvorligt, og det er jeg glad for. Virkelig godt
- ✎ 20 Jeg føler ikke, at man overhovedet snakker sammen. Da jeg spurgte til det, fik jeg at vide, at det ved de mere om i den anden afdeling. Virkelig dårligt
- ✎ 28 De har kendt fejlen, men lod som ingenting. Sygeplejersken i forrummet/hvilerummet kunne ikke få lagt nålen i håndryggen til den smertestillende medicin. Koloskopi, tyktarmen. Det blev så lægen i undersøgelsesrummet, der lagde en nål ind i en åre [i et led]. Sygeplejersken her spurgte, om jeg ville have medicin. Det svarede jeg absolut ja til. Det havde jeg jo en gang sagt ja til i forrummet. Blodet strømmede ud på gulv og arm m.m., da lægen lagde nålen ind. Medicin blev tilført, og øjeblikkelig gik undersøgelsen i gang. Det gjorde meget, meget ondt. Det kom helt bag på mig, da jeg [nogle] år tidligere havde fået foretaget samme undersøgelse med medicin og ingen smerte. I hvilerummet bagefter spurgte sygeplejersken her, om de fandt en åre i håndryggen. Nej, svarede jeg, i [leddet], og blodet strømmede ud. Så ramte de nok en arterie, fik hun sagt nok delvist til sig selv. Jeg var på det tidspunkt ikke nærværende nok til at stille hende uddybende spørgsmål, man er godt nok den lille i disse situationer. Min konklusion er så efterfølgende, at medicinen ved at blive lagt ind i arterien og påbegyndelsen af undersøgelsen to sekunder efter slet ikke nåede at virke. Det er f... for dårligt af lægen bare at lade stå til og for ringe af sygeplejerskerne ikke at sige fra. Vi må prøve den anden arm og selv tilbyde at finde en vene, hvad ingen af dem gjorde hverken fra starten eller undervejs. Enten fordi de ville skubbe aben over på lægen eller også et for ringe arbejdsmiljø mellem den pågældende læge og sygeplejerskerne, så de ikke "kunne" sige fra!! Muligvis var alle under tidspres, men der skal være tid til, at en patient eller to ikke glider igennem med maksimum speed.
- ✎ 30 Blev indkaldt til en MR-scanning meget hurtigt. Intet svar
- ✎ 36 Personalet virkede ikke specielt glade :- (Afdelingen er vist ved at lukke). Men ok, søde og imødekommende overfor mig! De gav sig tid til at give gode råd omkring min situation (lægen var hurtigt videre). Godt
- ✎ 37 Ventede i over fire timer fra indkaldelsestidspunktet til operation - det er længe. Virkelig godt
- ✎ 40 En meget arrogant læge NN, der ikke præsenterede sig, eller fortalte hvad der skulle foregå og forlod lokalet efter afslutning af undersøgelsen uden kommentarer eller "et farvel". Det øvrige personale var venlige, informerende og menneskelige. Godt
- ✎ 44 Min kontaktperson (behandlende sygeplejerske) var meget kompetent på området. Jeg var ikke et øjeblik i tvivl om, at hun præcis vidste, hvad hun talte om, og hvad der var/er nødvendigt for at hjælpe mig. Virkelig godt
- ✎ 45 Jeg følte mig fuldstændig tryk under hele forløbet. Jeg bad om lidt smertestillende inden undersøgelsen. Det fik jeg, og jeg havde INTET ubehag. Var i stand til at følge med på skærmen. Virkelig godt
- ✎ 47 Der virkede til at være en virkelig dårlig kommunikation mellem den afdeling, jeg blev modtaget/"indlagt" på, og [operationsafdelingen], som skulle udføre "indgrebet". Intet svar
- ✎ 49 Jeg har kun været indlagt til operation. Der har vel været et vist samarbejde med mit lokale sygehus, men ikke mellem ambulatorierne. Det kan jeg ikke vurdere







## Bilag 5

|   |           |   |                       |
|---|-----------|---|-----------------------|
|    | 53        | Ventetiden mellem det konstaterede behov for undersøgelse og gennemførelsen af undersøgelsen måtte gerne være kortere.  | Godt                  |
|   |           |   | <b>Samlet indtryk</b> |
|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)</b>  |                       |
|    | 2         | En kvindelig læge, der hverken havde tid eller energi til at tale med mig foretog en afsluttende undersøgelse inden jeg tog hjem. Hun var meget uimødekomende! Og irriteret. Ærgerligt! Følte virkelig, det var dumme spørgsmål jeg havde.  | Godt                  |
|    | 4         | Jeg fik fin info på Mamma Endokrin Klinik. Da jeg blev sendt i kirurgisk ambulatorium, oplevede jeg manglede overensstemmelse mellem det beskrevne og virkeligheden. At personalet på kirurgisk glemte at give indsprøjtning med blodfortyndende, at jeg selv skulle bede om den. Det vidste jeg dog, at jeg skulle på baggrund af skriftligt materiale.  | Virkelig godt         |
|    | 5         | Da jeg skulle have svar på prøverne af en knude, jeg havde fået fjernet, vidste lægen overhovedet ingenting. Han vidste bare knuden var godartet, men der udover kunne hun slet ikke informere mig om noget. Det var en virkelig frustrerende oplevelse i en meget utryk situation. Specielt når man forventer at være på en specialafdeling. Min egen praktiserende læge kunne efterfølgende, efter et enkelt blik på undersøgelsesrapporten fortælle mig, hvad det havde været for en knude, hvilken risikogruppe jeg derefter befandt mig i. | Godt                  |
|  | 7         | Det er belastende, når lægens telefon ringer tit.   | Intet svar            |
|  | 8         | Blev kastet fra afdeling til afdeling til afdeling.   | Godt                  |
|  | 9         | Positivt at jeg blev ringet op og fik en tid senere på dagen, da nogen prøver ikke kunne være færdige til det aftalte tidspunkt. Negativt at jeg først ventede en og derefter to timer næste sted uden at få nogen besked undervejs. Desuden for små venteværelser til de mange ventende patienter. Men godt at tvivlstilfælde undersøges grundigt; det giver usikkerhed undervejs men ro bagefter.   | Godt                  |
|  | 10        | Når først man kommer til, er de meget effektive på afdelingen. ÉN ting synes jeg ikke om: Havde fra en afdeling fået skriftlig information om, at jeg ville få brug for kraftigere smertestillende end paracetamol/ibuprofen. På den anden afdeling sagde lægen til 24-timers kontrollen, at jeg "burde" kunne klare mig med paracetamol. Det kan jeg IKKE efter [min behandling].  | Virkelig godt         |
|  | 11        | Jeg oplevede, at der ikke var enighed om sygemeldingsperioden. Den første læge NN, jeg talte med inden operationen, mente tre til fire dage, og læge NN, der opererede, sagde 14 dage. Den tredje læge NN, som overbragte mig resultatet af operationen 14 dage senere, var overrasket over, at jeg ikke havde påbegyndt arbejdet og nærmest overfusede mig: "Bare kom i gang - har du ikke følt dig i stand til at arbejde". Det var en dårlig oplevelse. Dårlig samvittighed i forhold til arbejdspladsen.                                    | Godt                  |
|  | 14        | Efter besøg på endokrinklinik blev jeg med det samme sendt til blodprøve og blev derefter med det samme sendt på [ambulatorium], og inden jeg gik derfra, havde jeg tid til operation. Det var rigtig fin service.  | Virkelig godt         |
|  | 16        | Sødt og kompetent personale.  | Godt                  |
|  | 19        | Jeg har aldrig været et sted, hvor jeg har mødt så meget imødekommenhed. Dette gælder både læge, sygeplejersker og receptionist.  | Virkelig godt         |

- 24 Et ubehageligt undersøgelsesforløb. Oplevede at især læge NN var ubehagelig. Intet svar
- 26 Det ville være rart med en fast læge, da der jo er meget, som skal læses igennem, og det tager tid. Derfor tror jeg, at den sidste fejl er opstået heraf. Godt
- 29 [Lille legemsdel] forsvandt pludselig, og det blødte meget. En uges tid før jeg skulle på hospitalet, kom den igen, men sad kun fast på halvdelen af [kropsdel], så jeg fik den klippet af. Virkelig godt
- 30 Ventetiden fra jeg fik taget en biopsi til mit første besøg i ambulatoriet var urimelig lang (tre uger) set i lyset af, at svaret har været klar allerede efter en uge. Venteværelset virker meget trangt, og man kan ikke undgå at overhøre andre ventendes samtaler. Vi der ventede sammen havde meget forskellige behov for stilhed og samtale og ikke mindst samtalens art (sygdom vs. ikke sygdom). Set i lyset af dette havde det været rart at vide, at jeg skulle vente i 40 minutter, da jeg så kunne have gået et andet sted hen i ventetiden. Jeg fik udleveret en seddel med navnet på to kontaktpersoner, men jeg hverken mødte eller talte telefonisk med dem siden hen. Det er ok, at jeg ikke talte med dem igen, men virkede så lidt underligt at få at vide, at de var mine kontaktpersoner. Den læge, der fortalte mig, at jeg skulle opereres, havde ingen indsigt i mit behov for information. Jeg forestiller mig, at ønsket om information varierer meget fra patient til patient. Det må da være lægens opgave at prøve at vurdere, hvor den enkelte patient ligger. Og når patienten specifikt beder om mere information, kan man vel ikke være i tvivl om, hvilken gruppe denne patient tilhører. Jeg oplevede at få meget forskellig rådgivning. Ikke om de essentielle ting, men om alt det uden omkring. Her skal nævnes følgende. 1) Hvor lang tid skal jeg forvente at være sygemeldt. 2) Hvor længe skal plasteret sidde på. 3) Skal jeg sætte en plastikpose over operationsarret, når jeg går i bad. 4) Skal jeg på forhånd købe [præparat]. 5) Må der være en pårørende tilstede under bedøvelse og opvågning. 6) Skal der være en pårørende tilstede de første 24 timer efter. Mht. punkt et så varierer det sikkert fra patient til patient, men det er rart at kunne give arbejdspladsen et nogenlunde fornuftigt svar, ligesom det også giver én selv et billede af, hvad man skal udsættes for. Mht. punkt to så stod der seks til otte dage i papirerne, hvorfor jeg forsøgte at fjerne dem efter otte dage. [Der opstod problemer], hvorfor jeg kontaktede afdelingen, hvor den person jeg talte med blev meget forfærdet over, at jeg havde forsøgt at tage det af før dag ti. Dette betød, at jeg var utrolig utryk ved, om jeg nu selv var skyld i, hvis der gik infektion i såret og for om arret ville blive katastrofalt at se på. Ved næste besøg på ambulatoriet fik jeg at vide, at det var ok at tage plasteret af dag otte. Mht. det fjerde punkt, så fik jeg den opfattelse, at dagkirurgisk havde forventet, at jeg selv havde købt [præparatet] på forhånd, men det stod der intet i papirerne om, at jeg burde. Mht. punkt fem, så har jeg fuld forståelse for, at en pårørende ikke kan være tilstede under opvågning og bedøvelse, men når man på forhånd er bekymret for det der skal ske, så ville det være rart at få klart svar på disse ting (også selv om svaret ikke er det, man ønsker), så man kan forberede sig på det. Alt i alt fik jeg hver gang jeg talte med en person den opfattelse, at de havde helt styr på tingene, og det gjorde mig meget tryk. Men når jeg senere opdagede, at der ikke var overensstemmelse mellem det skriftlige materiale eller mellem de ting forskellige personer sagde, så skabte det en groende utryghed. Især virker det som om, at man på [de to afdelinger] ikke har fuldstændig ens opfattelse af tingene og derfor giver lidt forskellige råd. Set i det lys, er det dog utroligt rart, at I har en telefon man kan ringe til, og ikke en eneste gang følte jeg, at jeg var til besvær, når jeg ringede. Når jeg oplevede hvor dygtige alle medarbejdere virkede, og ikke mindst hvor interesseret alle var i at jeg skulle have et godt forløb, så håber jeg for jer, at der også kommer styr på rådgivningen om de mindre essentielle ting, som jeg her har påpeget. I min terminologi er de essentielle ting emner som "hvad fejler jeg, kan jeg dø af det, skal jeg opereres, kan mit bryst bevares, vil jeg kunne amme" etc. Og her var der ingen uoverensstemmelser, men kun professionelle svar.
- 31 Jeg har kun godt at sige om hele forløbet af min behandling, og alle der har været med skal have Virkelig godt

## Bilag 5

stor tak for en god indsats gennem hele forløbet.

|   |   |  |                          |
|---|---|--|--------------------------|
|    | 33  | Har været inde mange gange pga. væsketømning. Har oplevet at komme til før tid, men også at vente ca. et time. [Har] oplevet lidt afvigende forklaringer fra [forskellige afdelinger], men ikke i vigtige spørgsmål. Men alt i alt god behandling, svar på spørgsmål, og omhyggelige forklaringer fra sygeplejerske (om ar, væske osv.). | Virkelig godt            |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - PTK Thyreoideaambulatorium</b>     |  | <b>Samlet indtryk</b>    |
|    | 3   | Der blev ikke givet besked til det andet sygehus, så jeg blev også indkaldt til blodprøver derfra. Dette kunne godt koordineres bedre, så der kunne spares ressourcer på dette.  | Godt                     |
| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> |  | <b>Samlet indtryk</b>    |
|    | 3   | NN skal have stor ros for den måde, han formår at tage personligt og engageret hånd om en igennem HELE mit forløb.   | Godt                     |
|    | 4   | Manglende information fra det ene sygehus til andet sygehus. NN havde meget få oplysninger om undersøgelserne på det ene sygehus, hvilket dog er en relevant information at have, før videre behandling.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 5   | Det er min vurdering ud fra mine tre besøg, at personalet på patienthotellet er dårligt informeret omkring operationstidspunkterne. Jeg oplevede ikke ventetid, da jeg først kom i ambulatoriet, men hver gang megen forvirring omkring mit mødetidspunkt og dermed meget lang ventetid uden besked på selve patienthotellet.            | Godt                     |
|  | 8   | Ok.  | Det kan jeg ikke vurdere |

## Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Analfysiologisk laboratorium  | Samlet indtryk   |
|----|---|------------------|
| 9  | Bedre information kunne ønskes om tiden EFTER en [operation]. Bl.a., at patienten muligvis må gå med ble pga. blødninger, der var være forholdsvis kraftige og langvarige. Informationen kunne indgå i den generelle patientvejledning.   | Godt             |
| ID | Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P  | Samlet indtryk   |
| 8  | Da jeg havde fastet 36 timer inden undersøgelsen, synes jeg det er utilfredsstillende, at undersøgelsen var yderligere to timer forsinket.  | Godt             |
| 9  | Det er, som tidligere beskrevet, kun den ene dårlige gang jeg har refereret ti . De to andre gange var alt udmærket   | Godt             |
| 12 | Jeg har anført, at jeg ikke kan vurdere, hvordan ambulatoriet har orienteret min læge om forløbet, men det er dog mit indtryk, at det har knebet lidt. Jeg har i flere sammenhænge skrevet under på, at sygehuset måtte orientere min læge, men da jeg efter en skintigrafi kontaktede egen læge for at høre, om han var orienteret om resultatet, var det ikke sket, og i første omgang fik jeg brev fra jeres sekretariatsleder om, at jeg kunne få svar ved næste kontrol, hvilket jeg fandt noget uvenligt, og efterfølgende fik jeg så alligevel skriftligt svar via kirurgen. | Virkelig godt    |
| 15 | I ønskes en glædelig jul.   | Virkelig godt    |
| 16 | Jeg er tryk, hvis jeg har fået svar med det samme, men selvsagt ikke så tryk, når jeg skal "vente" på et svar efter scanning f.eks. Så tryk er et relativt begreb og afhængig af flere ting. Jeg ved ikke overhovedet, om min praktiserende læge er orienteret. Det har aldrig været på banen, men det er som sådan jo heller ikke nødvendigt. Diverse eksperter er jo konstant på banen. Jeg mener, man kan jo stort set ikke leve uden at komme galt af sted. Den ene dag er kartofler osv. skadelige, den næste er de det ikke.  | Godt             |
| 18 | Jeg havde brug for at snakke med en læge, da jeg begyndte at få symptomer igen. Jeg blev ringet op senere på dagen, og det forløb fantastisk.   | Virkelig godt    |
| 20 | Jeg har kunnet fornemme, at jeg er blevet glemt i systemet, [da] jeg er mellem to afdelinger. Tidligere har jeg skulle af med en blodprøve hver anden måned, da jeg tager [medicin], men nu har jeg ikke fået taget en sådan siden sommers uden at få brev (en rykker). "I har styr på det".  | Virkelig dårligt |
| 24 | Jeg er meget nervøs hver gang. Det gør ondt, når de [behandler]. Men jeg overlever hver gang, og uha der går jo to år, før jeg igen skal pines, FRIVILLIGT.   | Godt             |
| 30 | Efter første besøg, da jeg ikke fik nogen information. Ja, meget utryk.   | Intet svar       |
| 35 | Det er et stort problem, at man skal til samtale ca. en halv time. Det, mener jeg, kan gøres gennem telefon. Da jeg jo i forvejen havde sagt det, og at jeg ikke vil have stomi. Det er jo en lang tur, min   | Godt             |

## Bilag 5

søn kørte og skulle have fri fra arbejde.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 42 | Nej.   | Godt          |
| ✎ | 43 | Jeg fandt det foruroligende, at jeg havde så mange smerter ca. 5-6 dage efter behandlingen. Jeg kunne knap gå, cykle eller være passager i vores bil, da små rystelser med videre gjorde frygteligt ondt i mit underliv! | Godt          |
| ✎ | 44 | Min kontaktperson fulgte mit besøg op med jævnlige telefonopringninger. Således er jeg fortsat i behandling.   | Virkelig godt |

### ID Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)

### Samlet indtryk

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 7  | Oplevelsen afhænger af, hvor i forløbet man er. Det er meget hårdt at vente 30-60 minutter for at få svar på, om det er cancer eller ej. Men ok når operation og strålebehandling er afsluttet.   | Intet svar    |
| ✎ | 9  | Meget utryg undervejs, men også meget tryk til sidst.   | Godt          |
| ✎ | 16 | Tvivlen skyldes især, at jeg ikke er den "typiske patient". For mig var det meget vigtigt at vide, hvornår jeg kunne dyrke sport igen, og hvor meget jeg kunne tillade at presse min krop. Jeg har i flere tilfælde oplevet, at vi har snakket lidt ved siden af hinanden, og at der har været fokus på at spørge ind til andre problemer end dem, der reelt er vigtigst for mig. | Godt          |
| ✎ | 19 | Jeg synes, det er meget fint at få tildelt optræning af kroppen, når man har fået fjernet brystet. Det var rigtig godt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 20 | Der går for lang tid, til man får svar på, om man har kræft.  | Virkelig godt |
| ✎ | 30 | Forskellighederne mellem de mundtlige beskeder fra forskellige afdelinger og det skriftlige materiale skabte utryghed. Heldigvis bidrog jeres daglige telefontid til at genskabe trygheden (bortset fra historien om plasteret, som beskrevet ovenfor).   | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Spurgte om eventuel vejledning fra diætist, da jeg var i tvivl om, om [mine spisevaner] kunne have nogen indflydelse på sygdommen. Det blev afvist som værende en faktor uden indflydelse. Jeg havde brug for at få det snakket igennem med en diætist.   | Virkelig godt |

### ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

### Samlet indtryk

- |   |   |  |                          |
|---|---|--|--------------------------|
| ✎ | 7 | Meget lang tid til indkaldelse til næste besøg.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 8 | Det er gået hurtigt. Personalet er søde. Fin behandling.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 9 | Efter et meget uheldigt forløb på [første sygehus] valgte jeg efterølgende [et andet]- At det ikke blev meget bedre ved min operation [], ja, det er jo bare ærgeligt for mig. | Godt                     |



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.