

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Plastikkirurgisk Ambulatorium Z  
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
	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.....	86
	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:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	287
Afdelingens svarprocent:	72%

### **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.



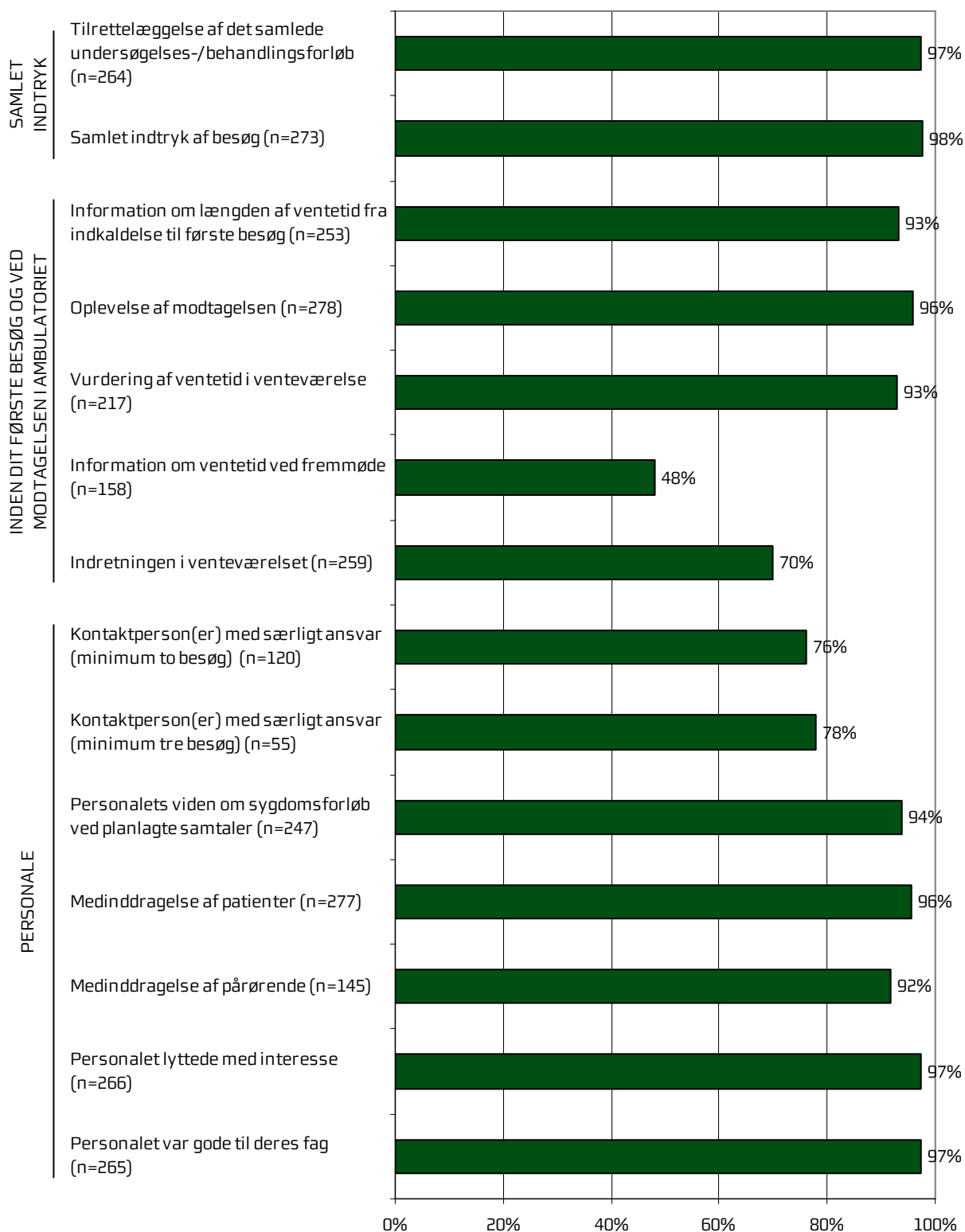


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

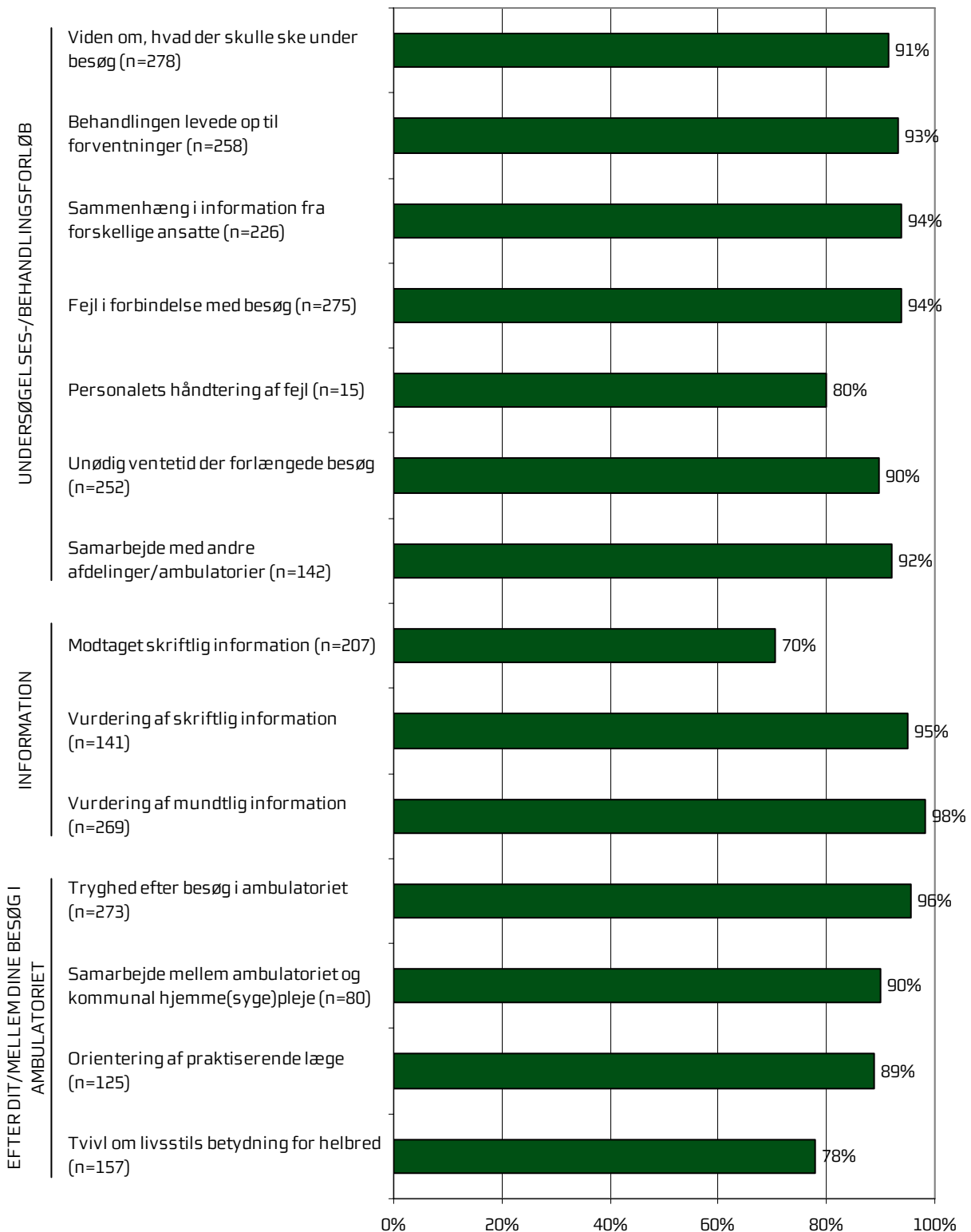
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

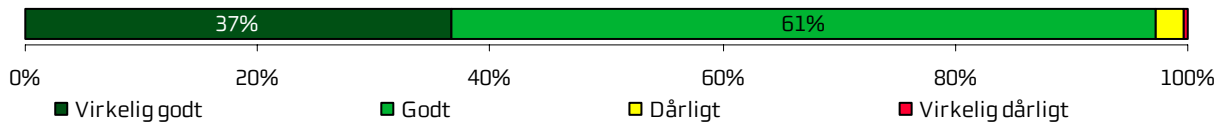
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

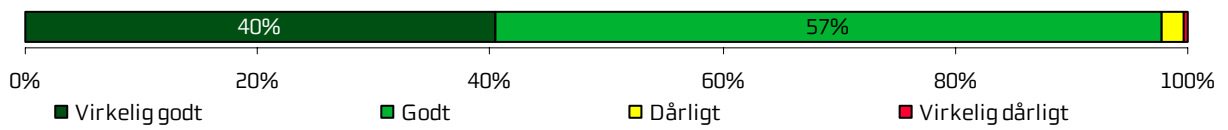
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=264)



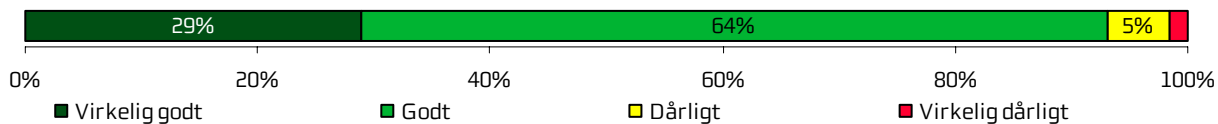
Samlet indtryk af besøg (n=273)



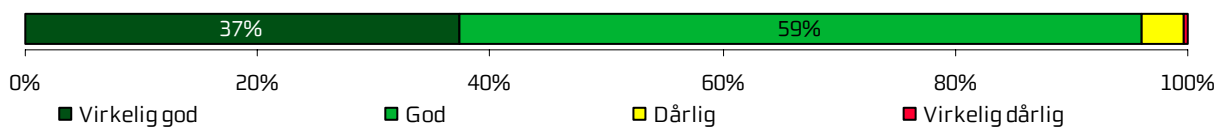
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	94 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	94 %	100 %	91 %	96 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

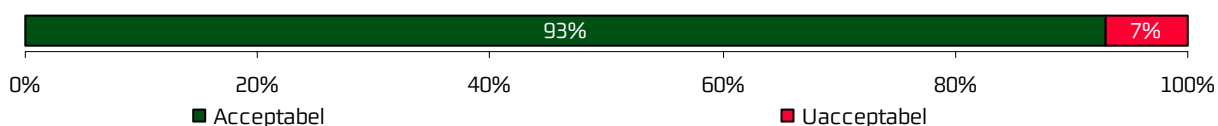
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=253)



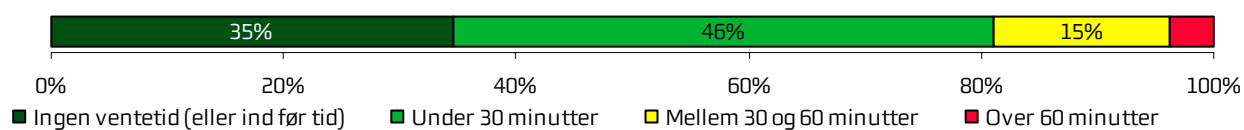
Oplevelse af modtagelsen (n=278)



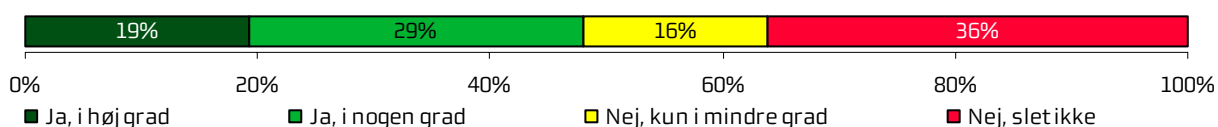
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=217)



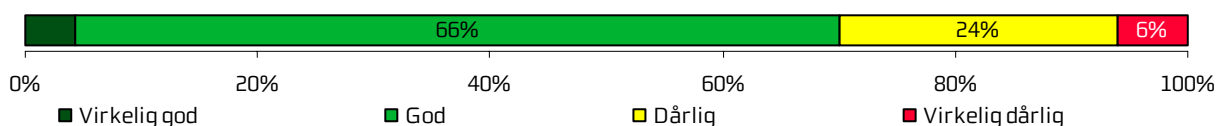
Længde af ventetid i venteværelse (n=270)



Information om ventetid ved fremmøde (n=158)



Indretningen i venteværelset (n=259)

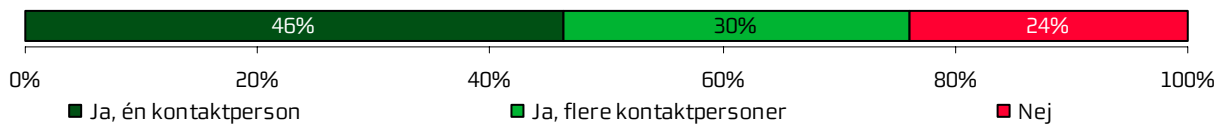




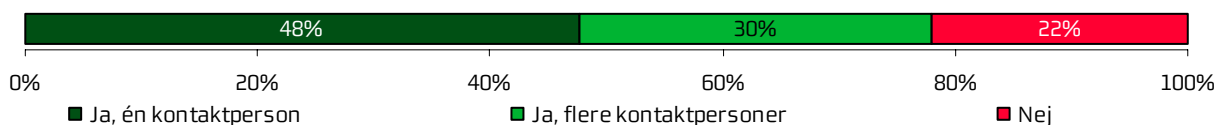
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		93 %	-	97 %	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		96 %	93 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	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?		48 %	35 %	68 % *	33 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		70 %	48 %	91 % *	67 %	80 % *

## Personale

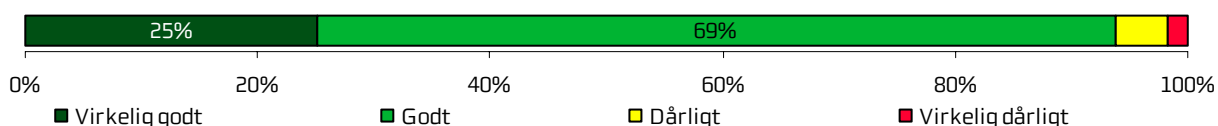
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=120)



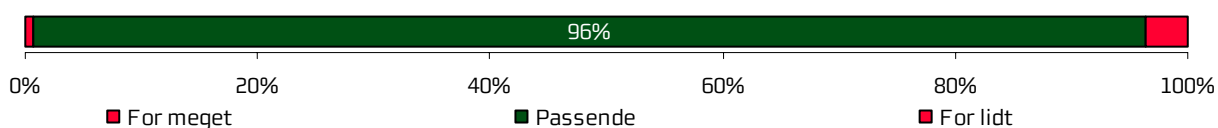
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=55)



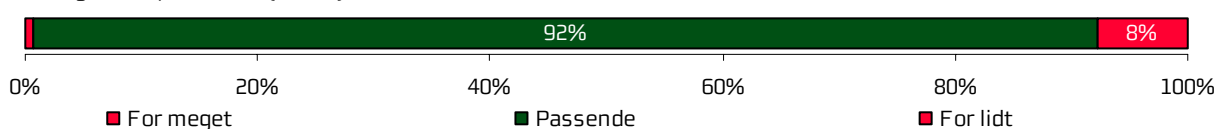
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=247)



Medinddragelse af patienter (n=277)



Medinddragelse af pårørende (n=145)



Personalet lyttede med interesse (n=266)



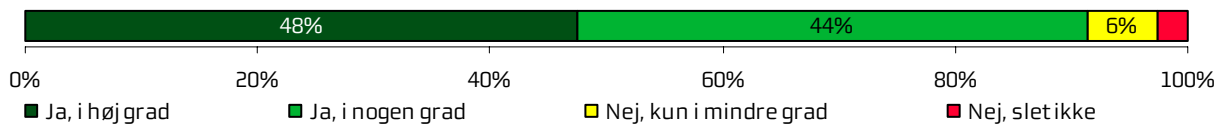
Personalet var gode til deres fag (n=265)



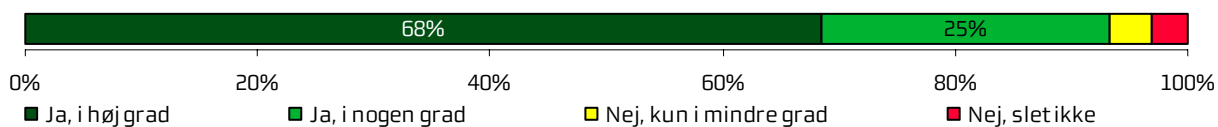
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		76 %	71 %	86 % *	65 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		78 %	-	86 %	66 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	91 %	98 % *	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	96 %	87 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	92 %	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?		97 %	97 %	100 %	94 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=278)



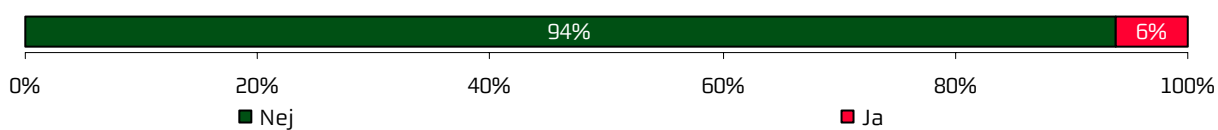
Behandlingen levede op til forventninger (n=258)



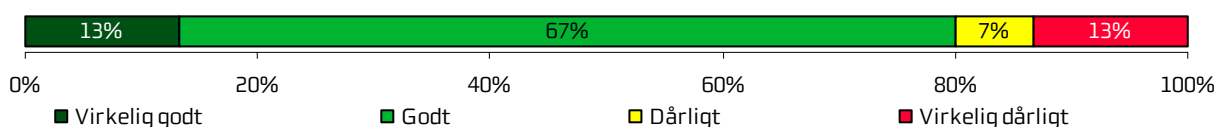
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=226)



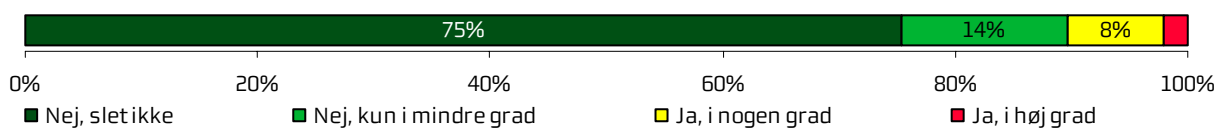
Fejl i forbindelse med besøg (n=275)



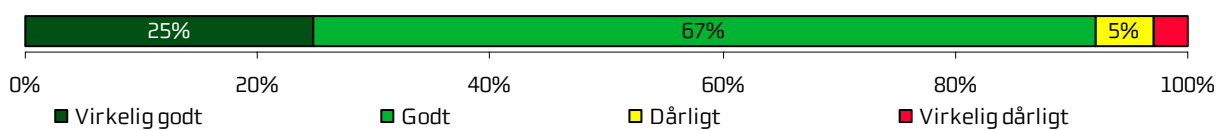
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=252)



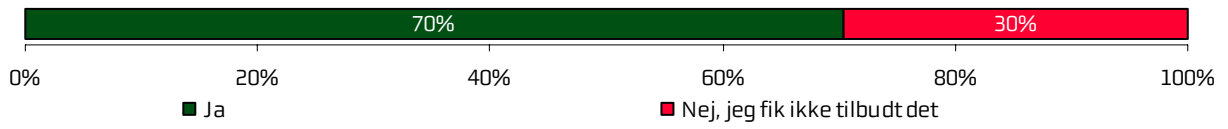
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=142)



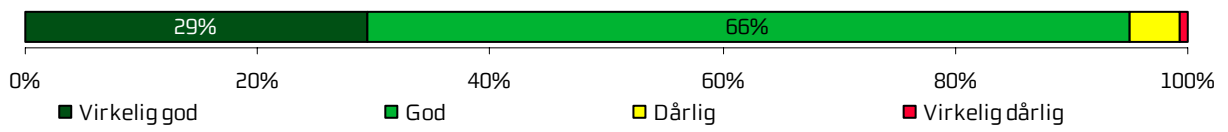
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	90 %	95 % *	78 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	98 % *	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	93 %	96 %	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	97 % *	87 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	87 %	54 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	88 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	86 %	97 % *	84 %	92 %

## Information

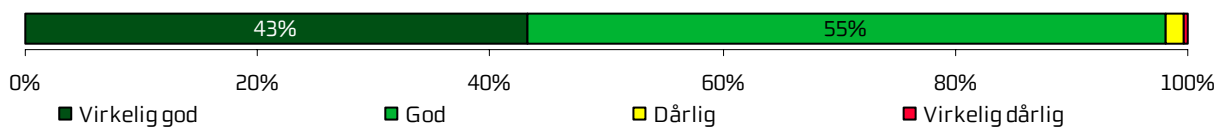
Modtaget skriftlig information (n=207)



Vurdering af skriftlig information (n=141)



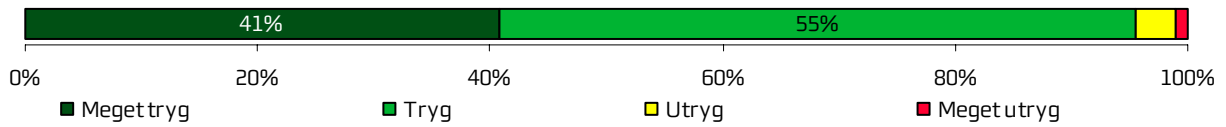
Vurdering af mundtlig information (n=269)



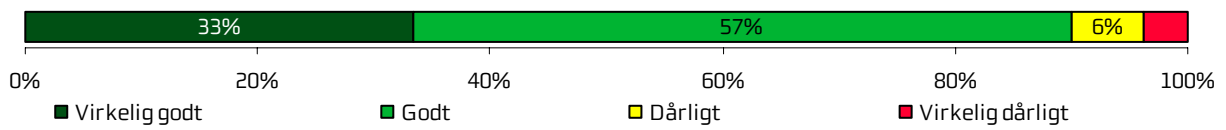
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		70 %	-	79 %	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	95 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	99 %	91 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

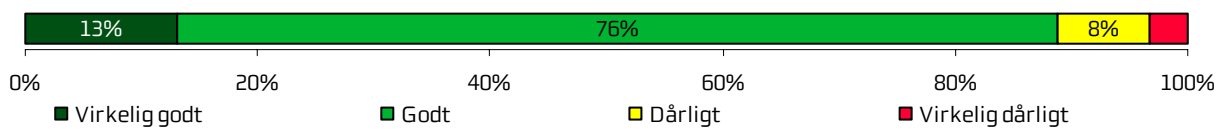
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=273)



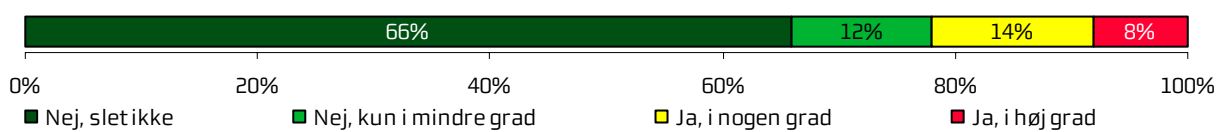
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=80)



Orientering af praktiserende læge (n=125)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=157)

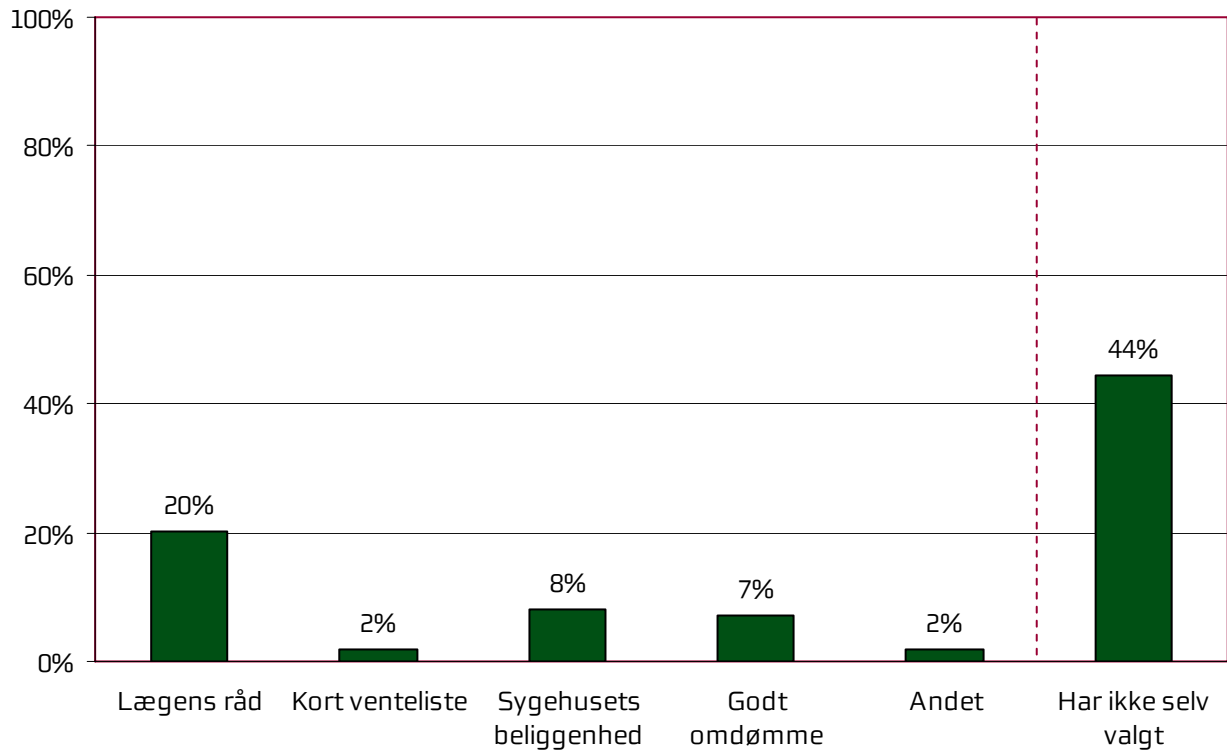




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	93 %	97 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	87 %	98 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	88 %	94 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	81 %	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**

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?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

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

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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <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 <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>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) 72 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	72%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	41%	41%
Kvinde	59%	59%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	5%	7%
20-39 år	11%	16%
40-59 år	26%	30%
60-79 år	45%	37%
80- år	13%	11%

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	287		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	117		41%	
Kvinde	170		59%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	15		5%	
20-39 år	32		11%	
40-59 år	75		26%	
60-79 år	128		45%	
80- år	37		13%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	257		93%	
Pårørende	19		7%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	277		99%	
Ikke dansk	2		1%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	278		97%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9		3%	

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

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	61	2	0	264	11
<b>Køn</b>						
Mand	35	63	1	1	115	1
Kvinde	38	59	3	0	149	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	71	0	7	14	0
20-39 år	27	66	7	0	31	0
40-59 år	34	62	4	0	70	2
60-79 år	43	57	1	0	114	8
80- år	37	63	0	0	35	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	59	3	0	241	11
Pårørende	22	78	0	0	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	60	2	0	260	11
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	36	61	2	0	255	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	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	40	57	2	0	273
<b>Køn</b>					
Mand	43	54	2	1	114
Kvinde	38	60	2	0	159
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	31	54	8	8	13
20-39 år	34	60	6	0	32
40-59 år	34	65	1	0	72
60-79 år	45	54	1	0	120
80- år	47	53	0	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	57	2	0	249
Pårørende	39	61	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	58	1	0	268
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	40	58	2	0	264
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9

**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	29	64	5	2	253	23
<b>Køn</b>						
Mand	31	65	5	0	108	6
Kvinde	28	64	6	3	145	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	58	17	0	12	2
20-39 år	26	70	0	4	26	5
40-59 år	17	74	6	3	68	4
60-79 år	36	58	5	1	118	5
80- år	31	66	3	0	29	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	63	4	2	231	21
Pårørende	13	81	6	0	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	64	5	2	248	23
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	29	64	5	2	244	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	4	0	278
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	3	0	115
Kvinde	36	59	4	1	163
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	71	0	0	14
20-39 år	44	53	3	0	31
40-59 år	27	65	7	1	72
60-79 år	42	54	3	0	125
80- år	39	61	0	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	58	4	0	255
Pårørende	22	72	6	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	58	4	0	274
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	37	59	4	0	269
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9

**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	93	7	217	61
<b>Køn</b>				
Mand	99	1	91	25
Kvinde	89	11	126	36
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	89	11	9	5
20-39 år	92	8	27	5
40-59 år	86	14	56	17
60-79 år	96	4	94	28
80- år	100	0	31	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	201	53
Pårørende	90	10	10	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	212	61
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	93	7	212	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	4

**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	35	46	15	4	270	2
<b>Køn</b>						
Mand	36	46	16	3	116	0
Kvinde	34	47	15	5	154	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	36	57	7	0	14	0
20-39 år	25	50	18	7	31	0
40-59 år	42	34	16	9	71	0
60-79 år	35	51	13	2	120	0
80- år	26	50	24	0	34	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	47	16	4	248	1
Pårørende	53	35	6	6	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	46	15	4	266	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	34	47	15	4	261	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	9	0



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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	29	16	36	158	20
<b>Køn</b>						
Mand	22	33	19	25	68	6
Kvinde	17	25	13	45	90	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	11	44	11	9	0
20-39 år	19	37	15	29	21	3
40-59 år	19	27	16	38	37	4
60-79 år	19	23	15	43	70	8
80- år	14	52	5	29	21	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	30	16	35	146	18
Pårørende	29	0	29	43	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	30	15	36	154	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	19	29	16	36	154	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	4	66	24	6	259	15
<b>Køn</b>						
Mand	5	59	29	7	110	3
Kvinde	4	71	20	5	149	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	33	33	8	12	3
20-39 år	0	60	27	12	30	2
40-59 år	1	67	25	7	68	4
60-79 år	5	67	22	5	116	5
80- år	3	76	21	0	33	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	66	23	7	237	13
Pårørende	6	56	38	0	16	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	66	24	6	254	15
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	4	66	24	6	251	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	63	25	13	8	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	46	30	24	120
<b>Køn</b>				
Mand	49	33	18	56
Kvinde	44	27	29	64
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	38	43	19	11
40-59 år	52	31	17	30
60-79 år	45	32	23	57
80- år	47	21	32	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	44	31	25	107
Pårørende	67	22	11	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	46	30	23	118
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	46	30	25	114
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	6

**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	30	22	55
<b>Køn</b>				
Mand	50	38	12	26
Kvinde	46	23	32	29
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	33	33	33	6
40-59 år	63	25	13	16
60-79 år	43	35	22	19
80- år	46	31	23	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	47	30	23	49
Pårørende	60	40	0	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	31	21	54
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	48	30	22	54
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**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	25	69	5	2	247	30
<b>Køn</b>						
Mand	24	72	3	1	108	7
Kvinde	26	66	6	2	139	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	57	7	7	14	1
20-39 år	17	75	8	0	27	5
40-59 år	21	70	6	3	64	9
60-79 år	29	66	4	1	111	11
80- år	26	74	0	0	31	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	68	5	2	226	27
Pårørende	19	81	0	0	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	69	4	1	243	30
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	25	68	5	2	238	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	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	1	96	4	277
<b>Køn</b>				
Mand	0	95	5	115
Kvinde	1	96	3	162
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	7	93	0	14
20-39 år	0	94	6	32
40-59 år	1	99	0	72
60-79 år	0	96	4	123
80- år	0	92	8	36
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	96	4	253
Pårørende	0	94	6	18
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	96	4	272
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	1	96	4	268
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9

**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	1	92	8	145	133
<b>Køn</b>					
Mand	0	92	8	65	50
Kvinde	1	91	8	80	83
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	14	0
20-39 år	0	93	7	15	17
40-59 år	3	90	7	29	44
60-79 år	0	89	11	65	59
80- år	0	95	5	22	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	8	127	127
Pårørende	0	93	7	15	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	91	8	143	130
Ikke dansk	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	1	91	8	140	129
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	4

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	70	27	2	0	266	12
<b>Køn</b>						
Mand	69	28	2	1	111	4
Kvinde	71	27	3	0	155	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	79	14	0	7	14	0
20-39 år	58	32	10	0	32	0
40-59 år	71	27	1	0	71	2
60-79 år	71	28	1	0	118	7
80- år	71	26	3	0	31	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	28	2	0	244	11
Pårørende	78	17	6	0	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	27	2	0	262	12
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	70	27	2	0	257	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	0



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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	16	3	0	265	14
<b>Køn</b>						
Mand	85	14	2	0	112	3
Kvinde	80	17	3	0	153	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	86	7	7	0	14	0
20-39 år	71	19	10	0	32	0
40-59 år	86	11	3	0	71	2
60-79 år	82	17	1	0	117	8
80- år	81	19	0	0	31	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	81	16	3	0	243	13
Pårørende	89	11	0	0	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	15	2	0	261	14
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	82	16	3	0	256	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	0	0	9	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	48	44	6	3	278	1
<b>Køn</b>						
Mand	51	39	7	4	115	0
Kvinde	45	47	6	2	163	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	40	13	7	15	0
20-39 år	42	48	6	3	32	0
40-59 år	44	48	6	3	73	0
60-79 år	51	41	6	2	123	1
80- år	51	43	3	3	35	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	42	6	3	254	1
Pårørende	32	58	11	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	44	6	2	274	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	48	44	6	3	269	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9	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	68	25	4	3	258	18
<b>Køn</b>						
Mand	72	21	5	3	110	5
Kvinde	66	28	3	3	148	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	29	14	7	14	1
20-39 år	56	32	4	8	26	5
40-59 år	74	22	3	1	69	4
60-79 år	71	23	3	3	119	4
80- år	67	30	3	0	30	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	25	4	3	238	14
Pårørende	69	25	0	6	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	25	3	3	254	18
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	68	25	4	3	249	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	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	60	33	4	3	226	46
<b>Køn</b>						
Mand	61	33	4	2	100	13
Kvinde	60	34	3	3	126	33
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	33	0	8	12	1
20-39 år	34	43	9	14	23	8
40-59 år	66	31	3	0	62	11
60-79 år	62	31	4	2	100	20
80- år	62	38	0	0	29	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	35	4	3	210	40
Pårørende	86	14	0	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	34	3	2	222	46
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	60	33	4	3	217	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9	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	94	6	275
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	115
Kvinde	94	6	160
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	86	14	14
20-39 år	90	10	31
40-59 år	92	8	72
60-79 år	97	3	123
80- år	94	6	35
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	252
Pårørende	100	0	18
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	271
Ikke dansk	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>			
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	94	6	266
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9

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	13	67	7	13	15	1
<b>Køn</b>						
Mand	0	83	17	0	6	0
Kvinde	22	56	0	22	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	20	80	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	67	7	13	15	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	69	0	15	13	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	13	67	7	13	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	75	14	8	2	252	21
<b>Køn</b>						
Mand	80	10	8	2	107	6
Kvinde	72	17	9	2	145	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	93	7	0	0	14	0
20-39 år	64	14	19	3	30	2
40-59 år	77	17	5	2	65	6
60-79 år	75	14	8	3	111	11
80- år	78	13	9	0	32	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	14	9	2	229	21
Pårørende	78	17	6	0	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	14	8	2	248	21
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	75	14	8	2	243	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	11	11	0	9	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	25	67	5	3	142	74
<b>Køn</b>						
Mand	18	74	7	2	60	28
Kvinde	30	63	4	4	82	46
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	50	17	0	6	3
20-39 år	14	68	14	5	23	6
40-59 år	24	71	0	5	41	19
60-79 år	27	66	5	2	56	41
80- år	31	69	0	0	16	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	69	4	3	130	68
Pårørende	40	50	10	0	10	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	68	4	3	139	73
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	25	67	5	3	137	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	3



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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	70	30	207	62
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	86	24
Kvinde	67	33	121	38
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	40	60	10	4
20-39 år	77	23	21	11
40-59 år	71	29	60	12
60-79 år	73	27	89	29
80- år	67	33	27	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	29	193	52
Pårørende	64	36	11	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	29	204	60
Ikke dansk	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	71	29	199	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	8	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	66	4	1	141	3
<b>Køn</b>						
Mand	30	70	0	0	61	2
Kvinde	29	62	8	1	80	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	7	79	14	0	15	1
40-59 år	32	58	10	0	41	1
60-79 år	29	70	0	2	64	0
80- år	33	67	0	0	18	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	65	5	1	132	3
Pårørende	29	71	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	65	4	1	140	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	30	65	4	1	137	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	43	55	2	0	269
<b>Køn</b>					
Mand	42	57	0	1	112
Kvinde	44	53	3	0	157
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	36	7	7	14
20-39 år	35	58	7	0	31
40-59 år	38	62	0	0	71
60-79 år	47	52	1	0	119
80- år	47	53	0	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	54	1	0	247
Pårørende	33	61	6	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	55	2	0	266
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	43	55	2	0	260
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9

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	41	55	3	1	273
<b>Køn</b>					
Mand	43	55	3	0	113
Kvinde	39	55	4	2	160
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	57	14	0	14
20-39 år	30	60	7	3	31
40-59 år	42	55	3	0	68
60-79 år	46	50	2	2	124
80- år	33	67	0	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	52	4	1	248
Pårørende	11	89	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	55	3	1	267
Ikke dansk	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	40	55	3	1	265
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8

**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	33	57	6	4	80	8	186
<b>Køn</b>							
Mand	35	59	3	3	37	1	76
Kvinde	32	54	9	5	43	7	110
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	40	40	20	0	5	1	8
20-39 år	17	67	0	17	6	1	25
40-59 år	14	57	29	0	7	1	64
60-79 år	33	58	6	3	35	2	83
80- år	41	56	0	4	27	3	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	34	54	7	4	69	7	174
Pårørende	22	78	0	0	9	1	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	58	5	4	78	8	183
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	33	57	6	4	79	8	179
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	7

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	76	8	3	125	150
<b>Køn</b>						
Mand	15	80	6	0	56	56
Kvinde	12	73	10	6	69	94
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	38	63	0	0	8	6
20-39 år	7	52	34	7	14	17
40-59 år	17	73	10	0	31	41
60-79 år	11	82	4	4	56	69
80- år	6	88	0	6	16	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	76	9	2	116	135
Pårørende	0	86	0	14	7	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	76	8	3	121	149
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	13	77	7	3	120	146
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	40	60	0	5	4

**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	66	12	14	8	157	119
<b>Køn</b>						
Mand	63	11	16	9	63	52
Kvinde	67	12	12	8	94	67
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	20	20	0	5	10
20-39 år	64	24	12	0	17	13
40-59 år	71	13	13	2	46	27
60-79 år	65	7	14	14	69	54
80- år	60	15	15	10	20	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	10	14	9	145	106
Pårørende	57	43	0	0	7	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	12	14	8	153	118
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	66	12	14	8	151	116
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	17	17	6	3


















## 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.

## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

















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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg fik fjernet en fredelig hudkræft fra [hovedet]. Jeg kom hjem med en []infektion, som endnu ikke er blevet hel. Hvorfor ikke give forebyggende behandling ved indgrebet, det ville jeg have ønsket.	Intet svar
	2	Meget dygtige og venlige. Ingen utryghed fra min side.	Godt
	5	Efter et langvarigt forløb hos egen læge, var det her tiptop og rart at se, hvordan det kan være at være så heldig.	Intet svar
	7	Det er vigtigt, at fortælle om hele forløbet, og ikke at man den første uge f.eks. skal ligge med benet over hjertehøjde, og så er man frisk bagefter. Det er vigtigt at fortælle om hjemmeplejen osv., at der er noget også efter operationen, så man ved det og kan indstille sig på det! Det savnede jeg!	Godt
	8	Jeg har ikke noget at klage over. Man føler sig tryk, når man er hos jer.	Godt
	9	Ja. Det er rart, at man kan få alle spørgsmål besvaret af kompetente personer/læger. Meget venligt personale.	Virkelig godt
	10	Den korte telefoniske åbningstid gør det svært at komme i kontakt med ambulatoriet. Jeg havde fået flyttet mit årlige kontrolbesøg, men i systemet blev det åbenbart til et ekstra kontrolbesøg. Mit arbejde gjorde det svært for mig at ringe i den telefoniske åbningstid, så jeg sendte et brev om, at der var sket en fejl, og at jeg ikke havde brug for to kontrolbesøg inden for kort tid. Det nåede tilsyneladende ikke den rette modtager, idet jeg fik et brev tilbage, at jeg var udeblevet og nu fik tildelt en ny tid. Nu skulle jeg igen til at kontakte ambulatoriet for at aflyse det ekstra kontrolbesøg. Det endte med, at jeg i stedet mødte op og gennemførte kontrolbesøget, selvom der ikke var grund til det. Det var nemmere end at aflyse tiden, og jeg ville ikke have stående, at jeg ikke overholdte en planlagt aftale.	Godt
	12	Er opereret to gange [på andet sygehus] som ikke så det nødvendigt at sende mig til jer, før lokummet brændte.	Virkelig godt
	13	Alle var søde og rare.	Godt
	16	Jeg fik problemer med stingene men kunne ikke blive set på. Jeg fik at vide, at jeg skulle til min praktiserende læge. Denne turde ikke gøre noget ved jeres behandling.	Dårligt
	17	Jeg synes, det er så godt, så godt alt sammen. Jeg skylder dem en rose alle sammen.	Godt
	19	Jeg synes bare, jeg har fået en super god behandling.	Virkelig godt
	20	Det er den afdeling i mit behandlingsforløb, hvor jeg har følt mig mest tryk og turdet stole på personalet. Min læge NN var god til at sætte mig ind i tingene og fortælle mig hvilke læger, der havde vagt, hvis hun ikke selv havde. På den måde føler man ikke, at man bliver kastet rundt mellem læ-	Virkelig godt

ger, men mærker, at der er en, der har et overordnet overblik. Det var også rart at have de samme sygeplejersker, det gør det mere overskueligt, når man er patient. Jeg manglede lidt at kunne få en stol at sidde på et sted, hvor der ikke var operationslugte i nærheden. Døjede meget med kvalme, og den dag i dag gør lugten af jod og sår mig dårlig. Tror, at det kunne gavne appetit, hvis afdelingen kunne tilbyde et sted/rum væk fra operationsgangen, hvor man kunne indtage sit måltid.














- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 21 Personalet på 2 er virkelig professionelle. De er yderst søde og rare. Helt til UG.  | Virkelig godt |
| ✎ | 23 Manglende efterfølgende kontrol/rådgivning - giver dårligt resultat af operationen. Meget sødt og imødekommende personale. Ved operation er man oftest nervøs og får ikke afklaring på alle spørgsmål, så efterfølgende kontrol til afklaring af eventuelle spørgsmål samt evaluering af operation mangler i mit forløb.   | Intet svar    |
| ✎ | 25 I venteværelset var der intet at tage sig til, og når man sidder der i et stykke tid, kan det godt blive ret kedeligt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Den skriftlige korrespondance fungerer dårligt. Det samme med korrespondance i telefonen.  | Intet svar    |
| ✎ | 27 Jeg havde et ønske om, at operationen foregik i lokalbedøvelse. Det mødte jeg forståelse for. Jeg blev informeret om, at ikke alle læger opererede i lokalbedøvelse. Det synes jeg er en sober og vigtig information. Det var betryggende for mig, at mit ønske om lokalbedøvelse fremgik af papirerne og blev bemærket af dem, jeg talte med. Jeg var ikke i tvivl om, at personalet vidste, det var vigtigt for mig. Jeg blev informeret om, at NN skulle operere mig, og at jeg "selvfølgelig skulle opereres i lokalbedøvelse". (Udtalt af NN). Efter operationen blev jeg informeret af NN. Det var en fyldestgørende information. Jeg fik udleveret folderen: "Information efter ambulant [operation]". RETNINGSLINIER VILLE JEG GERNE HAVE HAFT INDEN OPERATIONEN, SÅ KUNNE JEG HAVE [FORBEREDT MIG]. | Godt          |
| ✎ | 28 Jeg har kun rosede ord om ophold, både i ambulatoriet og [afdeling].   | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Det vil være godt at blive orienteret om evt. ventetid, når man melder sin ankomst hos sekretæren.   | Godt          |
| ✎ | 30 Meget dårlige parkeringsforhold.   | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Fuldt tilfreds!  | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Det at være tilknyttet en bestemt læge betyder utrolig meget. Jeg skal ikke komme med en lang forklaring hver gang.  | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Jeg syntes, de var søde, og de skal bare blive ved med det, de gør.  | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Som anført under et tidligere spørgsmål kunne "venteværelset" godt være af en noget højere standard end blot og bare en mellemgang med nogle enkelte stole. Hyggelig kan man ikke kalde det, men da ventetiden ikke var langvarig, var opholdet acceptabelt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Gammeldags.  | Godt          |
| ✎ | 38 De kvindelige læge, der i sin tid opererede mig [], var yderst kompetent og indlevende. Det lykkedes hende at få fremrykket min operation, da hun kunne mærke, jeg var nervøs og bange for at dø fra [min familie]. Stor ros til hende :-)   | Godt          |

## Bilag 5

-  40 Som det nok fremgår, synes jeg, venteområdet er slidt, rodet, og trænger til et løft. I det hele taget ville det nok være godt at optimere modtagelsen lidt. Til gengæld har jeg fået super god behandling af læger og plejepersonale, hvor jeg føler, at jeg er blevet "set" som menneske og ikke kun som diagnose. Stor ros for det. Virkelig godt
-  42 Jeg synes, sygeplejerskerne plus lægen på den ambulante operationsstue var super søde og skønne! Den største ros går til dem!!! Virkelig godt
-  45 Meget venlige og interesserede. Godt
-  46 Lægen var godt forberedt uden besøget! Også ros til sygeplejerskerne som var meget positivt deltagende. Virkelig godt
-  48 Tja, nu jeg kender spørgsmålene, forstår jeg bedre, hvorfor personalet gik så meget op i tid/punktighed. Det virkede ærligt talt noget anstrengt og slører indtrykket af individuel behandling, ligesom at sætte sig på et transportbånd. Sygeplejersken kunne have vigtigere funktioner end at fare rundt og meddele, at man var desværre ti minutter forsinket. Godt
-  49 Jeg har været meget tilfreds med efterbehandlingen. Godt
-  50 Jeg har kun positive tilkendegivelser fra de gange, jeg har været patient i Aarhus Sygehus' system. Virkelig imødekommende, utrolig fagligt kompetente behandlere. Alle, jeg har mødt i mit forløb, har udvist stor menneskelig indsigt, hvilket for mig er utroligt tryghedsskabende. Jeg føler mig tryk og velinformeret. Møder tillidsfuldt op igen til behandling. 1000 tak for jeres måde at skabe disse rammer på. Virkelig godt
-  51 Jeg er opereret [mange] gange og de [fleste] er hos jer, og jeg kan kun give alle læger/sygeplejersker på afdelingen stor ros. Alle, jeg har haft kontakt med, virker yderst kompetente, og jeg har været meget glad for jeres behandling og støtte i for mig svære perioder. Tak. Godt
-  52 De var gode til at tage sig tid til én og havde tilrettelagt det, så jeg kunne gå lige fra den ene til den anden. Virkelig godt
-  55 God og tryk behandling - UG. Virkelig godt
-  56 De skal være enige om, hvad de siger til folk, for jeg fik forskellige ting at vide vedrørende min operation. Jeg vidste ikke, hvad jeg skulle forholde mig til. Godt
-  60 Jeg synes, at hele personalet er utroligt søde og venlige og bruger meget tid på information. Og de kender/husker en, det er dejligt. Jeg synes det hele har været meget positivt. Virkelig godt
-  64 Jeg oplevede en meget fin behandling med megen omsorg, så mange tak for det. Virkelig godt
-  66 Opfølgningen foregik i det "fælles" ambulatorium i bygning 19. Det var altså ikke godt. Godt
-  67 Hvis der altid var kaffe, te, saft og vand i venteværelset, kunne tiden føles kortere. Tit får man også kommunikeret med andre ventende. Udover, at man brokker sig over manglende parkeringspladser, hvilket ikke er personalets ansvarsområde. Ellers god behandling ved jer. Godt
-  68 Der burde være et bedre venteværelse. Personalet er nogle dejlige omsorgsfulde personer, med godt humør, og parate til at lytte til patienten, samt gode til at finde på løsninger af problemer. Virkelig godt

- ✎ 69 Jeg har altid fået en god service og fantastisk god menneskekærlig og eminent god forplejning. Jeg har holdt [en mærkedag] på sygehuset, en dejlig oplevelse. Alle er meget søde. Virkelig godt
- ✎ 70 Dette kunne forbedres: Sørg for at man har en kontaktperson, der har det samlede overblik. Forbedre de fysiske rammer i venteværelset på afd. Z. Dette gør I rigtig godt: Meget professionelt personale med stort menneskeligt overskud. Virkelig godt
- ✎ 71 Jeg synes, at jeg har fået en rigtig fin behandling hele vejen igennem. De var gode til at snakke med mig, så jeg var altid rolig efter besøget hos dem. Virkelig godt
- ✎ 72 Fra egen læge. Et virkelig fint stykke "arbejde". Godt
- ✎ 73 Jeg føler mig generelt godt behandlet af personalet og har oftest en god oplevelse. Men jeg går til kontrol for kræft og føler ikke altid, at kirurgerne ved nok om kræft - det er lidt forskelligt, hvad de siger, og de kan have svært ved at svare på mine spørgsmål. Jeg føler mig desuden ikke grundigt kontrolleret, da man ikke tilbyder scanninger i kontrolforløbet. Godt
- ✎ 75 Operationen var til og med kryds og slange af meget dygtig kirurg. Virkelig godt
- ✎ 83 Jeg har fået en fantastisk behandling. Det kan ikke gøres bedre, varmere. Jeg er læger, sygeplejersker og pigerne meget taknemmelig. SÅDAN! Virkelig godt
- ✎ 84 Generelt: Kun mødt tiltalende og yderst positivt personale. Det er yderst tiltalende og beroligende. Tak til alle. Godt
- ✎ 87 [Førrige sommer] henvist fra lægen. [Førrige efterår] undersøgt. [Førrige vinter] ringede til afdelingen angående videre forløb. Sekretæren ville skrive en besked til lægen angående min forespørgsel. [I sommer] ringede til sygehus - var ikke henvist dertil!? [Dagen efter] ringede til afdelingen. Sekretariatet meldte tilbage, at der var sket en fejl. [Måned efter] MR-scanning på sygehus. [I efteråret] indkaldt til afdelingen til KONTROL? (Har kun været til én undersøgelse). Skal indlægges til operation på afdelingen [efteråret 2011]. Dårligt
- ✎ 89 Meget kompetente mennesker. Venlige, høflige og informative. Godt
- ✎ 90 Spørgeskemaindehaveren er fem måneder gammel og har derfor ingen kommentarer. Vi, jeg, moderen, har kun været i ambulatoriet én gang og føler mig derfor ikke i stand til fyldestgørende at kunne besvare skemaet. Intet svar
- ✎ 91 Ingen information til praktiserende læge om behandlingsforløbet - her halvanden måned efter sidste besøg i ambulatoriet. Godt
- ✎ 92 HVIS det er nødvendigt, at hospitalet skal se en patient før operation, når [speciallægen] har informeret hospitalet skriftligt, skal man ikke lade en patient vente i næsten en time for to-fire minutters konsultation,, hvor man får den samme information som hos [speciallægen]. Dårligt
- ✎ 97 Jeg er blevet modtaget med stor venlighed og imødekommenhed de gange, jeg har været på ambulatoriet, og det virker meget trygt. Godt
- ✎ 98 Bedre information fra lægen, og mindre travlhed. Man føler sig uvelkommen. Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 5


















	100	Patientens journal bør sammen med telefonnummer indeholde e-mailadresse. Det vil ved indkaldelse, udsendelse af skemaer for patientoplysninger, svar på prøver osv. spare kroner til porto, kuverter, mandetimer og ikke mindst tid i forløbet. F.eks. det skema, jeg sidder og udfylder nu, kunne lige så godt have været sendt på mail. Så ville der formentlig have været en administrativ besparelse på minimum kr. 50,00 gange ?. Men lige så vigtigt, det ville spare tid til fordel for både patient, praktiserende læge og sygehus.	Virkelig godt
	102	Virker fint.	Godt
	106	Jeg har modermærkekræft, og man mærker, at der er en fast plan, og at den bliver fulgt med hurtig reaktion.	Virkelig godt
	108	Tag en snak med patienter bagefter og få dem til at slappe af, så de forlader stedet rolig og føler sig sikker.	Virkelig dårligt
	109	Jeg var først ved egen læge og fik [foretaget et indgreb]. én mand, ca. 15. min. Hos jer var der fire personer til ca. samme størrelse indgreb: Samme tidsforbrug. Man kunne måske samle lette indgreb på samme dag, og dermed dele personalet op i to hold med resultatet dobbelt så mange operationer.	Godt
	110	Igen søde mennesker, god behandling. Det gælder for hele mit sygdomsforløb - brystcancer - behandlet ved Århus Sygehus.	Godt
	111	Min mor har været fuldt ud tilfreds med det hele.	Virkelig godt
	112	Under operationen følte jeg mig virkelig godt behandlet. Det var lige før, jeg havde lyst til at komme igen (uden nogen grund), bare fordi de var så søde :) og gode ved mig!	Godt
	116	Lad aldrig en iskold læge tale med patienterne. Brug hellere en, som ikke er uddannet men god til mennesker. Vi er ret sårbare i sådan en situation.	Godt
	117	Personalet tog ikke udgangspunkt i mig som patient og mine oplevelser, men i generelle observationer. F.eks. blev mine smerter ikke anerkendt, da de fleste, der har fået samme operation, ikke havde nær så mange smerter. Personalet burde forholde sig mere til den enkelte patient og dennes oplevelser.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Virkelig god behandling - venligt imødekommende personale, hjælpsomme.	Godt
	4	Bortset fra den første svipser har jeg under forløbet mødt meget kompetente mennesker. Det var godt, at jeg blev behandlet straks efter den første undersøgelse, hvilket gjorde, at jeg ikke nåede at blive nervøs, men i stedet lettet over, at indgrebet var foretaget hurtigt og effektivt.	Godt
	5	Har altid været tryk ved at komme der, siden min kræftoperation for mange år siden.	Godt

## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Samlet indtryk
1	Første fastsatte operation blev aflyst en time før fastsat [tidspunkt]. Vi var kørt [hjemmefra] og var næsten i Århus inden aflysningen. Der kunne måske være givet besked lidt før?	Intet svar
3	Var der første gang og blev undersøgt og opereret med det samme, kunne ikke være bedre. Anden gang til undersøgelse, og så vente tre uger på operation og derefter vente tre uger på svar. Lang ventetid for mig!	Godt
5	[Nogle år siden]: Egen læge fjerner overfladisk modermærke []. [To år senere] recidiv. Egen læge fjerner igen og prøve sendes ind [] - kontrol om tre måneder. Ny læge mener, han kan fjerne det recidive [forår 2010]. Ringes op [om sommeren], at det ikke er ok, og de indstiller mig til plastikkirurgisk ambulatorium Z i Århus, og jeg bliver indkaldt.	Intet svar
7	Vi blev ikke informeret om, at der ville gå flere uger med daglige besøg af hjemmeplejen, og at jeg ikke kunne komme med på ferie m.m. da jeg ikke selv måtte passe såret!	Godt
25	Jeg skulle havde fjernet et modermærke, og det var lægen der henviste mig, så hun fortalte de fleste informationer omkring, hvad der skulle ske, og så kom jeg ind dagen efter.	Virkelig godt
27	Jeg oplever dårlig koordinering mellem [sygehus1] og [sygehus2]: [Foråret 2009]: Undersøgelse på [sygehus1], indstilles til [behandling på sygehus2]. [Foråret 2010]: Modtager indkaldelse til [operation til sommeren 2010]. [Sommeren 2010]: Brev fra [sygehus2], operation [planlagt til den efterfølgende uge] aflyses. [Efteråret 2010]: Opereres.	Godt
31	Mangelfuld information.	Godt
39	God modtagelse. God behandling.	Virkelig godt
40	Der var ingen problemer. Der var fleksibilitet mht. hvilken tid jeg skulle have. (Det skulle passe med arbejde og ferie).	Virkelig godt
41	Kom ind ned det samme.	Det kan jeg ikke vurdere
52	Alt gik fint.	Virkelig godt
53	Jeg troede, jeg skulle opereres ved første besøg.	Intet svar
54	Det er så mange år siden, men mener, at det hele forløb utroligt godt og professionelt.	Godt
55	Hurtig indkaldelse efter kontakt fra læge NN.	Virkelig godt
58	Lang ventetid ved mit første besøg i Herning (med en læge fra [andet sygehus]).	Virkelig godt

## Bilag 5

	59	Nej.	Godt
	61	Speciallægen i [byen] så [komplikationen]. Denne ringede til afdeling to. DAGEN efter blev jeg opereret.	Virkelig godt
	62	Var blevet opereret [nogle uger] forinden - for samme lidelse på Dagkirurgisk Afdeling. Alle skemaets spørgsmål i forbindelse HERMED kan besvares med "VIRKELIG GODT"!	Godt
	68	Onkologisk afdeling toede ikke på min forklaring om knude på mit ben. Derfor blev jeg undersøgt alle andre steder, og da jeg så blev indkaldt til [anden afdeling], vidste jeg ikke hvorfor.	Virkelig godt
	70	Jeg fik en akut tid, mindre end 24 timer efter mit besøg hos hudlægen - og jeg blev modtaget rigtig godt!	Virkelig godt
	74	Kompetent og hurtig vurdering. Følte mig tryk ved vurderingen.	Godt
	76	Hurtig indkaldelse efter besøg hos min egen [speciallæge].	Godt
	77	Synes, det var fjollet, at jeg skulle konsultere hudlægen inden.	Godt
	78	Der var ikke nogen ventetid.	Godt
	82	Jeg fik ingen information om ventetiden.	Godt
	93	Blev indkaldt pr. brev.	Det kan jeg ikke vurdere
	105	God information og imødekommende personale.	Godt
	114	Forløbet gik enormt hurtigt, fire dage.	Virkelig godt
	115	Jeg var til undersøgelse [på hospital] og blev opereret i Herning.	Godt
	116	Lægen skræmte mig MEGET.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Manglende information om flytningen af ambulatoriet.	Godt
	5	Mit første besøg var [for mange år siden]. Jeg har været der mange gange, altid godt behandlet.	Godt




















## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Samlet indtryk
4	Sød sekretær og sød læge.	Virkelig godt
5	Var virkelig god - kort og præcis. Fik besked om tid snarest til et lille indgreb af [kort] varighed.	Intet svar
6	Der var ingen modtagelse, og man skulle ikke henvende sig. I to tilfælde betød det, at jeg sad meget længe, før det blev afklaret, at man ikke kunne se min aftale, trods det brev jeg medbragte.	Dårligt
8	Nej, jeg er altid blevet behandlet meget godt. Personalet er rigtig flinke.	Godt
14	Meget venligt.	Virkelig godt
17	Jeg har kun gode minder om det.	Godt
23	Ventede i mere end en time. Kom ind - blev sendt ud igen, idet lægen ikke følte sig kompetent til at vurdere behandlingen, men ønskede en anden læges vurdering. Ventede igen på at komme ind.	Intet svar
27	Venlig, imødekommende modtagelse. Jeg følte mig godt behandlet.	Godt
31	Lang ventetid.	Godt
34	Meget behageligt.	Virkelig godt
36	Venlig modtagelse i en rolig og afslappet atmosfære. Lettere munter tone.	Virkelig godt
38	Dårlig skiltning: Svært at vide, om man er havnet på rette sted. Personalet var flinkt, men svært at finde.	Godt
40	Jeg skulle til en ambulat operation. Sekretæren var svær at komme i kontakt med i lugen (hun var ikke optaget af at tale med andre patienter eller personale) og virkede desværre ikke ret imødekommende. Der var dårligt plads til alle patienter i venteområdet, som så ret bombet ud. Jeg ryddede faktisk lidt op. Venteområdet kunne trænge til lidt fornyelse, og der skulle måske sorteres lidt ud i mængden af gamle dameblade;-)	Virkelig godt
43	Receptionisten var absolut ikke imødekommende.	Godt
44	Jeg ankom for sent, for jeg gik først forkert...	Godt
50	Jeg har kun ros til modtagelsen. Altid god information og med et smil på læberne :-)	Virkelig godt
52	Der var ikke lige nogle, der tog imod mig, men de kom efter ti minutter. Det var pga. frokostpause. Men kom ind til tiden alligevel.	Virkelig godt
53	Den virkede lidt upersonlig.	Intet svar

## Bilag 5

	61	Ok med kort ventetid, men stolene var gamle, og vi sad i "katolsk banegård".	Virkelig godt
	62	Ingen til stede! Sekretæren (og personale) var til frokost! Ledte efter personale. Telefonen på sekretærens kontor ringede i cirka 20 minutter uden at blive taget! Forbipasserende sygeplejerske meddelte mødte patienter at vente på gangen til der kom nogen!	Godt
	65	Alt var godt og venligt.	Det kan jeg ikke vurdere
	67	Fint man kan få kaffe, te, saft og vand når ventetiden er lang.	Godt
	68	Det er svært at stille de rigtige spørgsmål, når man ikke kender konsekvenserne af behandlingen.	Virkelig godt
	70	Modtagelsen fra personalet har altid været god, men de fysiske rammer er virkelig dårlige; receptionen er svær at finde og man sidder yderst ukomfortabelt på stolene i venteværelset.	Virkelig godt
	76	Ventetid.	Godt
	78	Tror, jeg var lidt i chok. Kan ikke huske så meget fra mit første besøg. Jeg fik beskeden om, at jeg havde kræft ved første besøg.	Godt
	81	Dygtige fagfolk med en god forståelse for de følelser, der kan være omkring en operation.	Virkelig godt
	86	Kun en person som skulle være "blæksprutte" med alt, hvilket gav uro osv.	Godt
	88	Jeg kom for tidligt, men kom til på grund af en, der ikke var mødt.	Godt
	100	Venteværelset var en katastrofe. Det er naturligvis ikke det faglige personales skyld, men regionspolitikkerne skulle tvinges til at sidde der en time hver dag for at se, hvad man byder, i nogle tilfælde meget syge mennesker. Burhøns har det bedre!	Virkelig godt
	107	Der er venteværelse derhenne, og ikke mere.	Godt
	112	Meget søde og imødekommende.	Godt
	116	Man sad på gangen.	Godt
	117	Det var en meget overfladisk modtagelse. Der gik længe, før der kom personale.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	6	Lidt frustrerende, da der nogle gange ikke sidder nogen ved skranken i receptionen.	Godt


## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus


### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Håndtering af fejl
18	Operationen blev foretaget på langs i [legemsdel] i stedet for, som aftalt, på tværs.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Oplevede at en natsygeplejerske ville give morfin, selvom at der netop var fundet ud af, at jeg ikke kunne tåle det. Jeg blev selv helt i tvivl, om jeg nu kunne tåle det. Holdt dog ved, at det kunne jeg ikke. Heldigvis.	Godt
22	Forkert adresse og tidspunkter.	Dårligt
23	Var indkaldt til operation i fuld bedøvelse - altså fastende. Men operation foregik i lokalbedøvelse.	Godt
24	Blev skrevet op til operation et forkert sted, men blev hurtigt rettet.	Virkelig godt
26	Jeg fik ikke resultatet på prøven fra operation, inden jeg fik den næste tid. Da jeg skulle opereres anden gang, skulle det have været rykket frem på grund af, at det ikke gik godt, men blev i stedet udskudt. Der var igen kludder i skriveriet fra jer. Jeg blev ikke opereret anden gang. Det var ok med mig, men jeg ville godt have været bedre informeret, inden jeg stod der og regnede med operation.	Virkelig dårligt
35	Der skete ikke nogen fejl :-)	Intet svar
37	En udskæring fra [kropsdel]. Spurgte jeg, om kirurgen ikke kunne lave en glat overgang - men nej.	Intet svar
70	Det var ikke graverende fejl, men jeg oplevede flere gange, at jeg selv måtte minde personalet om eksempelvis blodprøver, recepter og bestilling af undersøgelser uden for afdelingen.	Godt
79	Forkert hudskæring på låret. Læge NN forlangte [ændret indgreb]. Efterfølgende tog det flere måneder inden låret var lægt.	Godt
82	De glemte mig.	Godt
87	Ved første undersøgelse blev jeg henvist til MR. Ved anden undersøgelse sagde lægen, at det ikke var en brugbar "metode".	Intet svar
94	En bagatelagtig, men ubehagelig fejl i forbindelse med afdækning med sterilt klæde.	Godt
96	Jeg blev genopereret [] et sted, hvor alt [kræften] var fjernet. Jeg havde haft [kræft] to steder [], hvor det hele ikke var fjernet [det ene sted]. Jeg blev opereret [et andet sted]. Lægen havde læst forkert i journalen.	Godt
101	Jeg fik forkert adresse på en afdeling.	Godt
108	Jeg ønskede at snakke med personalet før og efter, men efter blev jeg bare sendt ud med et kort i	Godt

## Bilag 5


hånden, hvor der stod, hvornår jeg skulle møde igen.

 110 Ved mit andet besøg i ambulatoriet blev min ankomst/henvendelse ikke registreret, så der blev nogen ventetid, hvilket ikke betød noget for mig, og det blev meget undskyldt. Virkelig godt

 116 Jeg blev glemt. Sad i halvanden time og ventede. Virkelig dårligt

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

### **Håndtering af fejl**

















 4 Jeg blev ikke orienteret om, at jeg skulle til kontrol en gang om året og først indkaldt efter halvandet år. Intet svar

## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Samlet indtryk
2	Godt tilfreds. Fin hjælp. Flink og dygtige mennesker.	Godt
5	Operation var hurtigt overstået. Da jeg skulle møde efterfølgende hos jer, hørte jeg ikke fra jer [] og egen læge fjernede suturen. Alt er vel i dag.	Intet svar
11	Blev sendt til andet sygehus til scanning, som afdeling Z kunne have foretaget.	Godt
15	Fik en god og rar behandling.	Godt
16	Jeg fik at vide, at der ingen ventetid var fra ambulatoriet til operation. Der var så otte måneders ventetid!	Dårligt
23	Undrede mig over, at der ikke skulle være kontrol af behandlingen, da mange tvivlsspørgsmål rejste sig efterfølgende, og selv valgte jeg at kontakte egen læge.	Intet svar
25	Det var rigtigt godt, men lægen vidste ikke rigtig, hvordan han skulle gribe min operation an, fordi modermærket sidder på indersiden af [en kropsdel]. Og så begyndte han at spørge, om det var okay, at han gjorde på en anden måde end han plejer. Og dér tænkte jeg, at det burde være ham, der ved noget om det, så derfor blev jeg en smule nevøs, men ikke noget særligt.	Virkelig godt
32	Træt af, at det man diskuterer, ikke kommer i journalen som lovet, så den næste læge, der ser én til næste kontrol, ikke ved, hvad man snakker om.	Godt
34	Er meget taknemmelig over den tryghed, det er at være tilknyttet Afdeling Z.	Virkelig godt
35	Det gik godt, og tak for hjælpen.	Virkelig godt
36	Kun en enkelt bemærkning. Den første dag jeg mødte op, var jeg ikke, jf. indkaldelsen, informeret om at der skulle foretages indgreb, men det havde egentlig ikke nogen negativ påvirkning - det kunne det imidlertid godt have haft på andre patienter. Fejlen erkendt af personalet.	Virkelig godt
40	Jeg ville gerne have været informeret om ventetiden fra jeg blev "vinget af", til jeg blev kaldt ind. Flere af mine medpatienter gav udtryk for, at de var usikre på, om de nu virkelig var registrerede som ankomne.	Virkelig godt
44	Kun én undersøgelse - behandling tidligst aktuel om tre år. Var der for at se/høre, hvad der evt. kan gøres.	Godt
46	Føler at jeg blev taget meget seriøs. Der blev grundigt lagt mulighederne frem for mig, så det var lettere at tage stilling! Blev støttet i mulighederne og mit valg! Døren står åben.	Virkelig godt
47	Det var en god oplevelse. Der blev "taget godt hånd" om mig. Og resultatet af behandlingen blev fint. Et fint lille ar ved næsen.	Godt

## Bilag 5

	52	Alt gik fint, ingen ventetid. Lægen var super sød og lyttede til mig.	Virkelig godt
	53	Jeg finder skemaet forvirrende. Har været to steder. [Første sted]: til forundersøgelse. Sekretæren anviste mig plads, derudover ingen informationer. Lægen, der informerede mig om forløbet, var sød og venlig. [Andet sted]: <input type="checkbox"/> Holdet der opererede mig var til UG. Sygeplejerskerne, der skiftede såret flere gange, får et 13-tal.	Intet svar
	54	Det var en god oplevelse, alt i alt.	Godt
	57	Operation mislykket.	Godt
	63	Jeg syntes, det var forfærdeligt at blive stukket i ansigtet [mange] gange, men det er til at overleve. Men den bule <input type="checkbox"/> jeg fik, det er træls.	Intet svar
	68	Ikke alle har samme tilgang til sårpleje - nogle vil have såret skal luftes og andre, at det skal være pakket ind. Saml personalet og sørg for, at de har samme holdning. Jeg brugte en [særlig bandage] i ca. tre uger, og her var der stor forskel på, hvordan man monterede den på såret med den virkning, at det gjorde lidt ondt. Det uerfarne personale burde sidemandsoplæres af de erfarne.	Virkelig godt
	70	Jeg oplevede mange komplikationer i mit forløb og havde et stort behov for løbende behandling. Jeg havde derfor et direkte nummer til afdeling Z, hvor jeg har været forbi mange gange og på alle tider af døgnet. Og jeg er ALTID blevet modtaget og behandlet rigtig godt af personalet!	Virkelig godt
	80	Ved kontrol i afdelingen, sørgede man for, at min mor kom til undersøgelse i en anden afdeling. Min mors sonde var ikke indført <input type="checkbox"/> korrekt, med smerter til følge.	Virkelig godt
	81	Det er positivt i forhold til, hvad forventninger var. Så alt i alt et godt indtryk og nogle dygtige personer.	Virkelig godt
	83	Forløbet har været enestående positivt, og jeg har altid følt, at jeg var i gode hænder!	Virkelig godt
	92	Utrolig lang ventetid for at se på min [cancer] og sige det samme som speciallæge NN. Troede, jeg kunne få det fjernet ved samme lejlighed (det var et mindre indgreb).	Dårligt
	95	Ambulatoriet samarbejdede med onkologisk afdeling, og det var egentlig ok. Jeg var bare ikke blevet informeret om det.	Godt
	96	Trods fejlen synes jeg, at jeg fik en god behandling. Det i panden blev fjernet samme dag, selvom det tog tid. Men jeg er ked af mit lange ar ved øjet.	Godt
	110	Kun tilfredshed. En dag hvor jeg var meget i tvivl om, hvorvidt jeg ville have udført en brystrekonstruktion, ringede jeg til ambulatoriet og havde en rigtig god samtale med en sygeplejerske (NN). God og saglig information.	Godt
	113	Meget kompetent og professionelt personale.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	4	Jeg synes, at den læge, der foretog den første kontrol, havde lidt for travlt! Jeg blev dog orienteret	Godt









om, at jeg kunne klage over den manglende indkaldelse.

## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Samlet indtryk
27	Jeg skal ikke gøre mig klog på lægefaglige ting, men jeg var meget tilfreds med operationen: 1) Jeg har ikke haft NOGEN som helst antydning af blødning efter operationen - INGEN ANTYDNING af misfarvning (blå, grøn, gul []). 2) Jeg har ikke haft ondt overhovedet eller spist smertestillende. 3) Jeg er tilfreds med den fine sygning med minimale ar. 4) De synlige snit er meget lidt synligt og falder sammen med de atablerede rynker, snittene er lagt efter. (Hvis det er relevant i denne sag: Meget ros til NN).	Godt
35	De var søde.	Virkelig godt
36	Som tidligere nævnt var tonen altid rolig, venlig og afslappet med et godt informationsniveau.	Virkelig godt
40	Mht. livsstil så har det undret mig, at ingen har spurgt til mine sol- og solbeskyttelsesvaner, da jeg er behandlet for hudkræft []. Det var først, da jeg gav udtryk for denne undren, at vi fik en snak om det.	Virkelig godt
44	Jeg har udskudt beslutningen om, det er en behandling, jeg overhovedet ønsker, men hælder lige nu mest til et nej.	Godt
52	Alt gik planmæssigt.	Virkelig godt
56	Forvirrende forskellige forklaringer.	Godt
58	Intet at bebrejde ambulatoriet, men visitationskontoret i kommunen, der næsten er umulig at komme i kontakt med. Da jeg kom hjem efter operationen var en sygeplejerske bestilt til at komme og skifte min forbindelse. Der kom ingen. Jeg ringede i øst og vest og nåede endelig frem til hjemmesygeplejersken (de står ikke i telefonbogen). Der kom en sød hjemmesygeplejerske (de havde ikke fået besked).	Virkelig godt
66	Jeg har besvaret alle spørgsmålene ud fra først besøg og behandling. Den opfølgende kontrol/samtale tre måneder efter behandlingen oplevede jeg som dårlig, uforberedt personale (nyt personale, da den første behandling var stoppet), uklar information om ventetid inden samtale.	Godt
68	Alle er søde og rare og gør deres bedste. Jeg ved godt, at der er nedskæringer, men jeg tror afdelingen ville blive endnu bedre, hvis der var tid til, at man samledes og fik ensartet holdning til behandling af sår.	Virkelig godt
70	Jeg savnede en kontaktperson, der havde det samlede overblik over mit behandlingsforløb. Jeg forklarede mange ting mange gange til mange forskellige mennesker. Og jeg følte det samtidig nødvendigt, at jeg hørte rigtig godt efter, hvad der blev snakket om, så jeg efterfølgende kunne videregive denne information. Men alt i alt er jeg taknemmelig for en helt utrolig god behandling!	Virkelig godt
81	Der var problemer med tilbagemelding til lægen. Den almindelige læge forstod ikke jeres fagsprog og havde derfor vanskeligheder med at forklare resultatet.	Virkelig godt



	85	Mangler skriftlig information om den forestående operation, samt om forløbet efter operation.	Godt
	87	Det ville have været rart, om lægen ved anden undersøgelse var informeret om, hvad der var snakket om til første undersøgelse, og havde læst om tidligere operationer, der jo er samme sted på kroppen, som den næste.	Dårligt
	99	Jeg har følt mig godt behandlet af både læger og sygeplejersker.	Godt
	103	Jeg har fået en virkelig god behandling fra første dag til sidste besøg. Jeg vil gerne sige tusind tak til alle, som jeg har været i kontakt med hele vejen rundt. Tusind tak.	Virkelig godt
	104	<input type="checkbox"/> Jeg har endnu ikke hørt fra min praktiserende læge, om han har fået resultatet af behandlingen og resultatet af den vævsprøve, der blev taget.	Godt
	110	Tilfredshed, søde mennesker med fin humor.	Godt
	116	Hjemmeplejen anede ikke, hvad hun skulle. Jeg måtte selv gøre, hvad der skulle gøres.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg ville i forbindelse med fjernelse af modermærke få besked fra ambulatoriet eller min læge. Jeg har ikke hørt fra nogen af parterne, hvilket forhåbentlig er et positivt tegn. Fejlen kan skyldes en forglemmelse og dårlig kommunikation???	Virkelig 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.