

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Organkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



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

© 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
	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.....	91
	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:	594
Besvarelser fra afdelingens patienter:	397
Afdelingens svarprocent:	67%

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.¹

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

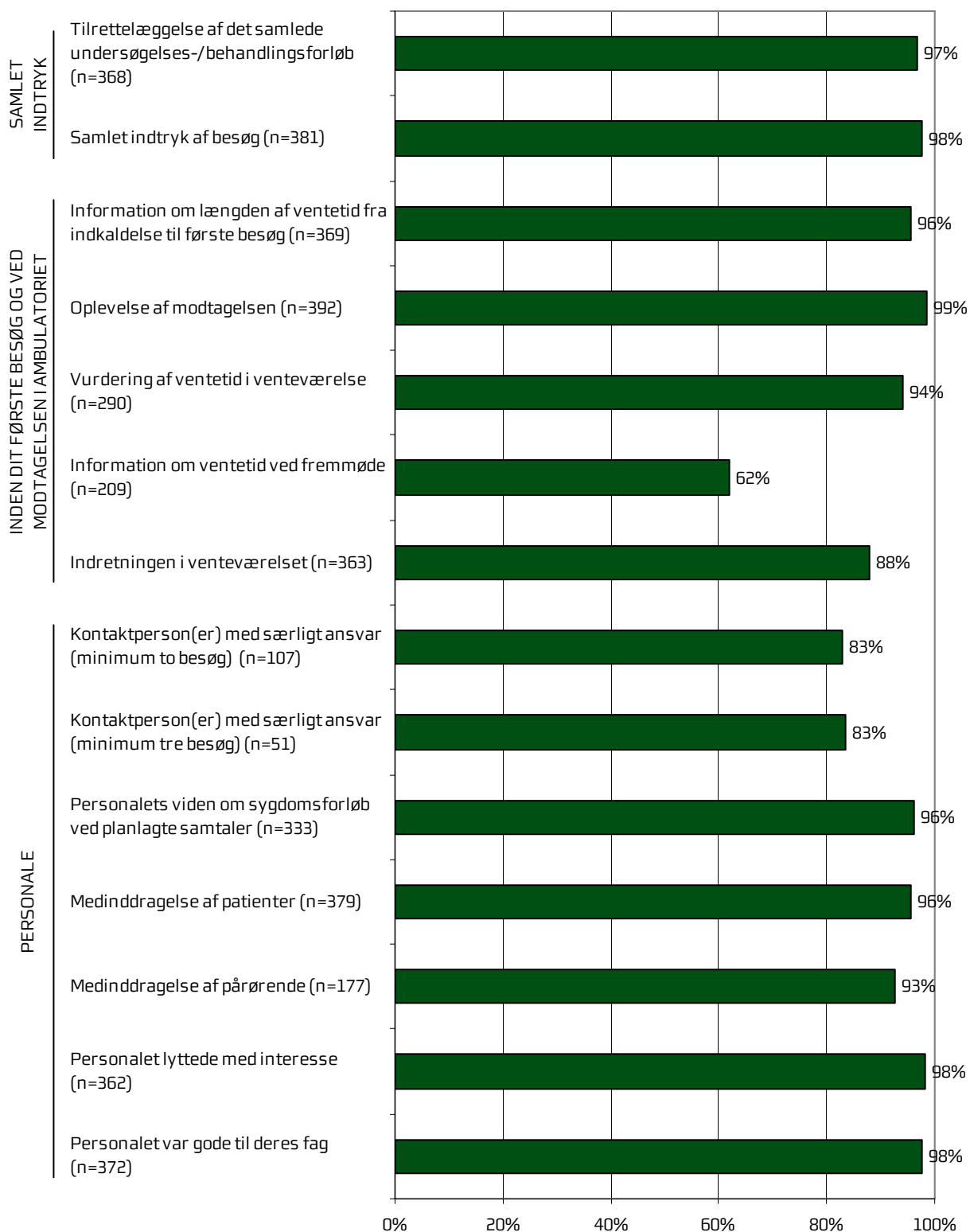
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

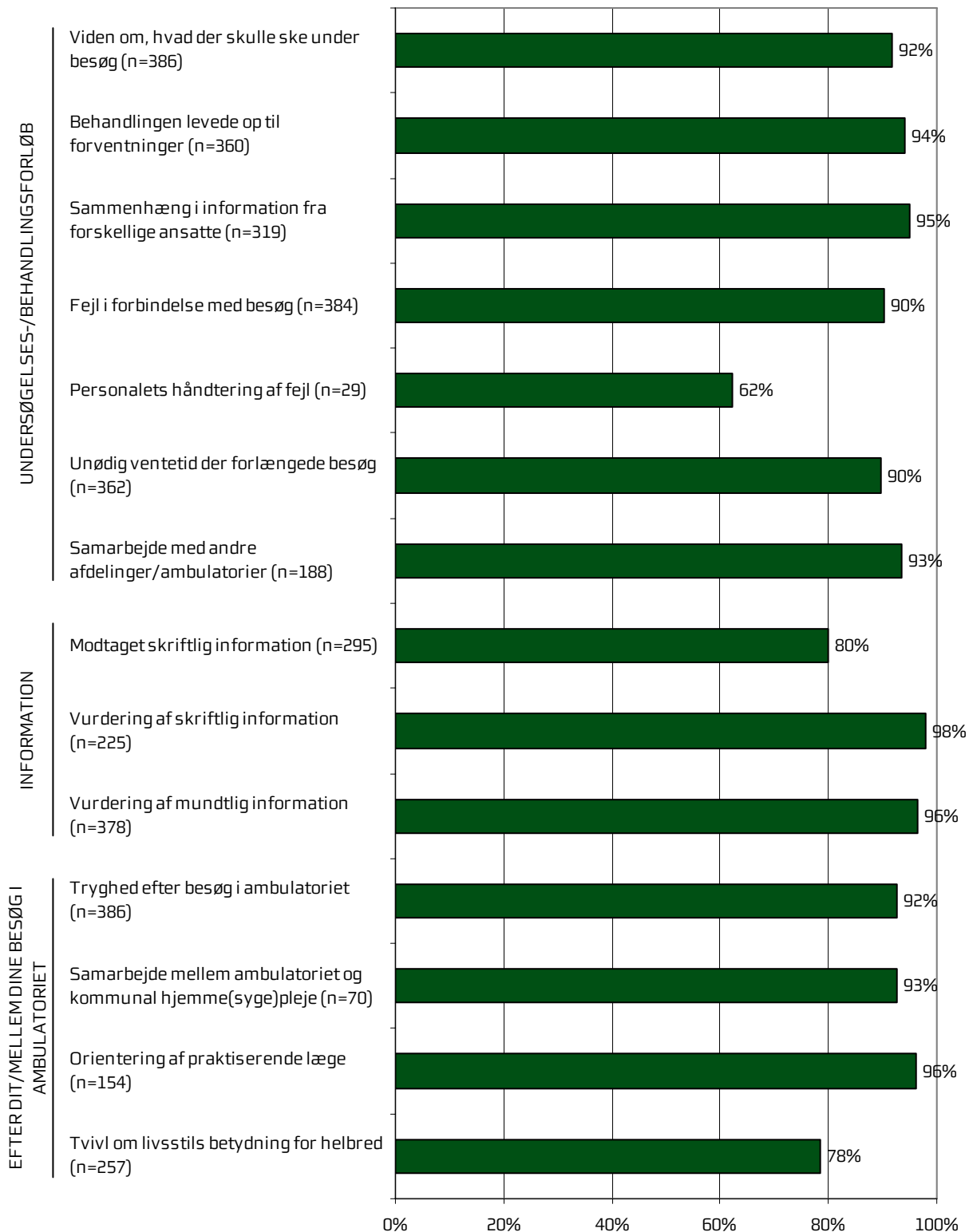
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

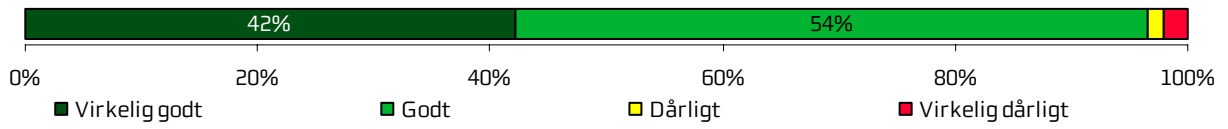
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

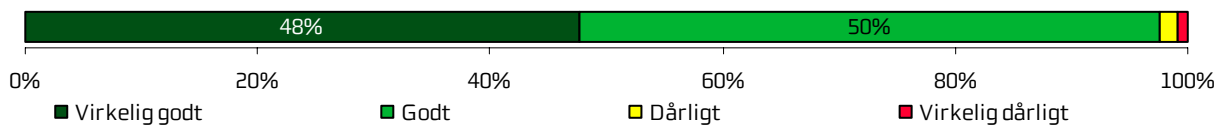
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=368)



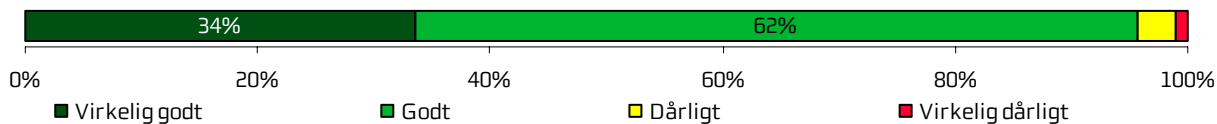
Samlet indtryk af besøg (n=381)



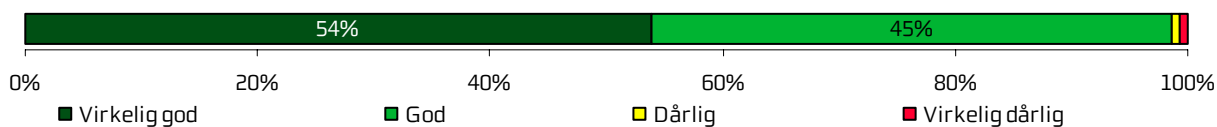
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	94 %	97 %	94 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	98 %	95 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

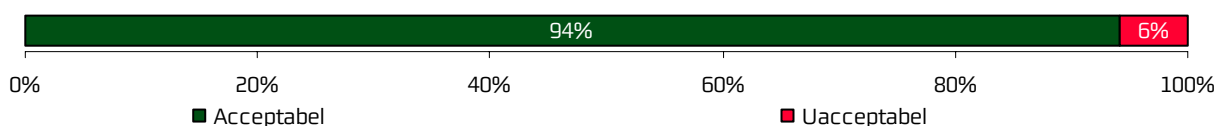
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=369)



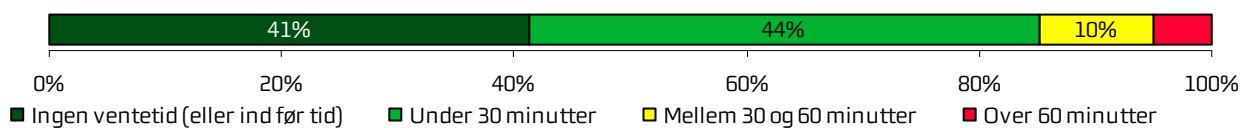
Oplevelse af modtagelsen (n=392)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=290)



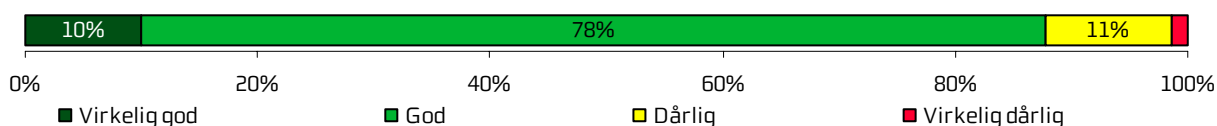
Længde af ventetid i venteværelse (n=370)



Information om ventetid ved fremmøde (n=209)



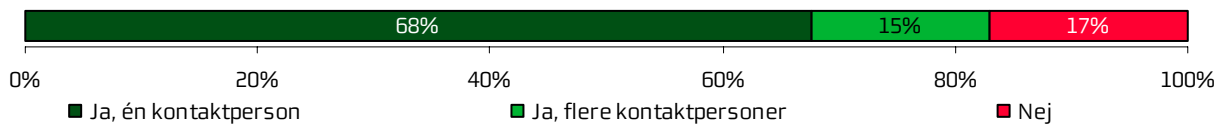
Indretningen i venteværelset (n=363)



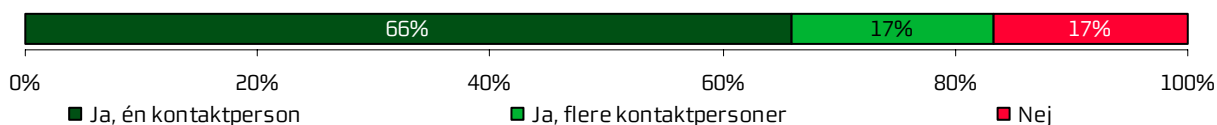
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	97 %	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	97 %	91 %	94 %
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?		62 %	51 %	51 %	39 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	89 %	96 % *	81 %	86 %

Personale

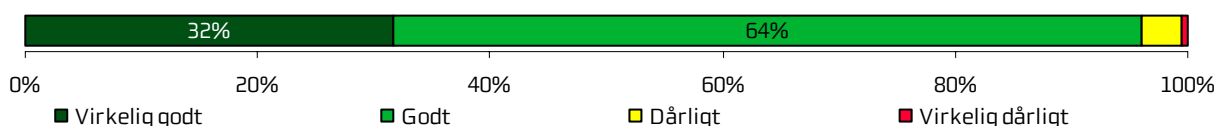
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=107)



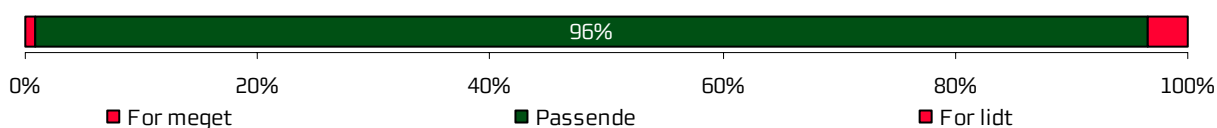
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=51)



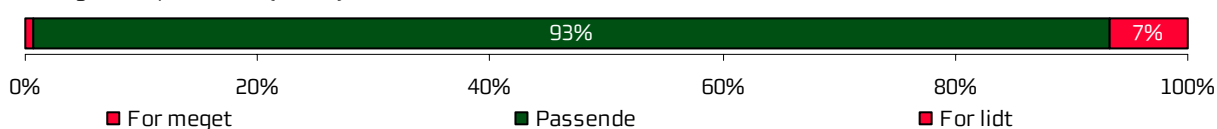
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=333)



Medinddragelse af patienter (n=379)



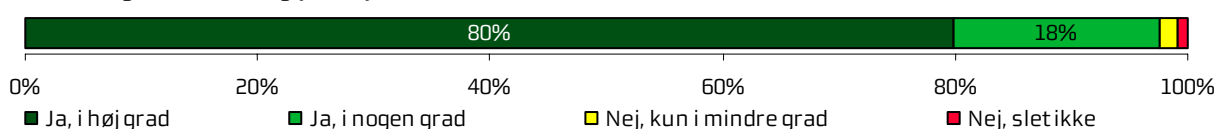
Medinddragelse af pårørende (n=177)



Personalet lyttede med interesse (n=362)



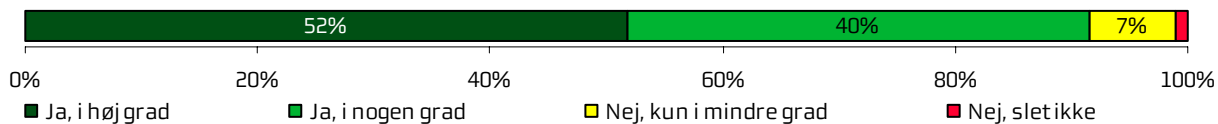
Personalet var gode til deres fag (n=372)



	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)		83 %	85 %	87 %	72 %	78 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		83 %	-	88 %	69 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	92 %	94 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	92 %	95 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	86 %	96 %	86 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	95 %	98 %	94 %	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

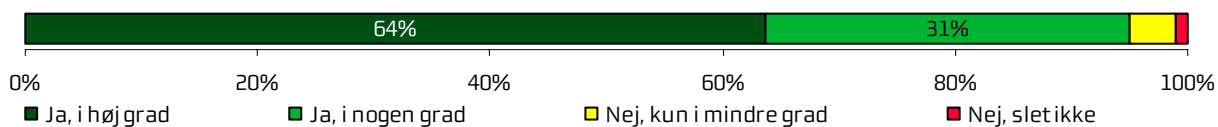
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=386)



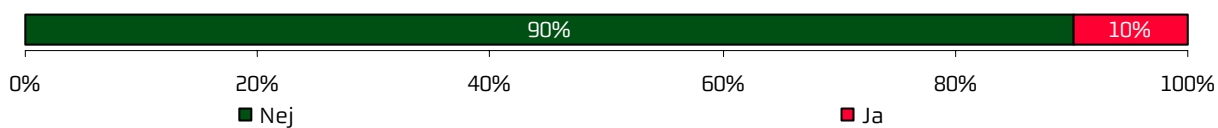
Behandlingen levede op til forventninger (n=360)



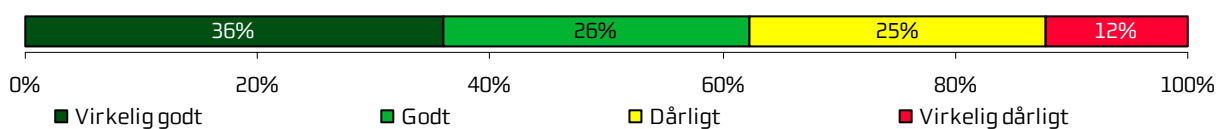
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=319)



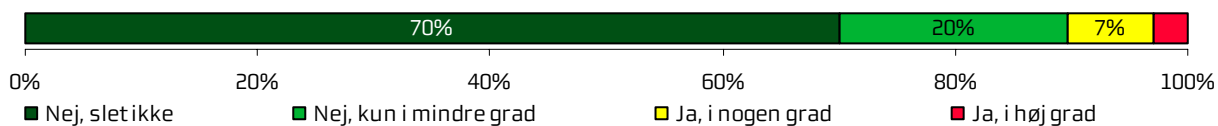
Fejl i forbindelse med besøg (n=384)



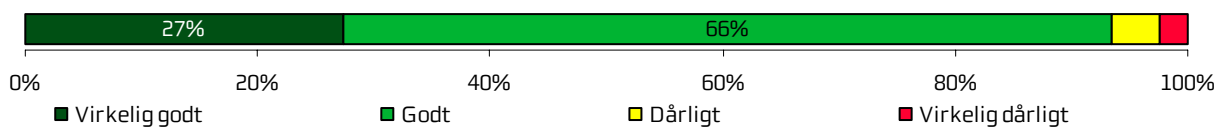
Personalets håndtering af fejl (n=29)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=362)

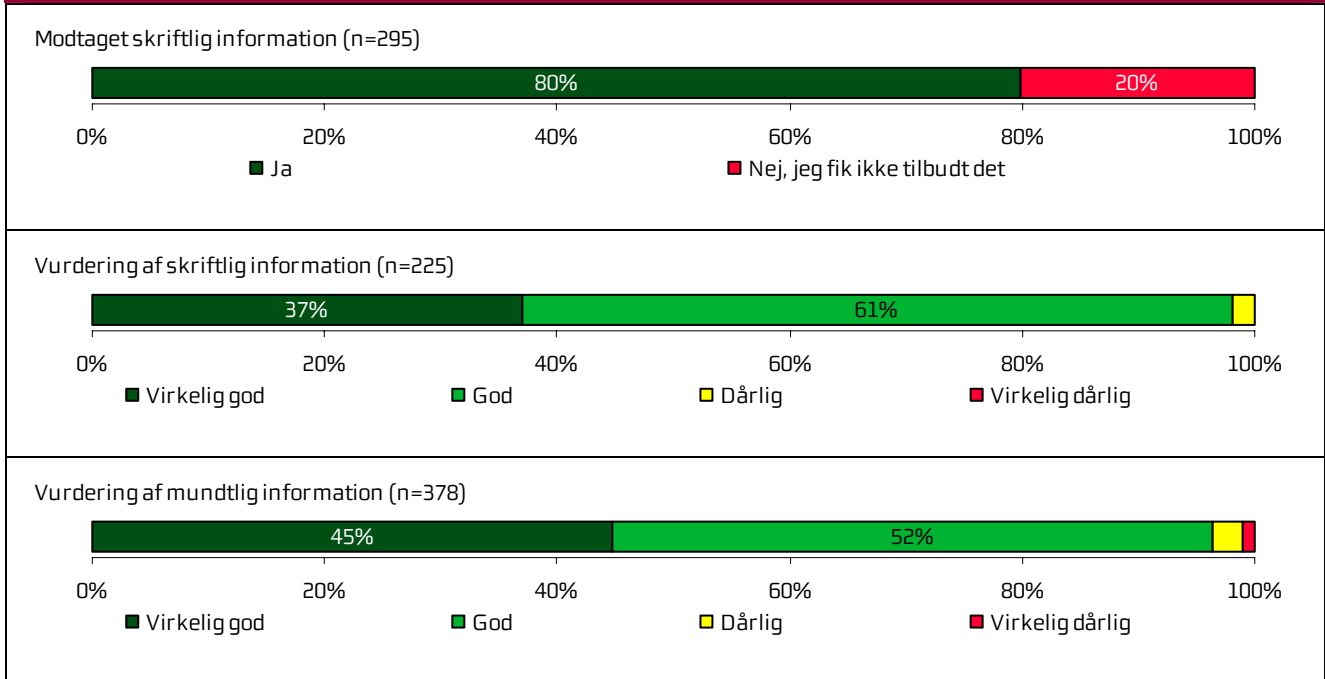


Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=188)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	92 %	97 % *	88 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	89 %	94 %	88 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	97 %	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	93 %	87 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		62 %	-	84 %	74 %	78 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	90 %	91 %	87 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	89 %	94 %	88 %	92 %

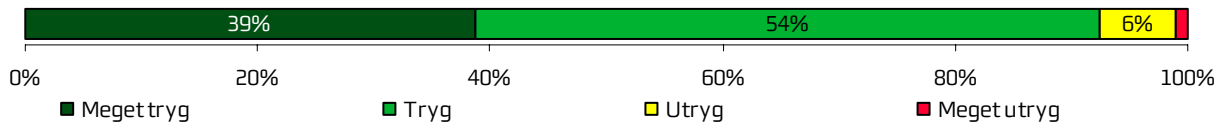
Information



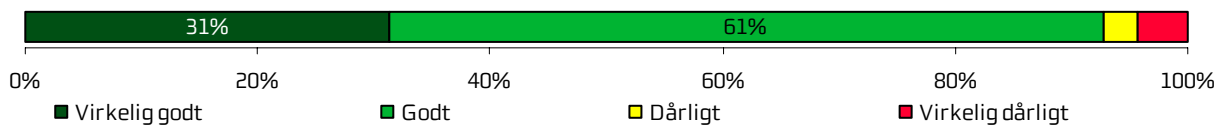
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		80 %	-	86 % *	61 %	77 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	99 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	94 %	98 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

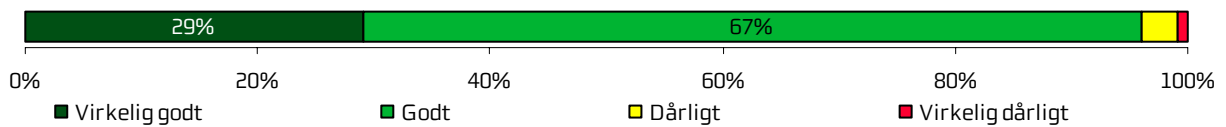
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=386)



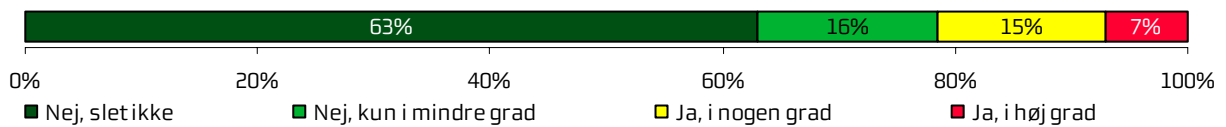
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=70)



Orientering af praktiserende læge (n=154)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=257)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	92 %	98 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	91 %	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		96 %	88 %	87 %	72 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	72 %	82 %	67 %	76 %

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, 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 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. 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**

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<<

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"/>	Gå til spørgsmål 21
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?						

Løbenr.: >>lobnr<<

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	
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 ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

35. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
36. 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, 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. 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**

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) 67 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	67%	100%
Køn		
Mand	67%	65%
Kvinde	33%	35%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	6%	10%
40-59 år	26%	32%
60-79 år	55%	47%
80- år	11%	9%

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

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	397		100%	
Køn				
Mand	267		67%	
Kvinde	130		33%	
Aldersgruppe				
0-19 år	12		3%	
20-39 år	22		6%	
40-59 år	103		26%	
60-79 år	217		55%	
80- år	43		11%	
Skema udfyldt af				
Patienten	360		94%	
Pårørende	22		6%	
Modersmål				
Dansk	371		96%	
Ikke dansk	14		4%	
Afsnitsnavn				
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	116		29%	
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	127		32%	
Urologisk Ambulatorium, Horsens	128		32%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26		7%	

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	42	54	1	2	368	16
Køn						
Mand	42	53	2	3	249	10
Kvinde	43	56	0	0	119	6
Aldersgruppe						
0-19 år	47	53	0	0	12	0
20-39 år	42	51	8	0	21	0
40-59 år	39	57	1	2	96	4
60-79 år	45	51	1	2	202	9
80- år	28	70	0	2	37	3
Skema udfyldt af						
Patienten	43	54	1	2	336	16
Pårørende	32	65	3	0	22	0
Modersmål						
Dansk	43	54	1	2	347	16
Ikke dansk	23	77	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	36	59	2	4	109	2
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	53	46	0	1	117	4
Urologisk Ambulatorium, Horsens	31	65	3	1	117	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	52	0	4	25	1

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	48	50	2	1	381
Køn					
Mand	47	49	2	1	257
Kvinde	48	51	1	0	124
Aldersgruppe					
0-19 år	41	59	0	0	12
20-39 år	47	48	5	0	21
40-59 år	41	56	2	1	100
60-79 år	53	45	1	1	210
80- år	32	66	2	0	38
Skema udfyldt af					
Patienten	49	49	2	1	349
Pårørende	39	61	0	0	22
Modersmål					
Dansk	48	49	2	1	360
Ikke dansk	31	69	0	0	14
Afsnitsnavn					
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	42	54	2	2	112
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	57	42	1	0	122
Urologisk Ambulatorium, Horsens	39	58	3	0	122
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	56	0	4	25

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	34	62	3	1	369	19
Køn						
Mand	33	61	5	2	247	13
Kvinde	35	64	1	0	122	6
Aldersgruppe						
0-19 år	28	72	0	0	11	0
20-39 år	42	52	6	0	20	1
40-59 år	29	65	5	1	95	7
60-79 år	35	61	3	1	205	8
80- år	33	65	0	2	38	3
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	3	1	338	18
Pårørende	24	76	0	0	20	1
Modersmål						
Dansk	34	61	4	1	348	19
Ikke dansk	16	84	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	31	64	5	0	110	4
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	38	58	2	2	120	3
Urologisk Ambulatorium, Horsens	28	68	3	2	115	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	63	4	0	24	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	45	1	1	392
Køn					
Mand	54	44	1	1	263
Kvinde	54	46	0	0	129
Aldersgruppe					
0-19 år	42	58	0	0	12
20-39 år	52	48	0	0	21
40-59 år	49	50	1	0	103
60-79 år	59	39	1	1	215
80- år	41	59	0	0	41
Skema udfyldt af					
Patienten	55	44	1	1	359
Pårørende	52	48	0	0	22
Modersmål					
Dansk	55	44	1	1	370
Ikke dansk	31	69	0	0	14
Afsnitsnavn					
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	54	45	0	1	115
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	56	42	1	1	124
Urologisk Ambulatorium, Horsens	49	50	2	0	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	50	4	0	26

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	290	99
Køn				
Mand	93	7	200	61
Kvinde	97	3	90	38
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	8	4
20-39 år	91	9	18	3
40-59 år	98	2	81	22
60-79 år	92	8	155	58
80- år	97	3	28	12
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	267	89
Pårørende	95	5	15	7
Modersmål				
Dansk	94	6	272	95
Ikke dansk	100	0	13	1
Afsnitsnavn				
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	90	10	86	28
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	99	1	82	41
Urologisk Ambulatorium, Horsens	94	6	101	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	21	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	41	44	10	5	370	6
Køn						
Mand	40	47	9	5	248	5
Kvinde	44	39	12	5	122	1
Aldersgruppe						
0-19 år	54	39	7	0	11	0
20-39 år	18	35	15	32	21	0
40-59 år	35	48	13	4	100	1
60-79 år	45	46	6	3	203	2
80- år	59	18	21	2	35	3
Skema udfyldt af						
Patienten	40	45	9	5	341	4
Pårørende	57	20	24	0	20	1
Modersmål						
Dansk	42	44	9	5	351	6
Ikke dansk	16	50	26	8	14	0
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	36	45	9	10	110	2
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	48	41	9	2	118	1
Urologisk Ambulatorium, Horsens	39	47	14	1	118	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	58	8	4	24	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	22	40	16	23	209	21
Køn						
Mand	22	44	12	22	144	13
Kvinde	23	32	21	24	65	8
Aldersgruppe						
0-19 år	0	14	29	57	7	0
20-39 år	38	30	14	18	15	2
40-59 år	20	28	24	27	61	5
60-79 år	22	48	10	20	109	13
80- år	13	52	15	19	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	22	39	16	22	193	21
Pårørende	13	29	14	45	11	0
Modersmål						
Dansk	22	40	15	22	196	19
Ikke dansk	21	25	22	32	10	2
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	28	35	22	15	65	8
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	18	39	13	30	56	7
Urologisk Ambulatorium, Horsens	16	55	10	19	73	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	20	7	47	15	2

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	10	78	11	1	363	22
Køn						
Mand	10	78	10	2	246	12
Kvinde	10	77	12	1	117	10
Aldersgruppe						
0-19 år	8	67	25	0	10	1
20-39 år	18	80	2	0	19	1
40-59 år	10	72	16	3	95	7
60-79 år	9	80	10	1	200	11
80- år	13	87	0	0	39	2
Skema udfyldt af						
Patienten	9	78	11	1	335	19
Pårørende	13	75	13	0	18	3
Modersmål						
Dansk	9	78	12	1	344	21
Ikke dansk	25	75	0	0	13	1
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	9	77	14	0	107	7
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	11	76	10	3	108	13
Urologisk Ambulatorium, Horsens	9	85	5	1	123	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	72	12	4	25	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	68	15	17	107
Køn				
Mand	70	16	15	89
Kvinde	61	13	26	18
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	63	16	20	20
60-79 år	69	14	17	68
80- år	67	19	14	18
Skema udfyldt af				
Patienten	67	16	17	100
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	67	15	18	102
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	69	6	25	16
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	74	17	9	23
Urologisk Ambulatorium, Horsens	63	19	17	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	40	5

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	66	17	17	51
Køn				
Mand	61	24	15	42
Kvinde	79	0	21	9
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	90	10	0	5
60-79 år	64	14	22	36
80- år	50	40	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	66	17	16	46
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	66	17	17	48
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	80	0	20	5
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	3
Urologisk Ambulatorium, Horsens	56	24	20	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	32	64	3	1	333	53
Køn						
Mand	30	65	4	1	228	31
Kvinde	34	63	3	0	105	22
Aldersgruppe						
0-19 år	14	86	0	0	10	2
20-39 år	25	60	15	0	18	3
40-59 år	32	63	5	0	82	19
60-79 år	34	64	2	1	191	23
80- år	27	73	0	0	32	6
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	3	1	307	47
Pårørende	18	79	3	0	18	4
Modersmål						
Dansk	32	63	4	1	315	50
Ikke dansk	9	91	0	0	12	2
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	32	61	6	1	101	13
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	36	64	0	0	99	23
Urologisk Ambulatorium, Horsens	23	73	4	0	114	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	63	5	5	19	7

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	379
Køn				
Mand	1	96	3	254
Kvinde	0	95	5	125
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	12
20-39 år	0	100	0	21
40-59 år	0	96	4	99
60-79 år	1	95	3	209
80- år	2	90	9	38
Skema udfyldt af				
Patienten	1	96	3	347
Pårørende	0	93	7	22
Modersmål				
Dansk	1	96	3	358
Ikke dansk	0	92	8	14
Afsnitsnavn				
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	1	94	5	114
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	0	98	2	117
Urologisk Ambulatorium, Horsens	2	94	3	122
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	92	4	26

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	93	7	177	205
Køn					
Mand	1	92	7	136	119
Kvinde	0	95	5	41	86
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	10	2
20-39 år	0	100	0	8	13
40-59 år	0	90	10	35	65
60-79 år	1	92	6	101	111
80- år	0	92	8	23	14
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	6	153	197
Pårørende	0	100	0	16	6
Modersmål					
Dansk	1	92	7	167	194
Ikke dansk	0	100	0	6	8
Afsnitsnavn					
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	0	91	9	43	71
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	0	95	5	55	65
Urologisk Ambulatorium, Horsens	1	94	4	67	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	83	8	12	14

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	28	2	0	362	22
Køn						
Mand	68	30	2	0	242	15
Kvinde	73	26	1	0	120	7
Aldersgruppe						
0-19 år	87	13	0	0	11	1
20-39 år	55	45	0	0	21	0
40-59 år	66	31	3	0	97	4
60-79 år	74	24	1	1	197	14
80- år	64	34	2	0	36	3
Skema udfyldt af						
Patienten	71	27	2	0	332	20
Pårørende	76	24	0	0	20	2
Modersmål						
Dansk	71	27	2	0	342	22
Ikke dansk	54	46	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	63	35	3	0	113	1
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	81	19	0	0	108	12
Urologisk Ambulatorium, Horsens	66	31	3	1	116	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	32	0	4	25	1

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	80	18	2	1	372	15
Køn						
Mand	78	19	1	1	250	9
Kvinde	82	16	2	0	122	6
Aldersgruppe						
0-19 år	66	34	0	0	12	0
20-39 år	73	27	0	0	21	0
40-59 år	72	24	5	0	98	3
60-79 år	85	13	0	2	205	9
80- år	81	19	0	0	36	3
Skema udfyldt af						
Patienten	80	17	2	1	341	14
Pårørende	62	38	0	0	21	1
Modersmål						
Dansk	81	16	1	1	352	14
Ikke dansk	51	49	0	0	13	1
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	74	23	2	2	114	1
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	86	12	2	0	116	5
Urologisk Ambulatorium, Horsens	79	20	1	0	118	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	13	0	4	24	2

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	52	40	7	1	386	2
Køn						
Mand	52	40	6	2	259	1
Kvinde	52	39	9	0	127	1
Aldersgruppe						
0-19 år	39	46	15	0	12	0
20-39 år	50	34	16	0	21	0
40-59 år	43	43	14	0	101	0
60-79 år	59	37	3	2	214	1
80- år	38	51	7	4	38	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	39	8	1	354	2
Pårørende	47	45	7	0	22	0
Modersmål						
Dansk	52	41	7	1	365	2
Ikke dansk	46	27	19	8	14	0
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	46	39	13	2	114	0
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	61	36	3	0	122	1
Urologisk Ambulatorium, Horsens	47	46	5	2	124	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	26	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	67	27	3	2	360	21
Køn						
Mand	66	28	3	3	240	14
Kvinde	68	27	5	1	120	7
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	11	1
20-39 år	56	42	0	2	21	0
40-59 år	57	36	6	1	95	5
60-79 år	73	22	2	2	198	11
80- år	70	15	5	9	35	4
Skema udfyldt af						
Patienten	67	27	4	2	331	19
Pårørende	66	31	0	3	21	1
Modersmål						
Dansk	67	27	3	2	340	20
Ikke dansk	59	38	3	0	13	1
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	59	33	6	2	101	9
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	78	19	2	1	115	5
Urologisk Ambulatorium, Horsens	58	33	3	7	120	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	33	0	4	24	1

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	64	31	4	1	319	62
Køn						
Mand	63	32	3	2	214	42
Kvinde	64	30	5	0	105	20
Aldersgruppe						
0-19 år	54	25	20	0	8	4
20-39 år	70	23	7	0	16	4
40-59 år	59	33	6	1	78	23
60-79 år	65	33	1	1	185	24
80- år	68	21	11	0	32	7
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	3	1	296	54
Pårørende	70	21	10	0	15	7
Modersmål						
Dansk	63	31	4	1	303	57
Ikke dansk	71	29	0	0	9	5
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	62	29	8	1	99	14
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	72	26	1	1	102	16
Urologisk Ambulatorium, Horsens	49	48	2	0	97	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	33	0	5	21	4

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	90	10	384
Køn			
Mand	90	10	256
Kvinde	91	9	128
Aldersgruppe			
0-19 år	79	21	12
20-39 år	89	11	21
40-59 år	90	10	101
60-79 år	92	8	211
80- år	85	15	39
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	352
Pårørende	80	20	22
Modersmål			
Dansk	90	10	363
Ikke dansk	100	0	14
Afsnitsnavn			
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	89	11	115
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	92	8	119
Urologisk Ambulatorium, Horsens	92	8	124
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	26

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	36	26	25	12	29	3
Køn						
Mand	39	16	34	11	21	0
Kvinde	29	51	6	15	8	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	15	38	31	15	7	1
60-79 år	61	18	14	8	14	2
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	29	22	14	24	3
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	37	26	24	13	27	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	20	30	40	10	10	1
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	67	11	11	11	9	0
Urologisk Ambulatorium, Horsens	14	43	29	14	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

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	70	20	7	3	362	14
Køn						
Mand	70	18	8	3	246	9
Kvinde	70	22	6	2	116	5
Aldersgruppe						
0-19 år	87	7	6	0	12	0
20-39 år	59	27	6	8	20	1
40-59 år	64	25	9	2	95	4
60-79 år	74	16	7	3	202	5
80- år	71	22	6	2	33	4
Skema udfyldt af						
Patienten	69	21	7	3	331	13
Pårørende	70	15	13	3	21	1
Modersmål						
Dansk	72	18	6	3	342	13
Ikke dansk	25	50	25	0	13	1
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	67	21	7	5	108	4
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	73	16	9	2	113	3
Urologisk Ambulatorium, Horsens	68	26	4	2	115	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	15	4	4	26	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	27	66	4	2	188	103
Køn						
Mand	25	66	6	3	132	63
Kvinde	32	66	0	2	56	40
Aldersgruppe						
0-19 år	27	73	0	0	6	5
20-39 år	44	45	11	0	10	7
40-59 år	25	68	2	5	44	28
60-79 år	27	66	5	2	110	50
80- år	23	77	0	0	18	13
Skema udfyldt af						
Patienten	27	66	5	3	173	92
Pårørende	37	63	0	0	10	8
Modersmål						
Dansk	26	67	5	3	175	98
Ikke dansk	36	64	0	0	9	2
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	32	58	6	5	66	27
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	23	73	4	0	48	37
Urologisk Ambulatorium, Horsens	24	76	0	0	58	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	0	6	16	3

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	80	20	295	83
Køn				
Mand	79	21	197	55
Kvinde	82	18	98	28
Aldersgruppe				
0-19 år	92	8	9	2
20-39 år	92	8	14	7
40-59 år	83	17	80	22
60-79 år	78	22	163	44
80- år	70	30	29	8
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	272	76
Pårørende	89	11	16	4
Modersmål				
Dansk	80	20	279	78
Ikke dansk	80	20	11	3
Afsnitsnavn				
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	79	21	81	29
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	85	15	104	17
Urologisk Ambulatorium, Horsens	70	30	90	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	20	5

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	37	61	2	0	225	1
Køn						
Mand	42	57	1	0	149	1
Kvinde	29	68	3	0	76	0
Aldersgruppe						
0-19 år	47	53	0	0	8	0
20-39 år	43	57	0	0	13	0
40-59 år	34	62	4	0	65	0
60-79 år	39	60	1	0	121	0
80- år	21	79	0	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	37	61	2	0	206	1
Pårørende	40	60	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	37	61	2	0	212	1
Ikke dansk	36	64	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	38	59	3	0	64	0
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	40	59	1	0	85	0
Urologisk Ambulatorium, Horsens	30	70	0	0	61	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	73	7	0	15	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	45	52	3	1	378
Køn					
Mand	47	49	4	1	256
Kvinde	42	56	1	1	122
Aldersgruppe					
0-19 år	54	46	0	0	12
20-39 år	43	51	6	0	20
40-59 år	37	57	3	2	98
60-79 år	49	49	2	0	209
80- år	41	53	5	2	39
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	3	1	347
Pårørende	39	61	0	0	21
Modersmål					
Dansk	46	51	3	1	357
Ikke dansk	23	77	0	0	14
Afsnitsnavn					
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	41	54	5	0	111
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	51	46	2	2	118
Urologisk Ambulatorium, Horsens	37	61	1	1	123
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	50	0	4	26

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	39	54	6	1	386
Køn					
Mand	38	54	7	1	258
Kvinde	40	54	6	1	128
Aldersgruppe					
0-19 år	41	47	12	0	12
20-39 år	42	53	5	0	21
40-59 år	36	53	10	1	100
60-79 år	42	52	4	1	214
80- år	19	70	7	4	39
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	6	1	354
Pårørende	29	61	10	0	22
Modersmål					
Dansk	39	54	5	1	365
Ikke dansk	23	50	27	0	14
Afsnitsnavn					
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	37	52	11	1	114
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	47	51	2	1	122
Urologisk Ambulatorium, Horsens	22	67	9	2	125
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	48	4	4	25

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	31	61	3	4	70	22	283
Køn							
Mand	29	68	0	3	54	18	182
Kvinde	38	42	11	8	16	4	101
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	1	10
20-39 år	68	32	0	0	5	3	12
40-59 år	9	71	10	10	13	5	80
60-79 år	37	57	2	4	33	8	165
80- år	27	73	0	0	18	5	16
Skema udfyldt af							
Patienten	36	56	3	5	62	19	264
Pårørende	-	-	-	-	4	3	15
Modersmål							
Dansk	32	60	3	5	64	21	271
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	9
Afsnitsnavn							
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	40	45	5	10	20	4	85
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	38	62	0	0	13	8	99
Urologisk Ambulatorium, Horsens	15	82	3	0	34	8	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2	19

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	29	67	3	1	154	223
Køn						
Mand	25	69	4	1	105	148
Kvinde	35	64	1	0	49	75
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	10
20-39 år	-	-	-	-	4	17
40-59 år	34	57	6	3	36	64
60-79 år	29	71	1	0	86	120
80- år	23	72	5	0	26	12
Skema udfyldt af						
Patienten	31	65	4	1	136	210
Pårørende	19	81	0	0	10	12
Modersmål						
Dansk	31	64	3	1	139	218
Ikke dansk	12	88	0	0	9	5
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	23	71	4	2	48	62
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	44	56	0	0	48	72
Urologisk Ambulatorium, Horsens	10	84	6	0	51	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	17

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	63	16	15	7	257	123
Køn						
Mand	60	15	16	8	182	74
Kvinde	68	16	11	4	75	49
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	8
20-39 år	83	17	0	0	13	8
40-59 år	65	13	19	4	70	29
60-79 år	59	17	15	9	140	69
80- år	64	19	7	11	31	9
Skema udfyldt af						
Patienten	63	15	15	7	238	112
Pårørende	60	24	16	0	13	8
Modersmål						
Dansk	65	15	14	7	244	116
Ikke dansk	38	35	27	0	10	4
Afsnitsnavn						
Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	63	16	11	9	79	35
Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	66	14	15	5	80	37
Urologisk Ambulatorium, Horsens	50	20	24	6	80	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	6	6	11	18	7

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.






Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
1	Jeg havde en positiv oplevelse.	Godt
2	Lægerne kunne godt få patienterne til at føle sig mindre som på et samleband, hvis de bare tog sig lidt bedre tid, og virkede som om de virkelig har tid til patienten. Mange patienter er meget nervøse, og en læge, der har travlt og presser patienten igennem, virker ikke beroligende på patienten.	Godt
3	[] Indtil nu er jeg blevet mødt med venlighed, seriøsitet og en stab, der har været informative og omsorgsfulde.	Virkelig godt
4	Afdeling 32. Umiddelbart efter oplysningen om, at der IKKE kunne findes en operationstid, kontaktede jeg privathospital, sygeforsikring og patientkontor. Fik bestilt en operationstid og fik klarlagt betalingsforhold. (Behandlingsgaranti). Forundersøgelse [i efteråret], operation et [nogle uger efter], operation to [nogle dage efter, en "ommer"]. Alt er nu på plads og i orden, efter et meget velfungerende forløb med en prisværdig hurtig og effektiv reaktion på operation et, [med undtagelse] fra privathospitalet.	Intet svar
5	Jeg fik afbud til ambulatoriet, da jeg skulle til en ny undersøgelse på anden afdeling. Siden har jeg ikke fået en ny indkaldelse til ambulatoriet, så jeg kan ikke svare på dette skema.	Intet svar
6	Jeg kan kun gentage mig selv; super behandling og respekt for måden at behandle patienter på. Kvaliteten er i top! :-)	Virkelig godt
7	Fik at vide alt om operationen før og efter. Rigtig godt :-)	Virkelig godt
8	Samlet vurdering er, at alt har fungeret perfekt. Det er meget kompetent personale, søde, smilende og imødekomende. Man fornemmer en tryghed. De havde ellers rigtig travlt, de styrter rundt og har gang i flere patienter, utroligt at de kan blive ved med at være så søde og smilende. Pas på personalet - det er guld værd. Også samme oplevelse på operationsdagen hele vejen rundt. PERFECT. Dejligt, man hører jo så meget dårligt, men det kan jeg ikke genkende. Det her var en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
11	Jeg synes, der er for lang ventetid til de forskellige behandlinger. For mit vedkommende gik der halvanden måned, [inden] jeg blev indkaldt til de forskellige undersøgelser.	Virkelig godt
13	Været særdeles imponeret over relativ kort ventetid på diverse undersøgelser i mit tilfælde.	Virkelig godt
14	Et venteværelse, hvor de fra receptionen ikke har frit udsyn over venteværelset, er ikke hensigtsmæssigt, når folk skal kaldes ind!	Godt
15	Tak for venlig og kompetent behandling ved mit besøg på Regionshospitalet Horsens.	Godt
16	Ventetiden inden operationen var 2½ time. Jeg blev kun kontaktet en enkelt gang i ventetiden!	Godt





-  17 Efter ikke at kunne få tid, kæmpede jeg for at komme på privathospitalet med hjælp fra patientrådgiverne. Kun [det ene sygehus] kunne operere med kikkert, men alligevel blev jeg henvist til [et andet sygehus]. Brugte tid og penge på at tage til tjek deroppe og fandt ud af, at de ikke tilbød den operation. Så i gang igen, og så af sted til [det ene sygehus]. [Et tredje sygehus] havde sendt forkert henvisning til [det ene sygehus]. Det var endnu en fejl oveni den ventetid, jeg blev fortalt. Dårligt
-  19 Fantastisk behandling specielt når man tager aktuelle nedskæringer i betragtning. Virkelig et personale med overskud. Virkelig godt
-  20 Jeg savnede i høj grad, at en læge var nærværende. Jeg måtte flere gange bede om en samtale med afdelingslægen. Godt
-  21 Jeg fik en god behandling. Virkelig godt
-  23 Altså folk er jo nervøse. Det vil være godt, hvis nogen tog i hånd eller hjalp på anden måde. Godt
-  24 Dejlig positiv stemning. Virkelig godt
-  25 Jeg har fået foretaget [] undersøgelse af maven, en scanning og en [] undersøgelse af tyktarmen fordelt over tre besøg. Det ville have været en fordel for mig også vedrørende transportudgifter, at disse tre undersøgelser, hvis muligt, kunne være foretaget på første dag. Endvidere synes jeg, det har været et langtrukket forløb fra forundersøgelse [i efteråret] til indlæggelse før operation [i vinteren] - altså en måned i alt. Godt
-  26 Personligt synes jeg, at man i det omfang, det er muligt at mindske ventetiden, eventuelt ved at blive indkaldt lidt senere, således at der ikke er så stort et tidsrum, fra at man ankommer, til man bliver opereret. Derudover vil jeg gerne rose personalet for en god personlig service. Ingen sure miner, kun lutter smil og en god tone personalet imellem. Tak. Virkelig godt
-  27 Jeg syntes, at lægen ved mit besøg [i efteråret] var rigtig god. Havde både tiden til mig, samt var rigtig god at tale med. Ved mit andet besøg [to uger efter] følte jeg, at lægen ikke havde tid. Havde besluttet, at jeg skulle opereres, så det var det. Mit spørgsmål om det var "farligt" at leve med, hvis jeg valgte ikke at blive opereret, samt om andre ting, følte jeg, at han ikke havde tid til at svare på. Intet svar
-  28 Der blev taget alle hensyn til min sygdom. Det var dejligt. Godt
-  29 Jeg fik i første gang lavet [undersøgelse] i ambulatoriet uden bedøvelse. Jeg måtte efterfølgende til ny [undersøgelse med bedøvelse]. Jeg blev informeret vedrørende fund og den medicin, lægen havde udskrevet, mens jeg stadig var døsigt af [bedøvelsen]. Ville nok have været mere optimalt med samtale efter bedøvelsen eller et opfølgende brev. Godt
-  31 Det er FULDSTÆNDIGT umuligt at komme i kontakt med ambulatoriet per telefon. Virkelig dårligt
-  33 Jeg ville gerne have været bedre informeret om risikoen for store smerter. Jeg var informeret om, at panodil og ipren kunne tage smerten. Det gjorde det BESTEMT IKKE. Min egen læge var også overrasket over, at jeg ikke var blevet bedre smertedækket. Alt i alt har jeg dog haft nogle gode besøg og blev "taget godt af" af personalet. Godt
-  34 Jeg fik en meget venlig og god behandling af alle, jeg var i kontakt med. Virkelig godt














Bilag 5

	35	Ambulatoriet har for mig absolut fungeret meget perfekt.	Virkelig godt
	36	Et større og mere indbydende venteværelse kunne være ønskeligt.	Virkelig godt
	37	Ventetiden inden indkaldelsesdato for lang. Var over to måneder.	Godt
	41	De kunne godt have orienteret om ventetiden. Synes én time er lang tid at vente uden forklaring. Troede en overgang, at jeg var blevet glemt.	Godt
	42	Jeg var svært begejstret for Horsens sygehus. Selvom jeg kun var i ambulatoriet og to andre afdelinger, fik jeg indtryk af et sygehus, der var meget overskueligt! MEN jeg kunne godt have tænkt mig en sirlig vejledning, altså et kort over hospitalets placering i Horsens og en kørselsvejledning!!! Det er så min eneste klage. OG jeg synes dette spørgeskema er det bedste jeg har været udsat for - og det er ikke få.	Virkelig godt
	43	Imponeret over sygeplejersken ved skranken. Hendes overblik og opfølgning gjaldt ved alle patienter, der henvendte sig. Tak for Jeres professionalisme.	Virkelig godt
	44	Blev opereret []. Under operationen tabte de en [genstand], som de ikke kunde finde igen.	Intet svar
	49	Dejligt med ingen ventetid og en virkelig afslappet atmosfære.	Virkelig godt
	52	Jeg synes, det er et godt hospital. Bliver godt modtaget og informeret. Har ikke oplevet - eller kun meget kort - ventetid. Personalet er søde mennesker.	Godt
	53	Har, efter at andet sygehus ikke længere er en mulighed, mht. de behandlinger jeg har haft brug for, været til flere forskellige behandlinger, undersøgelser og har kun gode erfaringer. "Personalet", dvs. både læger og sygeplejersker og dem, man møder i modtagelsen, er venlige, forstående og hjælpsomme, også når det gælder patientbefordringer m.m.	Virkelig godt
	55	Bureaukrati af værste skuffe, nærmest hospitalsagtigt!	Virkelig dårligt
	56	Gjorde det godt nok.	Godt
	57	De gør et godt stykke arbejde. Modtagelsen er rigtig god. Oplevede et strømsvigt den dag jeg var der. Der var personalet gode til at informere ofte om situationen. Alle var forstående og tålmodige.	Virkelig godt














ID Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens



















Samlet indtryk

	1	De gjorde det godt.	Virkelig godt
	4	Rent indretningsmæssigt er det ydmygende at blive henvist til venteværelset, efter man er blevet iført sygehustøj!	Godt
	5	Jeg fik en parkeringsbøde for min parkering. Mig bekendt var der ingen parkeringsvejledning om langtids"bilister" under behandling. Der burde være opslag om parkeringsallé.	Virkelig godt
	6	Jeg er meget imponeret over den "personlige" service, jeg modtog. Personalet betragtede mig ikke bare som "endnu en patient", men jeg fik en meget personlig service, hvor man vittterligt lyttede til	Virkelig godt
















	mig.	
	7 Personalet i ambulatoriet var særlig gode til at få vores søn [] til at føle sig tryk i de "nye" og "fremmede" omgivelser.	Virkelig godt
	8 Jeg går til kontrol for []cancer hvert andet år, så det bliver efterhånden rutine, hvilket mine svar måske bærer præg af. Men behandling, modtagelse, information osv. på afdelingen er upåklagelig. Jeg er meget tilfreds!	Virkelig godt
	11 Et mere indbydende og lyst venterum. Information om ventetid, inden man bliver kaldt ind.	Virkelig godt
	13 Meget søde, rolige sygeplejersker og meget venlig læge.	Virkelig godt
	14 Sende mig oplysninger om undersøgelsen.	Godt
	18 Hvis kontakten mellem ambulatorium og patient skal forbedres, så ville det være hensigtsmæssigt, at man ved første besøg kan aftale tid for næste besøg. Det vil sikre, at patienten (ved medbestemmelse) selv har taget ansvar for, at tidspunktet passer. Dermed kan det 'måske' sikres, at patienter kommer til aftalen. Samtidig vil det give tryk, at patienten ved, hvornår der sker noget i det videre forløb, samt spare personalets tid ved færre telefonsamtaler. Dette er 'bare' en idé til videreudvikling.	Virkelig godt
	22 De var bare fantastiske.	Virkelig godt
	24 Jeg mødte kun positive mennesker.	Virkelig godt
	26 Læse henvisningen grundig. Det havde dog ikke nogen praktisk betydning for undersøgelsen som sådan.	Godt
	27 Jeg vil gerne have et stykke papir med navn på den der undersøgte mig, og evt lidt info om undersøgelsens resultat, hvis dette ikke kun kan gå gennem egen læge. Ellers var det en rigtig positiv oplevelse. Tak	Godt
	28 Alt var perfekt, og alle var så flinke på Horsens Sygehus. Jeg har kun rosende ord.	Virkelig godt
	30 De gjorde det rigtig godt hele vejen igennem.	Virkelig godt
	33 De jeg blev akut indlagt, var der ingen ved modtagelsen. Falckfolkene måtte lede længe efter én, der kunne modtage mig! Hele undersøgelsen var en ren skandale, og det var ikke kun mig, der havde den oplevelse - det var alle på den stue og den ved siden af! Under undersøgelsen fik jeg et urinkateter lagt op, selvom jeg ikke havde fået noget at drikke inden for 24 timer. Det drop, som de lagde efter at have konstateret, at jeg ikke kunne tisse, kom aldrig til at fungere, selvom jeg sagde det flere gange! Da de lagde kateteret op, kunne de ikke få det rigtigt op. Så lagde de bare kræfter i, med det resultat at jeg blødte i en uge efter! Da man langt om længe fik noget "tis", spildte de det ud over mig! Og jeg fik at vide, at de ikke kunne bruge det, da der var blod i det. Og så gik de! Så kunne jeg ligge i mit tis. Jeg ringede flere gange for at få noget rent og tørt tøj og sengelinned, men der kom ingen. Først efter ca. halvanden time efter jeg trak i snoren! Det var godt, jeg ikke havde en blodprop. Lægen var direkte inkompetent til sit arbejde. Den [anden] læge vidste mere og undskyldte for sin forvagts manglende viden og måde at tale på! Jeg håber, at I vil tage fat i den afdeling. Den mangler ledelse og kompetencer. Hele min omgangskreds er læger, jeg har talt med flere, som kender det forløb, jeg har været igennem.	Virkelig dårligt

Bilag 5

-  34 Yderst professionel behandling samtidig med at der blev udvist varme og interesse for ens person. En god og tryk behandling, som I kan være stolte af. Bliv endelig ved med det. Virkelig godt
-  35 Jeg synes, man måske kunne forvente lidt mere diskretion og ro på opvågningsstuen. Godt
-  37 De var virkelig hjælpsomme. Jeg havde brug for at blive opereret hurtigt, da jeg skulle ud og rejse. Og jeg oplevede, at flere ansatte gjorde en stor indsats for, at jeg fik en hurtigere tid end først planlagt. Godt
-  39 Ventetiden gav en parkeringsbøde. Virkelig godt
-  42 Var betænkelig, da jeg fik at vide, at jeg skulle til Horsens. Havde håbet på sygehus [i en anden by]. Men min "angst" blev helt og aldeles gjort til skamme. Ps. min kone fik næsten samtidig foretaget en [undersøgelse] hos jer - har tidligere fået foretaget en tilsvarende [i den anden by]. Til jeres orientering: min kone oplevelse hos jer var, i forhold til samme i [den anden by], mange, mange gange bedre hos jer end i [den anden by]. Stor, stor ros! I får altid kun skæld ud - det er bare ikke rimeligt!
-  43 Det er ikke ambulatoriets skyld, men det er lidt træls for en århusianer at skulle møde i Horsens kl. 07.45, når man samtidig er tvunget til at benytte sig af Århus Bybusser og DSB. Man må jo ikke føre bil efter undersøgelsen. Men da jeg først var nået frem, var alt godt. Tak for det! Virkelig godt
-  44 Jeg fik en god og venlig, professionel behandling. Er meget godt tilfreds. Virkelig godt
-  46 Uanset der var travlt, var der en god atmosfære, også personalet imellem. Fik ikke det indtryk, som man kan få nogen steder, at arbejdsstedet var til for personalets personlige underhold/skyld. Vi var ikke modparter, men samarbejdspartnere. Virkelig godt
-  47 Venligt og imødekommende personale gjorde besøget trygt. Men jeg blev lidt provokeret af, at den sygeplejerske, jeg skulle tale med, mødte nogle minutter efter min tid og brugte tid på at hygge-snakke og komme i tøj og finde sine ting, så jeg først kom ind efter ca. 20 min. MEN, at jeg blev provokeret, siger også noget om mig og det, jeg prioriterer. Hun var meget sød og venlig, og alt i alt var det en god oplevelse. Godt
-  48 Alene modtagelsen i forhallen af en "vejviser", var en behagelig oplevelse. Virkelig godt
-  49 Alt i alt var hele forløbet rigtig, rigtig godt. Virkelig godt
-  50 Læge NN var særdeles opmærksom, omsorgsfuld - og det jeg specielt tog til mig var, at han, efter undersøgelsen, opsøgte mig med en pjece, efter jeg var gået ud af undersøgelsesrummet. Det var virkelig omsorgsfuldt!! Brevet jeg efterfølgende har fået ([i efteråret] 2010)), er også medvirkende til, at han får ti stjerner ud af ti!!!! Tak for en god oplevelse på jeres ambulatorium!!! Virkelig godt
-  51 Ved første besøg talte jeg med sygeplejerske angående spørgsmål og utryghed inden besøget. Hun sagde, at havde jeg dog bare ringet inden og fået talt om det. Var stadig ked af det og utryk ved andet besøg (kontrol). Belært af sidst ringede jeg for at få svar på spørgsmål. Talte med en sygeplejerske, der talte NED til mig. Og citat: "Der er jo ingen, der tvinger dig til at komme til kontrol". Jeg havde brug for en, der kunne forklare tingene ordentlig. Ved begge besøg modtog jeg standardskrivelse med afkrydsning, at jeg skulle til kikkertundersøgelse. Manglende information enten ved første besøg eller operation, at man IGEN vil anvende kikkert. Håber, at jeg ALDRIG skal i ambu-

	latoriet igen!	
	52 Meget nærværende personale, specielt sygeplejersken.	Godt
	54 Jeg undrede mig over at komme akut og så blive henvist til at vente i flere timer. Behandlingsforløbet var ok, men jeg måtte selv rykke for at få behandlingen udført. Kontoret sendte ingen besked.	Godt
	ID Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
	2 Nej.	Godt
	3 Hvis jeg var kommet som almindelig patient, tror jeg, at mit helhedsindtryk ville have været virkelig godt! Men da "jeg" havde brug for mere end "normalt" er mit samlede indtryk ikke godt - da jeg ikke synes, der blev taget hensyn til min beboers behov for "noget ekstra".	Dårligt
	4 Jeg kom til undersøgelse, fordi jeg [havde problemer med min blære]. Jeg troede, det skyldtes [uregelmæssigheder med] min prostatakirtel. DET BLEV IKKE UNDERSØGT PÅ HOSPITALET, hvor man kun var fikseret på blæremuskulaturen. Det var sikkert den rigtige behandling. Det kan jeg ikke dømme om. Ellers kan jeg kun sige, jeg fik en god behandling.	Godt
	5 Unødvendigt at udfylde alle felterne [i spørgeskemaet], da det hele var virkelig godt.	Intet svar
	6 Meget venlig behandling.	Virkelig godt
	7 Sygeplejersken informerede mig på en måde, som gav mig en god fornemmelse.	Virkelig godt
	9 Jeg og min mand har været syge i [mange] år. Kan kun rose [alle tre forskellige sygehuse] for ualmindelig god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	11 Jeg fik en meget dårlig behandling af lægen, for ikke at sige den var meget, meget FLABET. Har aldrig oplevet det før. Hvor var lægen overlegen. Et spark bagi var, hvad han fortjente.	Virkelig dårligt
	16 For mig har det været en god oplevelse at komme der. Personalet har været søde og venlige.	Virkelig godt
	17 Jeg forsøgte ved andet besøg at få præciseret, hvad der blev kigget på/ talt om, men efter besøget blev jeg alligevel i tvivl, om lægen og jeg talte om det samme.	Godt
	18 Blandt andet ordineret medicin, som af fabrikanten i mit tilfælde ikke var tilrådeligt.	Dårligt
	20 Sygeplejersken og lægen følger mig som patient. Har haft fire til fem læger, men to sygeplejerske, hvilket er trygt.	Godt
	25 Den sygeplejerskemæssige del af ambulatoriet fungerer rigtig godt, den lægelige del ikke så godt.	Godt
	26 Jeg syntes, at vores kontaktperson gjorde det "top nice", da vores søn startede dagen med en is :-) Så NN, hatten af for dig.	Virkelig godt
	31 Altid venlige og smilende sygeplejersker.	Dårligt
	32 Ikke alle er gode til at give mig indsprøjtning (sygeplejerske NN er super perfekt).	Det kan jeg

Bilag 5

		ikke vurdere
	33 Bedre indkaldelse, som beskrevet i begyndelsen af skemaet, og større venteværelse.	Godt
	34 Koncentrere sig bedre om de enkelte opgaver, er lig patienten i centrum, så de nævnte mangler/fejl ikke opstår. Venlig og imødekomme modtagelse og behandling, men ikke overbevisende handlinger.	Godt
	35 Jeg synes, de var rigtig gode til at håndtere, at det var "behandling/undersøgelse" af en [lille] dreng.	Godt
	36 Kompetent læge, kompetent sygeplejerske.	Godt
	40 I mit sygdomsforløb har jeg haft fire forskellige læger. Ud af dem har der været én, der virkelig har informeret mig om situationen og mine muligheder for at få det bedste ud af livet fremover.	Virkelig godt
	41 Jeg har været rigtig glad for alt, der er blevet gjort for mig.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1 Jeg føler virkelig, jeg var "i hænderne" på kompetent personale!	Godt
	3 Jeg oplevede en venlig og positiv stemning i hele forløbet.	Godt
	4 Jeg synes, ambulatoriet har gjort det godt.	Godt
	5 De udfører deres job rigtig godt. Gør alt, hvad de kan, virker fagligt dygtige, beroligende, ærlige og talende!	Godt
	9 Jeg oplevede, det var en behagelig atmosfære.	Virkelig godt
	10 Jeg har kun ros til personalet på Regionshospitalet Horsens. Ambulatoriet m.v. virker og er effektivt. Kommer gerne igen (men håber ikke, jeg bliver syg, men skulle det ske, ville jeg vælge Horsens).	Godt
	11 JEG ER BLEVET GODT BEHANDLET. VENTETIDEN PÅ SELVE BEHANDLINGEN VAR FOR LANG.	Godt
	12 Alt har været ok.	Virkelig godt
	13 Jeg fik en super behandling af nogle søde mennesker. Tak for en god oplevelse!	Virkelig godt

Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
4	Indkaldelse dateret [sommer 2010]. Forundersøgelse [i efteråret]. Dvs. ca. 60 dages ventetid. Herudover ingen information om eventuelle andre muligheder eller om eventuelt operationstidspunkt! F.eks. brochure "Sygehusvalg".	Intet svar
6	Jeg blev taget godt imod og følte mig rigtig godt tilpas og så tryk ved situationen, som man nu kan blive sådan en dag. Også selvom der var lang ventetid.	Virkelig godt
9	Var nervøs.	Godt
15	Varm og venlig velkomst.	Godt
17	Ventetid [fra foråret] fra egen læge til undersøgelse på Horsens Sygehus [i efteråret] er ALT for lang tid.	Dårligt
22	Meget usikker i, hvad der skal ske, og hvordan det forløber i de næste dage.	Virkelig dårligt
27	Jeg fik ikke at vide, at der var ca. en halv times ventetid.	Intet svar
32	Jeg syntes, ventetiden var for lang. Det tog halvanden måned, men måtte ringe alt det, jeg ville for at høre til afbudslisten.	Godt
35	Jeg oplever gode og præcise informationer, når der opstår længere ventetid.	Virkelig godt
40	Virkelig godt.	Virkelig godt
42	Min eneste tanke var, at det virkede fuldstændig tåbeligt, at jeg skulle køre flere gange (det blev til fire) til Horsens fra [min hjemby]. 55 km gange to gange fire.	Virkelig godt
46	Lidt for lang tid at gå og vente.	Godt
47	Parkering meget ringe.	Godt
50	Efter henvisning fra [første sygehus] pga NN operation i [andet sygehus] var ventetid og timer uden information.	Virkelig godt
52	Godt med liste over alternative ventetider.	Godt
55	Jeg mødte op på [afdelingen], der helt uprofessionelt sendte mig på skadestuen, hvor hele miseren gik i gang.	Virkelig dårligt
57	Flinke og rare personaler.	Virkelig godt

Bilag 5

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
2	Var hos egen læge [om formiddagen] (hjemme kl. ca. 12). [Lige over middag] opringning angående tid for undersøgelse [to dage senere]. Det kunne ikke have været hurtigere.	Virkelig godt
3	Ambulatoriet var virkelig godt til at informere om ventetiden i et fint brev.	Virkelig godt
6	Jeg synes, at det gik stærkt med at få en tid. Og da jeg var nødsaget til at flytte den oprindeligt foreslåede tid, var ambulatoriet meget fleksible.	Virkelig godt
10	Over to måneders ventetid fra lidelsen blev konstateret til indkaldelse på ambulatoriet. Lidelsen blev en del forværret i denne periode.	Virkelig godt
15	Jeg fik tilfældigvis en afbudstid. Alligevel var alt på skinner.	Virkelig godt
18	Forvirring omkring mikstur til [behandling]. I indkaldelsesbrevet står der: "bland [] miksturen i et halvt glas klar vand." På selve miksturen står der: "indtag [nogle] doser med [nogle] timers interval." Begge dele er tilsendt fra afdelingen. Resultat - telefonopkald til afdelingen, som kunne være undgået.	Virkelig godt
19	Ja! Havde jeg bare vidst, at den sidste kikkertundersøgelse ikke var NÆR så slem som DEN FØRSTE, jeg fik, kunne jeg have undgået MANGE SØVNULØSE NÆTTER pga. angst som den første! Ville gerne have ønsket denne oplysning.	Virkelig godt
23	Da jeg kom, gik jeg ned til modtagelsen i stueetagen og meldte min ankomst et kvarter før mødetidspunktet, og blev henvist til venteværelset i stueetagen og ventede cirka en halv time. Pludselig kom min kontaktperson ned fra første sal og sagde: "Når der er du. Jeg troede ikke, du var kommet. Du skulle være henvist til venteværelset på første sal."	Virkelig godt
24	Fin modtagelse, venligt personale.	Virkelig godt
25	For lang ventetid på indkaldelsen.	Intet svar
26	Venlig, imødekommende og god information.	Godt
29	Forvirring omkring hvilken type operation, jeg skulle have, og ventetiden på de to typer operationer. Fik forskellige informationer.	Godt
31	Pr. brev, i god tid.	Virkelig godt
35	Nej.	Godt
40	Fik brev fra Horsens nogle uger efter, at lægen havde henvist mig.	Godt
41	Fin behandling. Meget flinke.	Virkelig godt
46	Har bopæl i [anden by] og var noget træt af at skulle til Horsens. Nu synes jeg, det er ok, bl.a. pga. de korte ventetider både mht. indkaldelse samt ved undersøgelserne.	Virkelig godt
51	Fik ingen information angående ventetid. Modtog brev med indkaldelse.	Det kan jeg

ikke vurdere

**Samlet
indtryk**

ID Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 3 | Da min beboer (jeg er kontaktperson for en udviklingshæmmed) bruger ble og derfor ikke kan tisse på kommando, ringede jeg før undersøgelsen til en sygeplejerske, vi blev enige om, at der var mulighed for at undersøgelsen ikke kunne blive gennemført tilfredsstillende, men at vi skulle prøve. Fik indtryk af at hun ville informere afdelingen om problemet, men det virkede ikke således, da vi kom. | Dårligt |
| ✎ | 5 | Er meget tilfreds med det hele, virkeligt godt. | Intet svar |
| ✎ | 6 | God behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 | Blev kontaktet telefonisk om ventetiden og aftale mødetid. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Det var sikkert godt, siden jeg ikke kan huske det. | Godt |
| ✎ | 18 | Både sekretærer og sygeplejerske var venlige og imødekommende. | Dårligt |
| ✎ | 22 | Der gik over et halvt år, før jeg ved min egen læges hjælp fik mit første besøg på ambulatoriet. Sekretærens bemærkning lød: Vi har sendt brev til dig, men det må være forsvundet ved postvæsenets "hjælp". | Godt |
| ✎ | 30 | Der gik et par måneder, før det blev klarlagt efter et par henvendelser fra lægen, at ambulatoriet på sygehuset ikke havde modtaget orientering eller papirer fra andet sygehus. Dagen efter at ambulatoriet var inddraget, var jeg til undersøgelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 33 | Nej, men har lige fået en indkaldelse til ny kontrol i marts måned. Afsendt fra Kirurgisk Ambulatorium. Der står intet om, hvad jeg skal kontrolleres for, så der gik lige lidt tid inden jeg fandt ud af, at det nok var urologisk ambulatorium jeg skulle på. Meget dårlig indkaldelse/information. | Godt |
| ✎ | 37 | Selve [undersøgelsen] var ualmindelig smertefuld. | Godt |
| ✎ | 39 | Næsten ingen ventetid. | Godt |
| ✎ | 41 | Nervøs. | Virkelig godt |

**Samlet
indtryk**

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

- | | | | |
|---|----|--|------|
| ✎ | 6 | Udmærket telefonisk information om forløbet, da indkaldelsen først kom med posten dagen efter. | Godt |
| ✎ | 14 | Modtog informationer på tryk, som jeg så kunne læse forinden. | Godt |

Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?
















ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
4	Tilfældigvis mødte vi en parkeringsvagt, der oplyste om, at parkering udover tre timer krævede en henvendelse i receptionen - dette burde fremgå af skiltningen, da man jo ikke midt i en undersøgelse eller lignende kan forlade ambulatoriet.	Intet svar
6	NN og hendes sygeplejerskestudent, eller hvad de hedder, gjorde det bare til 10+. Det var bare en rar oplevelse.	Virkelig godt
10	Alt var ok, bortset fra at vi fik en bøde for parkeringen. Den planlagte tid havde ændret sig, og jeg eller min kæreste var ikke i stand at ændre p-skiven. Men så vi har kontaktet stuen og fik løst det med parkeringsbøden. Så er helt tilfreds.	Godt
13	Har altid følt mig godt modtaget og at der var styr på aftaler.	Virkelig godt
14	Venlig modtagelse, meget kort ventetid.	Godt
22	Ja, lægen gav ingen forklaring på, hvad jeg fejler. Ikke andet end jeg skal til Århus og opereres. [] fik først at vide fire dage efter, at det var kræft, og den sidste dag jeg var hjemme inden indlæggelsen troede jeg, at jeg stillede træskoene.	Virkelig dårligt
23	God besked fra en medarbejder.	Godt
24	Meget positivt og overskudsagtigt personale.	Virkelig godt
35	Altid god og venlig modtagelse. Ug med kryds og slange til personalet!!	Virkelig godt
42	Jeg har kun ros til ambulatoriet! Jeg kom hurtigt ind - en super sød sygeplejerske tog imod og en suverænt sød, rolig og kompetent læge tog også imod og undersøgte.	Virkelig godt
43	Meget professionel hjælp blev ydet.	Virkelig godt
45	En venlig dame viste mig imødekommende på rette "spor".	Virkelig godt
52	Hurtig indskrivning.	Godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
3	Virkelig god. Jeg blev placeret i et venteværelse, og blev kaldt frem, da det var min tur.	Virkelig godt
6	Jeg følte mig meget velkommen, og den "personlige" sygeplejerske var rigtig god til at orientere mig om, hvad der skulle ske. Jeg følte mig i meget trygge hænder. Alt i alt en meget positiv oplevelse med den "personlige" sygeplejerske.	Virkelig godt

10	Meget omfattende undersøgelse/interview. Kunne med fordel (af hensyn til andre patienter) skæres ned til det halve.	Virkelig godt
12	Venligt personale.	Virkelig godt
15	Venlig og effektiv. Glade medarbejdere.	Virkelig godt
17	Personalet virkede afslappet og professionelt.	Godt
18	Meget positivt og imødekommende personale :-)	Virkelig godt
24	Meget positivt personale.	Virkelig godt
26	Jeg bemærkede ingen klokke til modtagende personale, så jeg måtte påkalde personale bag ruden i forkontoret opmærksomhed.	Godt
28	Alle tog imod mig med åbne arme.	Virkelig godt
32	Meget venligt og informativt.	Godt
33	I bil.	Virkelig dårligt
36	Jeg manglede lidt information omkring ventetiden, idet jeg først skulle møde kl. 13 og skulle vente ca. en time. Dette kunne godt være oplyst ved ankomst.	Virkelig godt
38	Venlig og kompetent modtagelse.	Virkelig godt
40	Venlig - men fik ikke at vide, hvor længe jeg skulle vente. Blev usikker på, om jeg var "glemt". Og henvendte mig igen til personalet.	Godt
41	Kun godt.	Virkelig godt
44	Venligt og nærværende.	Virkelig godt
46	Meget venligt med de frivillige, der straks kom piskende og viste mig, hvordan jeg kom til afdelingen.	Virkelig godt
49	Ja - perfekt modtagelse.	Virkelig godt
51	Selve modtagelsen hos sekretæren var i orden.	Det kan jeg ikke vurdere
53	Syntes der skulle informeres om kørselsgodtgørelse ved modtagelsen, da jeg er bekendt med, at der er nogle, som ikke ved besked om dette.	Godt
54	Ingen information. Blev henvist til et lokale og ventede flere timer, inden at der kom nogen.	Godt

ID Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens

Samlet indtryk

Bilag 5

	1	Trods stor travlhed, mister man tilsyneladende IKKE overblikket.	Godt
	3	Meget flinkt personale der tog imod os ved skranken.	Dårligt
	6	Meget venlig behandling.	Virkelig godt
	8	Jeg blev virkelig godt modtaget af en frivillig medhjælper, hvilket jeg synes er fremragende.	Godt
	9	Alle damerne er utrolig søde.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Blev budt velkommen.	Godt
	12	Venligt personale, der gav god orientering.	Virkelig godt
	13	Godt med kort med en kontaktperson.	Godt
	28	Ventetiden [er] for lang, når man skal møde med fyldt blære.	Godt
	30	Præget af venlighed og ro.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Venlig modtagelse, men manglende kompetence. Jeg blev ikke informeret om, at der skulle drikkes meget vand.	Godt
	41	De var meget søde imod mig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Venlige mennesker.	Godt
	10	Der var venlighed og orientering pga. ventetid.	Godt
	11	Personalet var meget imødekommende.	Godt
















Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens




Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Håndtering af fejl
13	Har ikke oplevet fejl - tværtimod har jeg følt, der var styr på tingene!	Intet svar
14	En ultralydsscanning blev fuldstændig fejlfortolket af den udførende (læge?). De to læger, der foretog undersøgelsen, rystede på hovedet af den forklaring, [] (lægen?) havde givet mig lige efter scanningen!!	Dårligt
20	At to undersøgelser ikke kunne gennemføres.	Virkelig dårligt
22	De vidste ikke ret meget om den sygdom. Det kunne vi få at vide på andet sygehus, det var de mere inde i.	Dårligt
23	Jeg skulle have fjernet hæmorider, men kom hjem uden det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Er ikke opereret endnu.	Intet svar
27	En læge ved første besøg talte om "polypper", og derfor ville han sende mig til MR-scanning. Lægen, jeg talte med efter scanningen, anede intet om "polypper" og kunne ej læse det.	Godt
28	Jeg blev glemt og måtte selv tage kontakt igen.	Intet svar
31	Ikke styr på aftaler - fremtidige møder. Generelt manglende kommunikation blandt alle.	Dårligt
33	Jeg havde meget ondt og burde have været smertebehandlet bedre. Jeg gjorde opmærksom på det, men fik ikke mere smertestillende. Det måtte min kone hente efter at have kontaktet egen læge.	Dårligt
38	Forkert dato i første omgang.	Virkelig godt
39	Fik forkert besked om hvad jeg skulle i forbindelse med scanning. Så den blev lavet om ca. 20 minutter senere.	Godt
40	I forrige undersøgelse oplevede jeg en læge, der knap nok gad at undersøge mig. Men ellers har jeg kun positive oplevelser.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Håndtering af fejl
5	Læge NN var ikke enig med læge NN2, men de ringede sammen.	Virkelig godt
9	Skulle til en samtale ca. fem uger efter mit besøg. Da der var gået ti uger, ringede jeg selv til Horsens. "Ups", der var sket en fejl. Så nu skal jeg til i [vinter]. Min undersøgelse var i [sommer].	Dårligt

Bilag 5

	14	Har ikke fået noget at vide om resultatet af undersøgelsen.	Intet svar
	16	Efter lægens oplysninger skulle begge undersøgelser samles, men jeg fik kun den ene første gang. Ved kontrol ved egen læge blev han klar over, at jeg kun havde fået en. Derefter fik jeg den anden.	Virkelig godt
	20	Sygeplejersken glemte at bedøve!	Godt
	21	Ikke fejl, men et lille problem: Assistenten havde svært ved at finde blodåre i hånden. Prøvede to gange - og undskyldte. Bad en kollega tage over. Det synes jeg var meget fint og kompetent i stedet for at bakse videre og stresser.	Intet svar
	29	Ved forundersøgelse sagde lægen, at jeg skulle have en type operation. På selve operationsdagen fik jeg af kirurgen tilbudt to typer.	Virkelig godt
	36	Lægen kunne ikke stoppe blødning [] efter fjernelse af en polyp.	Virkelig dårligt
	48	Manglende registrering ved ankomst i reception.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens		Håndtering af fejl
	17	Jeg har svært ved at huske "første besøg" og ved at huske hvert af besøgene. Jeg er i tvivl, om det var samme problem, jeg blev undersøgt for ved besøgene. Det burde være samme problem hver gang, men det er min fornemmelse her bagefter, at der var fokus på to forskellige problemer?	Intet svar
	18	Udvidelse af urinrør mislykkedes. Det gav en kraftig blærebetændelse. Egen læge ordinerede en antibiotika behandling.	Dårligt
	23	Måtte selv ringe for at få ny tid.	Virkelig godt
	24	Et stykke tid efter behandling ses bivirkning: Kraftig udvikling af brysterne! Ved en senere kontrol oplyste man mig om, at inden behandlingen var sat i gang, skulle der have været foretaget en [behandling]! Denne forglemmelse har medført, at jeg nu venter - længe - på at blive underkastet en operation herfor.	Godt
	27	Manglende oplysninger på computeren, der blev ledt længe efter dem. Manglende svar på urinprøve (mislykket).	Dårligt
	34	Der blev ordineret medicin, der ifølge indlæggelsessedlen ikke måtte tages samtidig med anden medicin, jeg havde anført på oplysningsskemaet. Ved telefonisk henvendelse til lægen blev det oplyst, at denne oplysning ved en fejl ikke var anført på min medicinliste. Lægen foreslog, at jeg henvendte mig til min speciallæge for opklaring af risikoen ved denne kombination af medicinering, der ifølge indlæggelsessedlen var uheldig. Sorte Per blev sendt videre!!	Virkelig dårligt
	38	Kun ved et besøg hos sygeplejerske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	42	Der manglede en vigtig undersøgelse inden indlæggelse/operation på andet hospital.	Intet svar

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	2 Et besøg blev aflyst, herefter blev der telefonisk aftalt en ny tid, da indkaldelsen så efterfølgende kom, var det med en forkert tid, hvilket forårsagede en del forvirring.	Godt
	5 På Horsens Sygehus står man ikke online med data fra andet sygehus, selvom det er samme region. Dette gav problemer for personalet og stor utryghed for patient. Det er en skamlet, at man sender patienter fra et sygehus til et andet, uden man først har etableret fælles data, utroligt!!!	Godt
	12 Ingen.	Intet svar

Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens














Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
2	Det kunne måske virke lidt som om, lægen pressede mig igennem, enten fordi han ville nå så mange som muligt, eller fordi han var stresset og skulle nå for mange, men det kan bare være noget, jeg bilder mig ind?	Godt
4	Det var kun en forundersøgelse, som vel bør ske i umiddelbar sammenhæng med operationen, som man imidlertid intet kunne oplyse om tidspunktet for. To-tre uger nævntes, men senere i brev "ikke muligt på nuværende tidspunkt at finde en operationstid", og ikke et ord om behandlingsgaranti "frit sygehusvalg eller lignende" - det er uacceptabelt!	Intet svar
6	Nej, ikke andet end at NN virkelig gjorde det godt. Hun fortjener virkelig meget ros. Hun gjorde det virkelig, så man følte sig i trygge hænder.	Virkelig godt
14	Ultralydsscanningen var så vidt jeg kan vurdere værdiløs pga. inkompetence hos den udførende (læge?). Operationen var til gengæld en rigtig god oplevelse for NN.	Godt
17	Over halvanden times ventetid fra undersøgelsen for brok til tjek hos læge NN.	Dårligt
18	Jeg skal opereres for en knude i maven, som ingen ved, hvad er. Derfor er jeg bange, men har ikke selv spurgt for meget ind til, hvad lægen mente, det var, for da jeg spurgte første gang, svarede lægen: "Tja, det ved jeg ikke".	Godt
22	Det var fejlsendt til den forkerte afdeling. Det gjorde, at jeg blev mere dårlig. Det kunne jeg godt være foruden. Da min hustru rykkede i Århus, gik der to timer, til jeg blev indlagt i Århus.	Virkelig dårligt
35	Altid fin og god behandling.	Virkelig godt
42	Ved mit sidste besøg i ambulatoriet efterlyste jeg en "kasse", hvori jeg kunne lægge al min begejstring for den behandling, jeg havde været udsat for. Sublim, sympatisk læge, sød sygeplejerske og en dejlig, afslappet atmosfære.	Virkelig godt
49	Meget venlig atmosfære.	Virkelig godt
51	Nej, jeg synes, det er en rigtig god afdeling.	Virkelig godt
54	Jeg kom [om morgenen] og kørte hjem [to en halv time] senere, hvilket efter min vurdering er meget udmærket.	Virkelig godt
57	Der er god service fra personalet. Man føler sig velkommen. Jeg kører 45 minutter for at komme til Horsens sygehus, men jeg synes, at der er turen værd. God behandling.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk

✎	6	Jeg vil rose ambulatoriet i Horsens for en meget engageret indsats med et højt fagligt niveau. Man følte sig virkelig godt behandlet, og at de var oprigtigt interesseret i at give dig en god behandling og oplevelse. Jeg var ikke bare "endnu en patient". Mange tak for det.	Virkelig godt
✎	18	Da det efter tre forsøg ikke var lykkedes at finde en brugbare blodåre, kontaktede ambulatoriet en laborant, som hurtigt var til stede.	Virkelig godt
✎	24	Meget professionelt og venligt samt imødekommende personale (medmennesker).	Virkelig godt
✎	27	Mindre detalje. Det brev jeg fik med afdelingens information skulle jeg aflevere. Har ikke fået visitkort eller lignende på behandleren. Har bl.a. forsøgt at sende en mail for at rose forløbet, men har ikke vidst hvor den skulle sendes hen. Så jeg ville gerne have et stykke papir med navn på behandler.	Godt
✎	28	Rosende ord.	Virkelig godt
✎	30	Jeg har fået en rigtig god behandling. Alle var søde og flinke, og de gør et stort stykke arbejde, havde altid tid til at svare på mine spørgsmål, selvom der var meget travlt. De folk, der vil skære ned på sygehusene og personale, ved ikke, hvad de snakker om.	Virkelig godt
✎	32	Undersøgelsen var meget smertefuld.	Godt
✎	33	Lægen og sygeplejersken vidste ikke, hvorfor jeg skulle undersøges?	Virkelig dårligt
✎	36	Der var ikke ordentligt samarbejde mellem læge og sygeplejerske. Det tog for lang tid pga. fejl.	Virkelig godt
✎	37	Jeg fik en rigtig god behandling af alle, som var involveret; læger, sygeplejersker, osv. Søde og rare. Åbne mennesker.	Godt
✎	40	Lægen virkede meget kompetent. Personalet var rolige og venlige.	Godt
✎	43	Behagelig atmosfære, helt igennem kompetent behandling.	Virkelig godt
✎	44	Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
✎	45	Jeg havde en del smerter i forbindelse [indgreb]. Det havde kunne undgås med bedøvelse.	Godt
✎	49	Dybt professionelt.	Virkelig godt
✎	51	Mødte ved første besøg en arrogant læge, der bestemt ikke havde empati. Det er muligt, det er lægens arbejde og er rutineret i dette. Men det er patienten ikke! Det er forvirrende, at lægen og sygeplejersken taler i munden på hinanden.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	54	Hjertekardiogrammet var blevet væk.	Godt
	ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
✎	3	Jeg er kontaktperson for en kvinde, som går med ble. Jeg havde ringet til afdelingen, og fortalt hvordan landet lå (hun skulle tisse på kommando). Personen kan ikke tisse på kommando, så vi	Dårligt

Bilag 5

aftalte, at vi skulle komme og se, hvordan det gik. Vi kom til aftalt tid, og hun fik saftevand, så hun kunne have en fyldt blære - men idet vi ventede over 30 minutter efter vores egentlige tid, havde hun allerede tisset, før vi nåede ind til undersøgelsen!!! Jeg spurgte, om der var mulighed for at komme på "målingstoilet" NU, men det var ikke muligt. Jeg synes ikke, det virkede som om, de vidste, at der kom en person med særlige behov.















	9	Jeg er blevet virkelig godt behandlet.	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Desværre er der ikke i forløbet fundet "de vise sten" for mit problem, men det kan jeg sandsynligvis ikke klandre afdelingen for. Jeg tror, de har gjort, hvad de kunne.	Godt
	15	I forbindelse med min konsultation blev jeg bedt om at drikke en vis mængde vand, og derefter melde mig, når jeg følte vandledningstrang, men jeg gik fuldstændig i "baglås" og der gik to timer, før jeg kunne, men dette kan jo ikke lastes hospitalet.	Virkelig godt
	16	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået, lige fra min første kontakt med ambulatoriet for snart fire siden.	Virkelig godt
	25	Den [] læge, der stod for de første undersøgelser, virkede meget uengageret og næsten umulig at forstå. Dette forhold betyder, at den lægelige del af behandlingsforløbet startede meget dårligt. Efterfølgende var der alt for mange forskellige læger med forskellige meninger med i behandlingen.	Godt
	31	Vedrørende [aggressiv fremskreden kræftlidelse]: Måske man kunne iværksætte behandling inden alle prøver/undersøgelser var tilendebragt ud fra erfaringsgrundlag, da man derved sparer nogen tid.	Dårligt
	38	Alt i alt er jeg godt tilfreds, der er bare ikke kommet noget ud af det.	Godt
	42	Ved ikke om personalet opdagede fejlen!!!	Det kan jeg ikke vurdere
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3	Flinke folk.	Godt
	4	Der var en person, der var irriterende. Jeg ved ikke, om han var læge eller sygeplejerske. []. Jeg forstod ikke, hvad han sagde.	Godt
	6	Misforståelser ved tilbagemelding.	Godt
	7	Kontaktpersonen (sygeplejersken) var af den klare overbevisning, at jeg led af halsbrand/sure opstød eller lignende. Det var svært at overbevise hende om, at det slet ikke var tilfældet og aldrig havde været det.	Virkelig godt
	8	Tog ikke hensyn til mine ønsker.	Virkelig dårligt

Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Organkirurgisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
4	Ambulatoriet forekom mig effektivt og velfungerende under mit besøg, men opfølgningen var uacceptabel.	Intet svar
6	Nej, ikke andet end, jeg godt kunne have tænkt mig lidt flere plastre, da jeg allerede to dage efter måtte købe flere.	Virkelig godt
12	God.	Godt
17	Fik fortalt, der var 4-8 ugers ventetid. Få dage efter modtager jeg brev om, at jeg ingen tid kunne få, heller ikke hvornår. Det er simpelthen ringe informationsniveau.	Dårligt
23	Der var kun få, faktisk kun én læge og én sygeplejerske, som ikke tog vare på det, de skulle. De andre var søde og venlige.	Godt
27	Jeg synes, at der gik lang tid fra jeg fik den første undersøgelse til et svar. Blev scannet første gang før sommerferien, anden gang [i efteråret], tredje gang [senere på efteråret] og fik så svar [sidst på efteråret]. Men noget rigtig godt: jeg blev scannet før sommerferien pga. [komplikationer] efter [behandling]. Det var her, at de fandt, at min galde ikke var god, hvilket jo slet ikke havde noget med [den tidligere behandling] at gøre.	Intet svar
30	Jeg synes, at det var fint, at jeg i løbet af to timer var både hos lægen, ambulatoriet for blodprøver, og ved læge NN, så jeg var klar til operation, når jeg blev indkaldt.	Godt
41	Jeg ville gerne have haft svar på min scanning. Jeg fik den foretaget, og blev herefter indkaldt til operation. Jeg savner mellemregningen, altså svar på resultatet af scanningen.	Godt
48	Der gik for lang tid fra første besøg til der virkelig begyndte at ske noget. NN-lægerne var enige i dette!	Virkelig dårligt
52	Operationsbeskrivelse ikke på dansk - har svært ved at forstå, hvad der står på den.	Godt
ID	Kommentarer - Organkirurgisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
15	Jeg havde IKKE en opfattelse af, at det var deres opgave, da jeg var henvist fra min læge, og derfor var/er informeret af min læge.	Virkelig godt
18	Jeg blev informeret om, at jeg skulle til undersøgelse igen efter [nogle] uger. Jeg ville modtage et brev om tidspunktet. Af arbejdsmæssige planlægningsårsager var jeg efter [få] uger nødt til at vide hvilken dag, jeg skulle til undersøgelse. Dette kunne ikke lade sig gøre, da Edb-systemet ikke kunne planlægge så langt ud i fremtiden [].	Virkelig godt
19	Blot dette sker her en anden gang. Det var ok!!!	Virkelig godt

Bilag 5

	21	Jeg er selv bevidst om, at min livsstil måske ikke er den bedste.	Virkelig godt
	28	Kun rosende ord.	Virkelig godt
	30	For et år siden fik jeg konstateret diabetes og var indlagt på Horsens Sygehus. Der opdagede jeg, hvad livsstilens betydning har for helbredet. Jeg ryger ikke, er holdt op med at drikke alkohol, lagde kosten om og mere motion. Så det går fint med min sukkersyge. På Horsens Sygehus fik jeg også en rigtig god behandling. UG.	Virkelig godt
	36	Overordnet OK GODT.	Virkelig godt
	40	Jeg ventede i lang tid på besked efter undersøgelsen. Det var utrygt. Jeg kontaktede sygehuset [flere gange] gange. Egen læge havde heller ikke fået besked.	Godt
	43	Jamen, alt forløb godt, og det var betryggende at få gennemført undersøgelsen. Og så hip, hip hurra for MOVICOL, som har løst et problem, jeg har døjet med i årevis. Jeg forstår ikke, hvorfor min praktiserende læge ikke har anvist det for længst.	Virkelig godt
	51	Andet besøg var noget bedre, en mere behagelig læge. Stadig forvirrende idet læge og sygeplejerske taler i munden på hinanden.	Det kan jeg ikke vurdere
	53	Er i tvivl om, hvor længe jeg skal tage det ordinerede medicin.	Godt
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens		Samlet indtryk
	12	Utrygheden var mht. min eventuelle sygdom. Behandlingen i ambulatoriet blev jeg godt orienteret om før og i forløbet.	Virkelig godt
	19	Mere fokus på sammenhængen mellem sygdom og livsstil bør tilstræbes!	Godt
	21	Ja, kaffen er for dårlig i kiosken.	Virkelig godt
	29	Jeg har været til undersøgelse for []kræft og er ikke færdig med undersøgelsen.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	8	Helbredet er ikke blevet bedre.	Virkelig dårligt
	14	Med min alder ved jeg godt, hvad der indvirker på min livsstil. Det lykkes [] for min kone og jeg at efterleve gode normer.	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.³ 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.

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