

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	321
Besvarelser fra afdelingens patienter:	192
Afdelingens svarprocent:	60%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



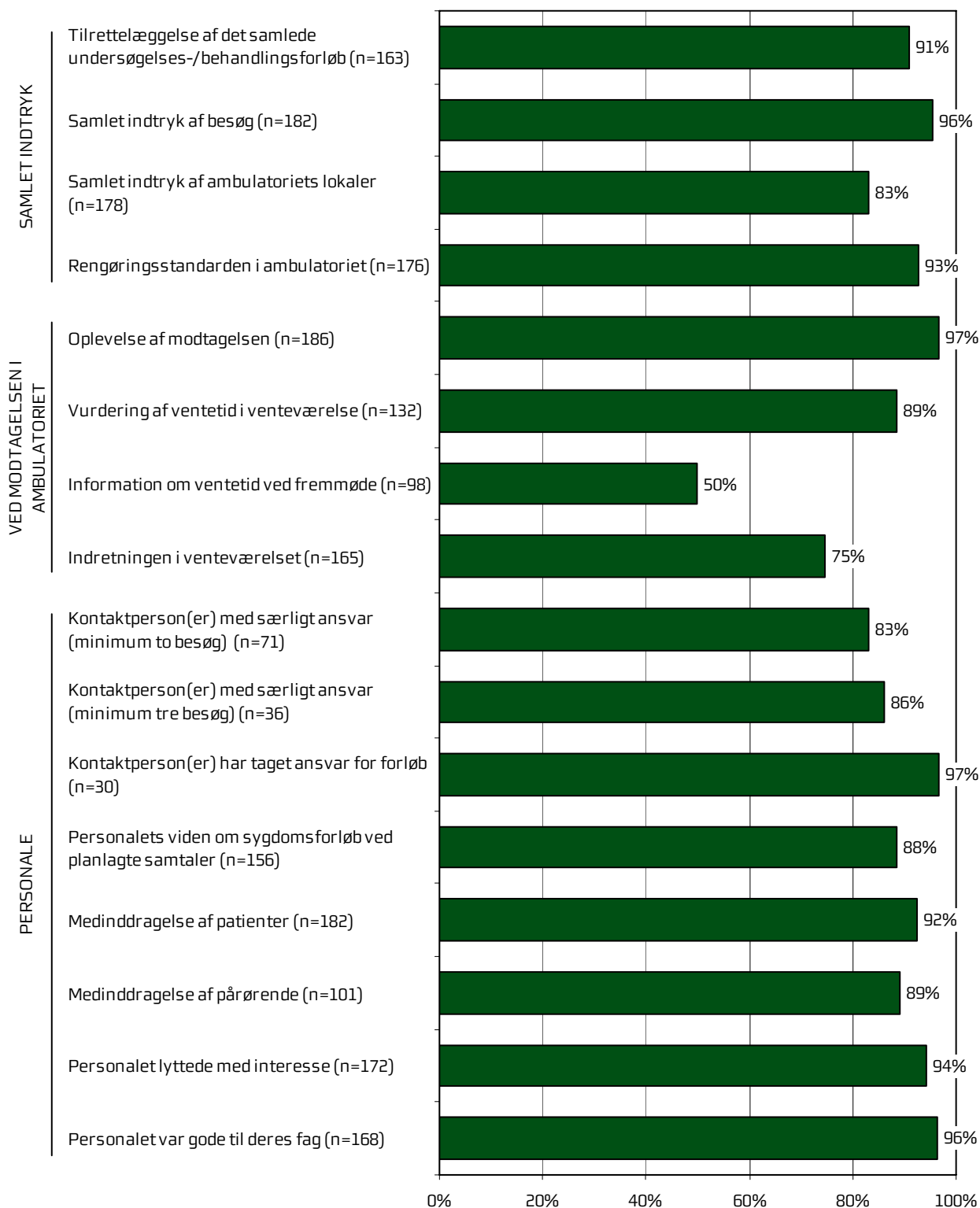


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

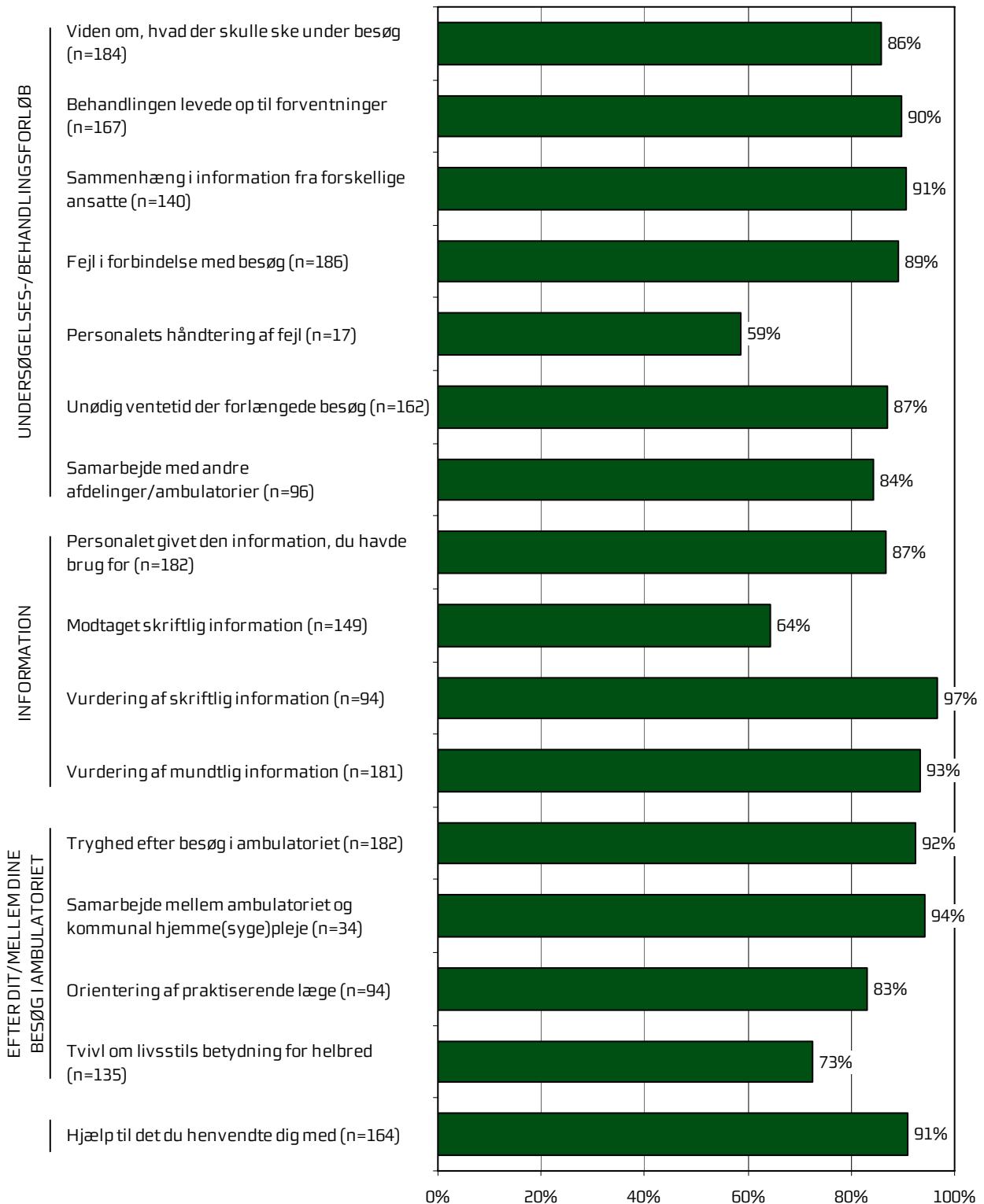
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Gastroenterologisk Afdeling L

2009-tallet er for: Gastroenterologisk Afdeling L

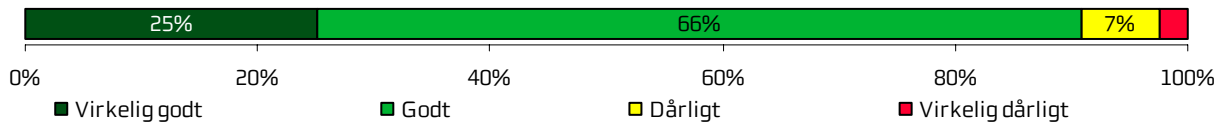
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

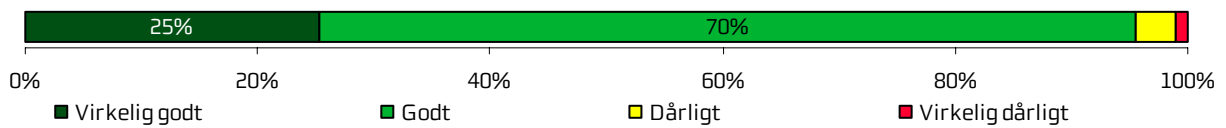
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

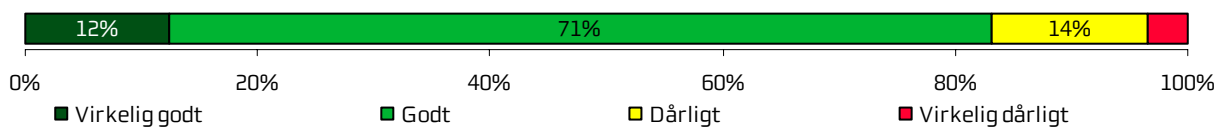
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=163)



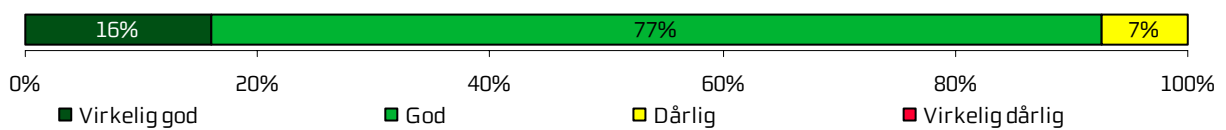
Samlet indtryk af besøg (n=182)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=178)



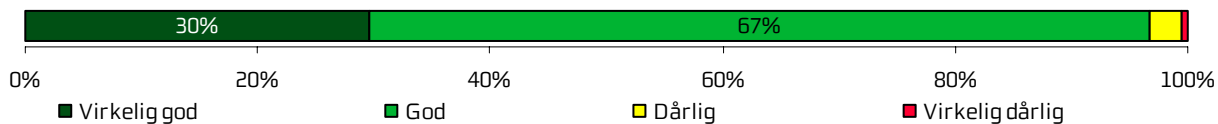
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=176)



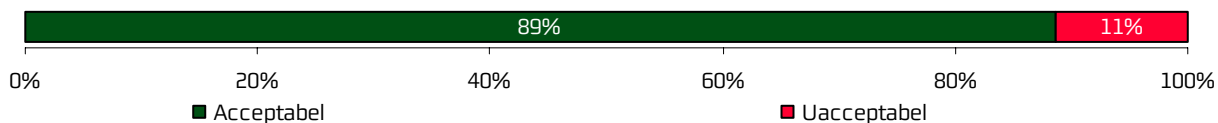
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	89 %	88 %	98 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	90 % *	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	-	-	98 % *	80 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	93 %	-	-	99 % *	95 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

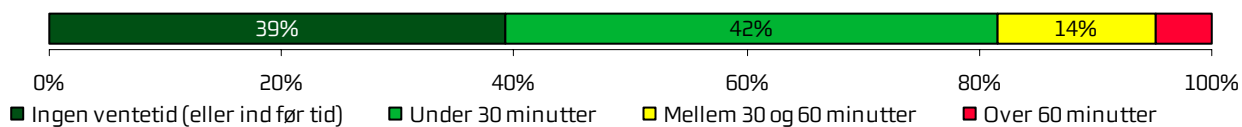
Oplevelse af modtagelsen (n=186)



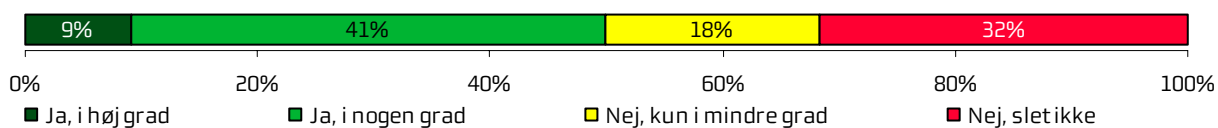
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=132)



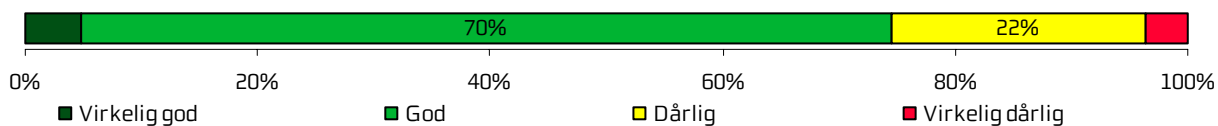
Længde af ventetid i venteværelse (n=168)



Information om ventetid ved fremmøde (n=98)



Indretningen i venteværelset (n=165)

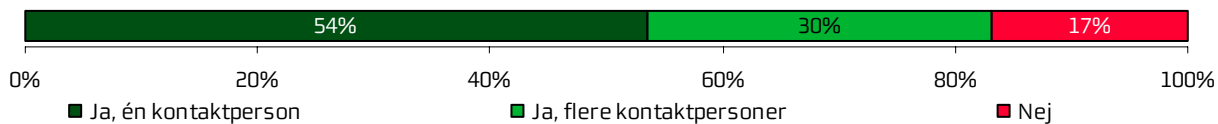




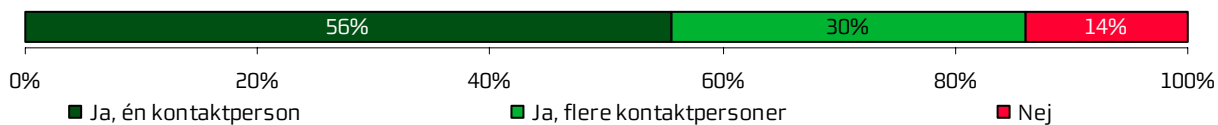
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	94 %	98 %	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	90 %	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	50 %	56 %	45 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75 %	71 %	62 % *	93 % *	68 %	81 %

## Personale

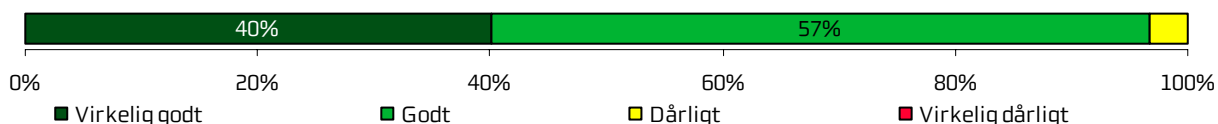
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=71)



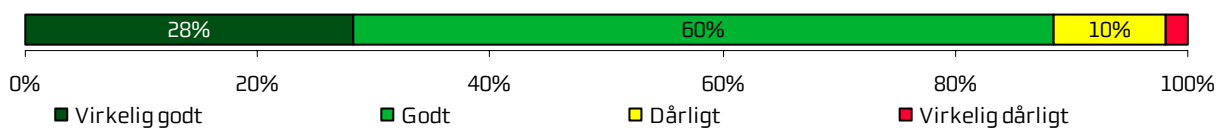
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



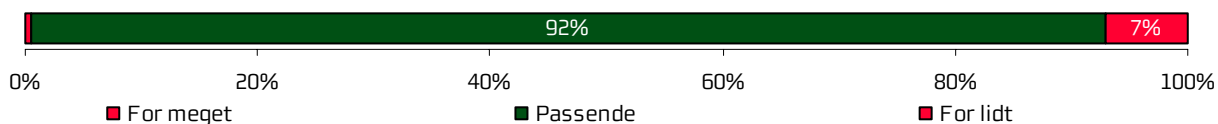
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=30)



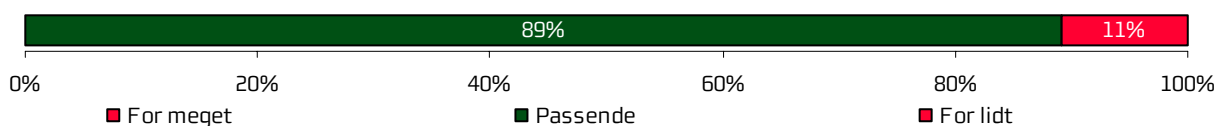
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=156)



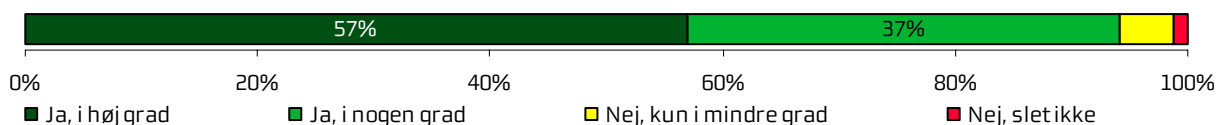
Medinddragelse af patienter (n=182)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



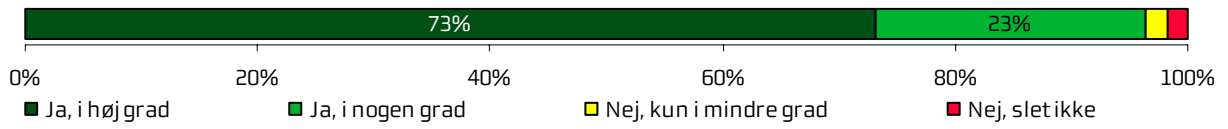
Personalet lyttede med interesse (n=172)



	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 %	73 %	69 % *	89 %	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	77 %	-	93 %	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 % *	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	86 %	83 % *	97 % *	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	86 % *	86 % *	96 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	85 %	80 % *	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	92 %	90 % *	99 % *	93 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

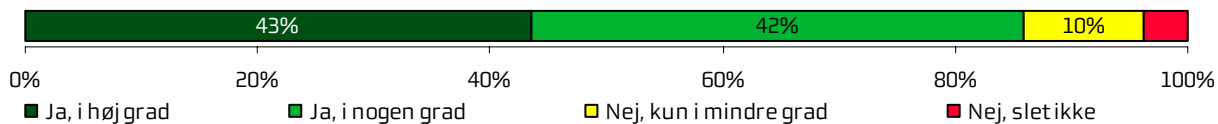
Personalet var gode til deres fag (n=168)



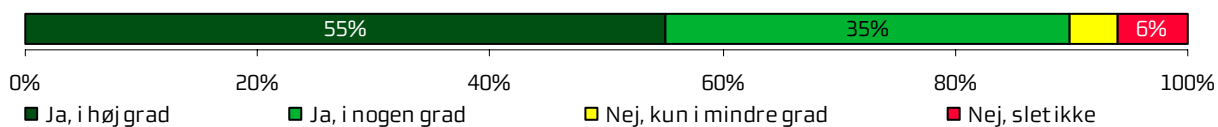
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	95 %	95 %	99 % *	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

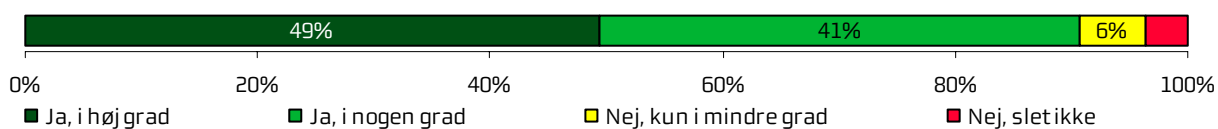
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=184)



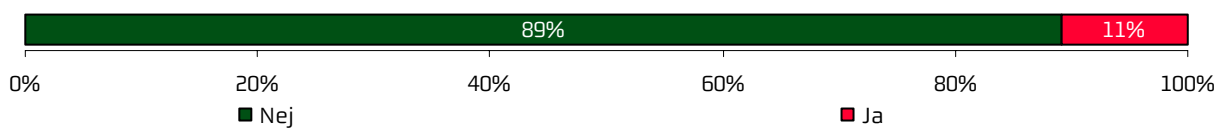
Behandlingen levede op til forventninger (n=167)



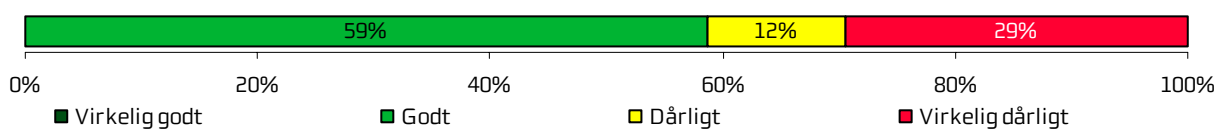
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=140)



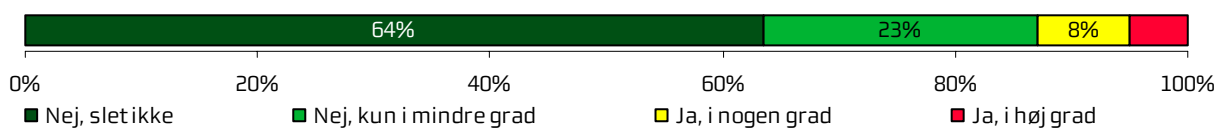
Fejl i forbindelse med besøg (n=186)



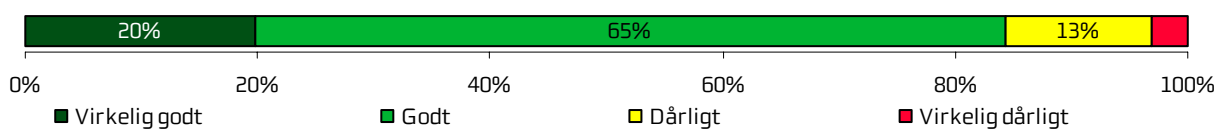
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=162)



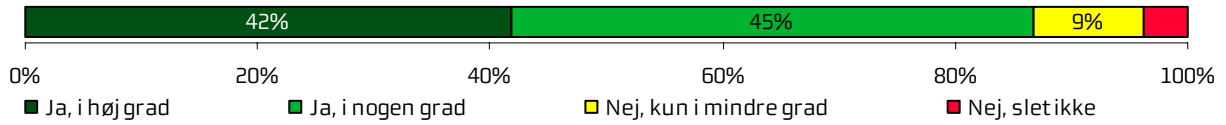
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=96)



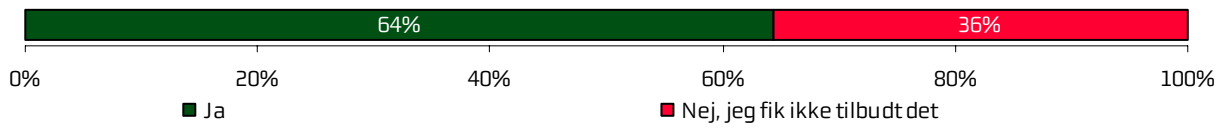
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	88 %	87 %	95 % *	82 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	88 %	89 %	98 % *	86 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	90 %	86 % *	98 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	91 %	-	97 % *	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	59 %	53 %	-	90 % *	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	88 %	80 % *	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84 %	83 %	78 %	96 % *	85 %	92 %

## Information

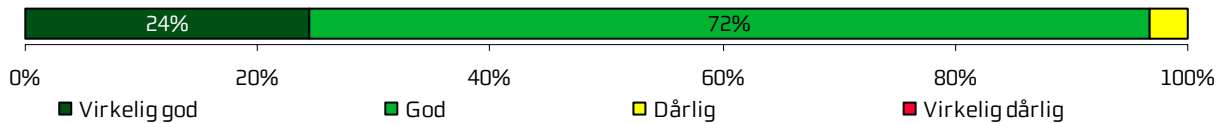
Personalet givet den information, du havde brug for (n=182)



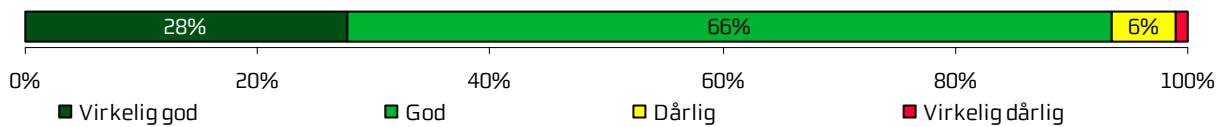
Modtaget skriftlig information (n=149)



Vurdering af skriftlig information (n=94)



Vurdering af mundtlig information (n=181)

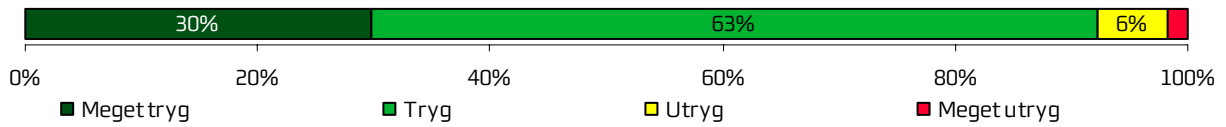




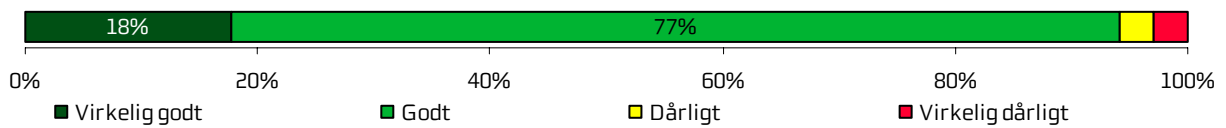
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	87 %	-	-	96 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	63 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	89 %	91 %	99 % *	92 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

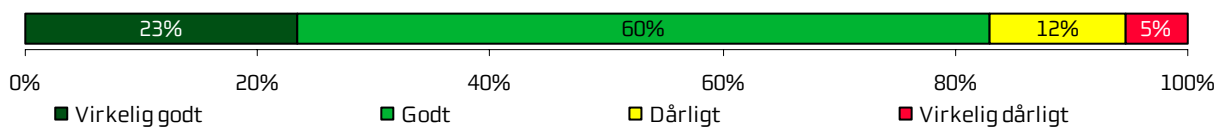
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=182)



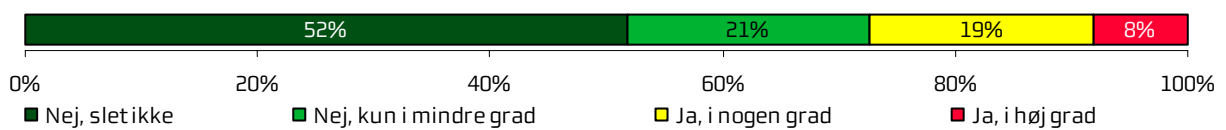
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=94)



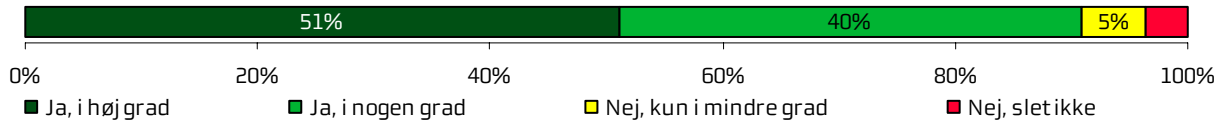
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=135)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	88 %	88 % *	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	90 %	73 % *	97 %	85 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	88 %	80 %	94 % *	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	72 %	75 %	81 % *	68 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=164)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	91 %	-	-	98 % *	90 %	95 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>31. 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)?</b>	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"/>	

<b>32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	51%	50%
Kvinde	49%	50%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	10%	12%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	24%	29%
60-79 år	51%	41%
80- år	8%	7%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		192		100%
<b>Køn</b>				
Mand		98		51%
Kvinde		94		49%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		20		10%
20-39 år		13		7%
40-59 år		47		24%
60-79 år		97		51%
80- år		15		8%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		165		88%
Pårørende		22		12%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		183		97%
Ikke dansk		6		3%
<b>Afsnitsnavn</b>				
KONTORGANGEN 3. SAL		149		78%
LEAM		15		8%
MOTIL		7		4%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		21		11%

**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	25	66	7	2	163	19
<b>Køn</b>						
Mand	26	65	6	4	82	10
Kvinde	25	67	7	1	81	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	67	0	11	18	1
20-39 år	25	66	8	0	12	1
40-59 år	17	68	12	2	41	3
60-79 år	31	63	5	1	81	11
80- år	18	73	9	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	65	8	1	140	18
Pårørende	15	75	0	10	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	66	6	3	156	19
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	24	67	7	2	123	16
LEAM	43	43	7	7	14	1
MOTIL	50	50	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	80	10	0	20	1

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	70	3	1	182
<b>Køn</b>					
Mand	26	70	2	2	93
Kvinde	25	71	5	0	89
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	21	79	0	0	19
20-39 år	15	69	15	0	13
40-59 år	27	67	4	2	45
60-79 år	25	71	2	1	91
80- år	36	64	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	68	4	1	158
Pårørende	14	86	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	70	3	1	175
Ikke dansk	17	67	17	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
KONTORGANGEN 3. SAL	22	73	4	1	139
LEAM	53	40	7	0	15
MOTIL	57	43	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	21



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	71	14	3	178
<b>Køn</b>					
Mand	10	77	13	0	91
Kvinde	15	64	14	7	87
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	6	72	17	6	18
20-39 år	23	46	31	0	13
40-59 år	9	71	13	7	45
60-79 år	11	75	11	2	88
80- år	29	64	7	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	71	13	3	155
Pårørende	5	70	20	5	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	12	71	14	3	171
Ikke dansk	17	67	0	17	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
KONTORGANGEN 3. SAL	12	70	15	4	137
LEAM	14	64	14	7	14
MOTIL	29	57	14	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	85	5	0	20

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	77	7	0	176
<b>Køn</b>					
Mand	15	82	2	0	91
Kvinde	17	71	13	0	85
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	22	67	11	0	18
20-39 år	15	69	15	0	13
40-59 år	14	79	7	0	42
60-79 år	11	83	6	0	89
80- år	43	50	7	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	16	77	7	0	153
Pårørende	15	75	10	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	16	76	8	0	169
Ikke dansk	17	83	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
KONTORGANGEN 3. SAL	16	75	8	0	134
LEAM	13	87	0	0	15
MOTIL	29	71	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	80	10	0	20

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	67	3	1	186
<b>Køn</b>					
Mand	32	67	0	1	95
Kvinde	28	67	5	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	21	79	0	0	19
20-39 år	8	92	0	0	13
40-59 år	30	64	6	0	47
60-79 år	31	65	2	1	93
80- år	50	50	0	0	14
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	65	3	1	161
Pårørende	14	86	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	67	2	1	178
Ikke dansk	33	50	17	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
KONTORGANGEN 3. SAL	31	66	2	1	144
LEAM	33	60	7	0	15
MOTIL	33	67	0	0	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	81	5	0	21

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	89	11	132	54
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	67	28
Kvinde	85	15	65	26
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	79	21	14	4
20-39 år	100	0	11	2
40-59 år	80	20	35	12
60-79 år	92	8	61	32
80- år	100	0	11	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	89	11	113	49
Pårørende	81	19	16	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	88	12	126	52
Ikke dansk	100	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
KONTORGANGEN 3. SAL	91	9	107	36
LEAM	70	30	10	5
MOTIL	-	-	3	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12	9

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

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	42	14	5	168	11
<b>Køn</b>						
Mand	40	44	14	2	86	7
Kvinde	39	40	13	7	82	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	31	56	0	13	16	1
20-39 år	31	46	23	0	13	0
40-59 år	33	50	14	2	42	3
60-79 år	45	34	14	6	84	6
80- år	39	46	15	0	13	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	40	16	4	148	8
Pårørende	29	59	0	12	17	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	42	14	5	160	11
Ikke dansk	17	67	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	36	45	14	5	127	10
LEAM	43	29	21	7	14	0
MOTIL	57	29	14	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	40	5	5	20	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	41	18	32	98	20
<b>Køn</b>						
Mand	10	44	15	31	52	9
Kvinde	9	37	22	33	46	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	18	55	18	9	11	2
20-39 år	0	37	13	50	8	1
40-59 år	4	41	19	37	27	6
60-79 år	11	36	18	34	44	9
80- år	13	50	25	13	8	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	38	19	34	86	14
Pårørende	8	58	17	17	12	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	39	19	32	94	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	6	44	17	33	78	17
LEAM	25	0	38	38	8	1
MOTIL	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	11	0	9	2

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

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	70	22	4	165	16
<b>Køn</b>						
Mand	2	74	22	1	86	8
Kvinde	8	65	22	6	79	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	6	67	22	6	18	0
20-39 år	0	58	42	0	12	1
40-59 år	2	67	21	9	42	4
60-79 år	6	72	21	1	81	9
80- år	8	83	8	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	4	70	22	4	141	16
Pårørende	5	65	25	5	20	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	69	22	4	157	16
Ikke dansk	17	67	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	5	70	22	3	127	12
LEAM	7	50	43	0	14	1
MOTIL	0	86	14	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	76	6	12	17	3

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	30	17	71
<b>Køn</b>				
Mand	52	29	19	42
Kvinde	55	31	14	29
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	78	6	17	18
60-79 år	50	31	19	42
80- år	40	40	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	29	17	66
Pårørende	-	-	-	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	30	17	69
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
KONTORGANGEN 3. SAL	53	30	17	47
LEAM	-	-	-	4
MOTIL	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	30	15	20



**Tabel 17. 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	56	30	14	36
<b>Køn</b>				
Mand	50	35	15	20
Kvinde	62	25	13	16
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	89	0	11	9
60-79 år	48	33	19	21
80- år	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	29	15	34
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	31	14	35
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
KONTORGANGEN 3. SAL	64	23	14	22
LEAM	-	-	-	1
MOTIL	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	38	15	13

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	57	3	0	30	1
<b>Køn</b>						
Mand	44	56	0	0	16	1
Kvinde	36	57	7	0	14	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	14	86	0	0	7	1
60-79 år	42	53	6	0	17	0
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	53	4	0	28	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	55	3	0	29	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	44	56	0	0	18	1
LEAM	-	-	-	-	1	0
MOTIL	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	60	10	2	156	29
<b>Køn</b>						
Mand	29	61	7	2	82	13
Kvinde	27	59	12	1	74	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	53	6	6	17	2
20-39 år	17	50	33	0	12	1
40-59 år	30	60	8	3	40	7
60-79 år	25	65	8	1	75	16
80- år	42	50	8	0	12	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	61	10	1	135	25
Pårørende	29	59	6	6	17	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	61	9	2	149	28
Ikke dansk	60	20	20	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	26	62	9	3	119	23
LEAM	45	45	9	0	11	4
MOTIL	57	29	14	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	68	11	0	19	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	182
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	92
Kvinde	1	91	8	90
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	95	5	19
20-39 år	0	85	15	13
40-59 år	0	93	7	45
60-79 år	1	92	7	90
80- år	0	93	7	15
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	92	7	157
Pårørende	0	90	10	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	7	174
Ikke dansk	0	83	17	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
KONTORGANGEN 3. SAL	0	94	6	139
LEAM	0	87	13	15
MOTIL	0	100	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	81	14	21

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	89	11	101	85
<b>Køn</b>					
Mand	0	89	11	47	48
Kvinde	0	89	11	54	37
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	94	6	17	2
20-39 år	0	84	16	6	7
40-59 år	0	80	20	20	27
60-79 år	0	92	8	49	44
80- år	0	89	11	9	5
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	80	81
Pårørende	0	89	11	19	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	88	12	95	83
Ikke dansk	0	100	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
KONTORGANGEN 3. SAL	0	90	10	80	64
LEAM	0	71	29	7	7
MOTIL	-	-	-	2	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12	9

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	37	5	1	172	14
<b>Køn</b>						
Mand	57	37	5	1	87	7
Kvinde	57	38	5	1	85	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	74	26	0	0	19	0
20-39 år	54	38	8	0	13	0
40-59 år	61	32	2	5	41	4
60-79 år	52	41	7	0	87	8
80- år	58	42	0	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	38	5	1	149	12
Pårørende	70	25	5	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	38	4	1	164	14
Ikke dansk	67	17	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	53	40	5	1	134	9
LEAM	85	8	8	0	13	2
MOTIL	71	29	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	39	0	0	18	3

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	23	2	2	168	21
<b>Køn</b>						
Mand	72	24	1	3	88	8
Kvinde	75	22	3	0	80	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	78	22	0	0	18	1
20-39 år	67	25	8	0	12	1
40-59 år	81	14	2	2	43	4
60-79 år	70	27	1	1	81	14
80- år	64	29	0	7	14	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	74	23	2	1	145	19
Pårørende	70	25	0	5	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	23	2	2	162	19
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	72	26	1	2	125	21
LEAM	73	7	13	7	15	0
MOTIL	86	14	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	0	0	21	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	42	10	4	184	3
<b>Køn</b>						
Mand	46	39	11	4	94	1
Kvinde	41	46	10	3	90	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	37	32	26	5	19	0
20-39 år	31	38	23	8	13	0
40-59 år	46	37	11	7	46	1
60-79 år	47	46	7	1	92	2
80- år	36	57	0	7	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	43	9	4	159	3
Pårørende	33	38	24	5	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	43	9	4	176	3
Ikke dansk	33	33	33	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	40	44	13	4	142	2
LEAM	73	20	0	7	15	0
MOTIL	43	29	14	14	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	20	1



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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	35	4	6	167	19
<b>Køn</b>						
Mand	53	39	0	8	89	6
Kvinde	58	29	9	4	78	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	26	0	11	19	0
20-39 år	33	50	8	8	12	1
40-59 år	53	33	7	7	43	4
60-79 år	56	35	4	5	80	13
80- år	62	38	0	0	13	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	35	5	5	144	17
Pårørende	52	38	0	10	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	35	4	6	159	19
Ikke dansk	33	33	17	17	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	51	38	4	7	127	16
LEAM	77	8	8	8	13	2
MOTIL	71	29	0	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	35	5	0	20	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	41	6	4	140	41
<b>Køn</b>						
Mand	51	42	3	4	72	18
Kvinde	47	41	9	3	68	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	75	17	8	0	12	6
20-39 år	34	44	11	11	9	4
40-59 år	47	44	3	6	36	8
60-79 år	47	44	6	3	72	20
80- år	55	36	9	0	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	44	5	4	125	34
Pårørende	67	17	17	0	12	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	42	5	4	135	39
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	46	45	5	4	106	33
LEAM	80	10	10	0	10	4
MOTIL	80	0	0	20	5	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	47	11	0	19	2

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	186
<b>Køn</b>			
Mand	89	11	95
Kvinde	89	11	91
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	79	21	19
20-39 år	85	15	13
40-59 år	83	17	47
60-79 år	95	5	93
80- år	93	7	14
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	161
Pårørende	76	24	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	89	11	178
Ikke dansk	100	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>			
KONTORGANGEN 3. SAL	87	13	143
LEAM	93	7	15
MOTIL	100	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	21

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	59	12	29	17	3
<b>Køn</b>						
Mand	0	67	11	22	9	1
Kvinde	0	50	13	38	8	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	57	0	43	7	1
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	54	8	39	13	2
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	59	12	29	17	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	0	60	7	33	15	3
LEAM	-	-	-	-	1	0
MOTIL	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	23	8	5	162	17
<b>Køn</b>						
Mand	64	23	9	4	85	6
Kvinde	64	23	6	6	77	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	29	6	24	17	2
20-39 år	67	16	16	0	12	1
40-59 år	76	18	2	4	45	2
60-79 år	61	26	10	3	77	10
80- år	64	27	9	0	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	24	9	3	140	15
Pårørende	50	22	6	22	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	23	8	5	157	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	62	23	9	6	122	15
LEAM	69	31	0	0	13	1
MOTIL	86	0	14	0	7	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	5	5	20	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	65	13	3	96	27
<b>Køn</b>						
Mand	10	77	8	4	48	18
Kvinde	29	52	17	2	48	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	33	13	7	15	2
20-39 år	0	50	50	0	6	0
40-59 år	14	76	7	3	29	7
60-79 år	15	71	12	2	41	16
80- år	40	60	0	0	5	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	68	13	3	79	24
Pårørende	40	40	13	7	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	64	12	3	90	26
Ikke dansk	17	67	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	18	65	13	4	78	17
LEAM	33	50	17	0	6	3
MOTIL	-	-	-	-	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10	4

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	45	9	4	182
<b>Køn</b>					
Mand	44	44	7	5	96
Kvinde	40	46	12	2	86
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	39	6	6	18
20-39 år	31	31	38	0	13
40-59 år	28	63	7	2	46
60-79 år	47	42	6	6	90
80- år	53	27	20	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	46	9	4	158
Pårørende	45	40	10	5	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	45	9	3	174
Ikke dansk	33	33	17	17	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
KONTORGANGEN 3. SAL	39	49	9	4	140
LEAM	60	27	13	0	15
MOTIL	71	14	0	14	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	45	15	0	20

Tabel 32. 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	64	36	149	32
<b>Køn</b>				
Mand	69	31	74	20
Kvinde	60	40	75	12
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	67	33	15	4
20-39 år	58	42	12	1
40-59 år	57	43	37	9
60-79 år	68	32	75	13
80- år	70	30	10	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	35	129	27
Pårørende	59	41	17	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	35	142	31
Ikke dansk	50	50	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
KONTORGANGEN 3. SAL	62	38	118	23
LEAM	64	36	11	3
MOTIL	-	-	4	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	16	4



**Tabel 33. 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	24	72	3	0	94	2
<b>Køn</b>						
Mand	22	72	6	0	50	1
Kvinde	27	73	0	0	44	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	90	0	0	10	0
20-39 år	14	86	0	0	7	0
40-59 år	33	67	0	0	21	0
60-79 år	23	73	4	0	49	2
80- år	43	43	14	0	7	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	69	2	0	82	2
Pårørende	0	90	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	71	3	0	90	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	30	68	3	0	71	2
LEAM	0	86	14	0	7	0
MOTIL	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	12	0

Tabel 34. 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	28	66	6	1	181
<b>Køn</b>					
Mand	29	65	5	1	93
Kvinde	26	67	6	1	88
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	32	68	0	0	19
20-39 år	23	54	23	0	13
40-59 år	38	58	2	2	45
60-79 år	22	72	5	1	89
80- år	27	60	13	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	65	6	1	156
Pårørende	24	71	5	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	66	6	1	173
Ikke dansk	33	50	0	17	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
KONTORGANGEN 3. SAL	26	68	4	1	142
LEAM	43	43	14	0	14
MOTIL	43	57	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	11	0	18

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

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	63	6	2	182
<b>Køn</b>					
Mand	28	65	4	3	94
Kvinde	32	60	8	0	88
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	53	42	0	5	19
20-39 år	23	77	0	0	13
40-59 år	36	50	11	2	44
60-79 år	24	70	4	1	91
80- år	20	67	13	0	15
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	64	6	1	157
Pårørende	43	52	0	5	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	62	6	2	174
Ikke dansk	17	67	17	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
KONTORGANGEN 3. SAL	28	65	4	2	139
LEAM	53	33	13	0	15
MOTIL	43	57	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	67	14	0	21

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	18	77	3	3	34	17	128
<b>Køn</b>							
Mand	26	74	0	0	19	13	61
Kvinde	7	80	6	7	15	4	67
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	17	83	0	0	6	0	12
20-39 år	-	-	-	-	2	0	11
40-59 år	-	-	-	-	2	2	40
60-79 år	16	74	5	5	19	11	59
80- år	40	60	0	0	5	4	6
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	72	3	3	29	15	112
Pårørende	0	100	0	0	5	1	13
<b>Modersmål</b>							
Dansk	19	74	3	3	31	17	124
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
KONTORGANGEN 3. SAL	19	77	0	4	26	15	98
LEAM	-	-	-	-	1	0	12
MOTIL	-	-	-	-	0	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	2	11

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	60	12	5	94	92
<b>Køn</b>						
Mand	21	60	13	6	47	49
Kvinde	26	60	11	4	47	43
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	38	50	13	0	8	11
20-39 år	-	-	-	-	4	9
40-59 år	15	65	12	8	26	21
60-79 år	29	56	13	2	45	47
80- år	18	64	9	9	11	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	59	12	6	83	78
Pårørende	25	63	13	0	8	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	58	12	6	88	90
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	23	59	11	7	71	72
LEAM	50	50	0	0	8	7
MOTIL	-	-	-	-	3	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	67	25	0	12	9

**Tabel 38. 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	52	21	19	8	135	49
<b>Køn</b>						
Mand	46	20	23	11	70	25
Kvinde	59	21	15	5	65	24
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	14	14	14	7	12
20-39 år	44	33	11	11	9	4
40-59 år	68	10	15	8	40	7
60-79 år	48	25	19	9	69	21
80- år	20	30	50	0	10	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	21	19	7	123	36
Pårørende	50	25	13	13	8	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	21	20	8	130	46
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	51	21	19	8	108	33
LEAM	75	0	13	13	8	7
MOTIL	-	-	-	-	3	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	19	6	16	5

**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	40	5	4	164	15
<b>Køn</b>						
Mand	53	38	5	5	85	7
Kvinde	49	42	6	3	79	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	50	0	6	18	1
20-39 år	46	38	8	8	13	0
40-59 år	56	30	9	5	43	2
60-79 år	49	45	4	3	78	11
80- år	67	25	8	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	37	6	3	142	13
Pårørende	40	55	0	5	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	39	5	3	157	15
Ikke dansk	17	50	17	17	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
KONTORGANGEN 3. SAL	46	45	5	5	127	10
LEAM	86	7	7	0	14	0
MOTIL	80	20	0	0	5	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	33	11	0	18	3





## Bilag 5: Kommentarsamling




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

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

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Modtagelsen
1	Jeg har fået en rigtig god behandling, og har derfor haft en god oplevelse, trods min sygdom.	Virkelig god
5	God og professionel modtagelse.	God
6	Lægen gav god forklaring på ventetid. Min vurdering er, at den type ventetid næppe kan forudses.	God
7	Allerede ved modtagelsen fik jeg indtryk af en afdeling, der var i komplet rod. Sygeplejersken var venlig, men kunne ikke fortælle mig, om de var forsinkede, eller om jeg ville komme ind til den berammede tid.	Virkelig dårlig
8	Megen venlighed.	Virkelig god
9	Der var usædvanlig lang ventetid, over en time. Der mangler legetøj og børnebøger i venteværelset. Personalet informerede jævnligt om ventetiden og kom med is til børnene og kaffe til de voksne efter en times vente tid. Der var [flere] børn i venteværelset den dag på [i forskellige aldre], og det er svært at vente så længe.	God
10	Første behandling: Der var ingen. Sygeplejersken undskyldte bagefter, at hun på grund af travlhed ikke nåede at byde velkommen. Anden behandling (har kun fået to på svartidspunktet): god.	Dårlig
14	Kunne være vanskeligt at finde til. På grund af ombygning tror jeg!	Virkelig god
18	Var behjælpelig, da jeg kom med spædbarn med behov for skiftning.	God
19	Grundet akut behandling af en døende patient blev vi udsat for en forholdsvis lang ventetid.	God
23	Jeg er dårligt gående. En kørestol havde været godt.	Virkelig god
24	Nej. Den var rigtig god.	Virkelig god
43	Blev modtaget med smil og venlighed. DEJLIGT.	Virkelig god
45	Venlige og søde, når man henvender sig.	God
46	Vi har ikke været i ambulatoriet. [Patienten] kom ind via skadestuen. Der har ikke været noget post-operativt forløb.	Intet svar
50	Der var ingen til stede, og de første tre, der kom, mente ikke, de kunne hjælpe. Da der endelig kom en, var der gået en halv time.	Dårlig
52	Gennem de år jeg er kommet i ambulatoriet, er standarden blevet meget forbedret!	God
54	Folk var overbebyrdede med arbejde. Manglede læger, og mange gange (tre) udsat. De gjorde, hvad de kunne.	God
<b>ID Kommentarer - LEAM</b>		<b>Modtagelsen</b>
4	God. Jeg bliver orienteret om, hvornår jeg cirka kan komme ind.	God
5	Der var for mange mennesker.	Dårlig
<b>ID Kommentarer - MOTIL</b>		<b>Modtagelsen</b>
2	Søde mennesker, der modtog mig med et stort smil.	Virkelig god
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Modtagelsen</b>

- |   |   |   |        |
|---|---|---|--------|
|  | 1 | Rigtig god og venlig modtagelse af et godt personale.   | God    |
|  | 5 | Modtagelsen var helt fin.   | God    |
|  | 7 | Man skal bare sætte sig i venteværelset, uden først at kontakte personalet. Jeg mangler den personlige kontakt. | Dårlig |

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Fejlhåndtering
5	Jeg oplevede, at der i skiftet mellem de forskellige vagthold indimellem var usikkerhed om, hvad der var aftalt. Desuden oplevede jeg, at der ikke var ført korrekt log over, om jeg havde fået en blodfortyndende sprøjte. Jeg vidste, at det havde jeg ikke fået [], som jeg plejede, og da jeg opdagede det og påpegede det et par timer efter [], mente sygeplejersken, at det havde jeg fået. Jeg vidste dog, at hun ikke havde været og stukket mig i låret, så den oplysning var noteret forkert i mine papirer. Desuden oplevede jeg, at personalet havde meget travlt og derfor indimellem glemte at komme og måle mit blodsukker på de timeintervaller, som de skulle gøre det på. Det hjalp jeg så selv med til at huske på.	Godt
6	Talte kun med én person.	Intet svar
7	Første gang ventede jeg halvanden time før konsultation. Det er acceptabelt i nødsituationer, men ellers ikke. Anden gang gik det helt galt. Jeg havde taget [en pårørende] med, og vi fik bare lov til at vente. Når jeg spurgte til, hvornår jeg kom til, kunne intet siges. Da jeg blev ked af at se [min pårørende] sidde og vente uden at vide noget om, hvornår vi kom til, spurgte jeg nærmere. Intet svar. Da jeg endelig spurgte, om jeg kunne køre hende hjem, for så blot at sidde selv og vente, kunne jeg heller ikke få at vide, om det var muligt, eller om I ville kalde mig ind inden for den time, jeg skulle bruge på at køre hende hjem. Aldrig har jeg været udsat for så amatøragtig behandling. Har I aldrig prøvet dette før?	Virkelig dårligt
11	At der var skrevet højre side i stedet for venstre side, og det var i venstre side, problemet var.	Godt
13	Fik ikke mulighed for at snakke med den læge, der havde opereret mig efter operationen. De andre læger sagde forskellige ting. Det var uacceptabelt og meget forvirrende.	Virkelig dårligt
16	At man ikke havde læst min journal igennem, inden mit møde med den pågældende læge. Samt, der fandtes papirer på en anden patient i min journalmappe.	Virkelig dårligt
21	Ifølge læge NN blev der taget [prøve] under gastroskopien, men anden afdeling modtog aldrig testresultaterne og fik senere at vide, at der ikke blev taget prøver (modsat de informationer, jeg personligt modtog fra læge NN direkte efter behandlingen af patienten).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Jeg fik indkaldelse [for et år siden], men den læge, der snakkede med mig, virkede som om, det var mig selv, der havde ønsket kontrollen []. Han synes vist lidt, det var overflødig, da han havde bestilt en tid til mig [nogle måneder senere]. Men jeg havde ikke selv valgt det, jeg havde fået et brev om at møde op, og det gør jeg selvfølgelig. Han troede heller ikke helt på mine symptomer, på trods af at jeg senere blev opereret [flere] gange mere. Sidste gang jeg var ved ham [], sagde han, at jeg slet ikke lå under hans speciale. Jeg forstår ikke, hvorfor jeg så var ved ham [flere] gange og forspildte vigtig tid.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	At de blev ved med at sige, at de smerter, jeg havde, var [kramper] i stedet for [en anden lidelse].	Godt
28	Ved lægesamtalen kort før [undersøgelsen] blev jeg lovet et svar/en opfølgende samtale ca. 14 dage efter undersøgelsen. Da jeg ikke havde hørt noget efter fire uger, ringede jeg til ambulatoriet. Her kunne de ikke finde svaret, men de lovede at ringe tilbage, hvilket ikke skete. Efter en uge ringede jeg igen. Man kunne stadig ikke finde svaret, men mente at den lovede lægesamtale var overflødig (og der var lang ventetid), så i løbet af en uge fik jeg et skriftligt svar. Indholdet her var sådan, at det nok heller ikke krævede en lægesamtale, [] men ventetiden/manglende respons var noget træls.	Godt
34	Efter første undersøgelse gik der lang tid, [flere uger]. Jeg ringede så for at høre, hvornår jeg blev indkaldt igen, men jeg var blevet væk i systemet, men kom ind efter [et par uger] til CT-scanning.	Godt
39	Beskyldt for udeblivelse ved indkaldelse. Afdelingen havde selv aflyst mødet (skriftligt).	Virkelig dårligt
41	Fik at vide, at patient skulle opereres inden for tre uger, og hørte intet!	Dårligt

✎	42 Jeg var indstillet til operation, og der blev ringet [afbud] torsdag, som jeg skulle opereres om fredagen, og vi aftalte, at de havde "aben" med hensyn til ny tid. Men jeg hørte ikke noget et halvt år efter. Det var ikke sket i det private.	Godt
✎	45 Første besøg med samtale var okay. Ved andet besøg følte jeg, at lægen var sur over, at jeg ikke havde taget imod en undersøgelse, som jeg fik indtryk af var noget andet end det, det faktisk var.	Intet svar
✎	48 Mødte [tidligt om morgenen], hvor [barnet] blev bedt om at drikke 1000 ml saft med [medicin]. Vi fik at vide, at der ingen personale var, men at der lå en seddel på skrivebordet, at han skulle til røntgen. [Barnet] var fastende. Vi blev hentet af portør [om formiddagen] til røntgen. Det viste sig, at [barnet] ikke kunne røntgenfotoferes, da det var det forkerte, han havde drukket. Selvom man havde købt sig en fridag, blev vi sendt hjem, dog med en ny tid en uge senere.	Godt
✎	50 Efter undersøgelsen fik jeg at vide, at der ville gå en uge, så ville jeg få besked om en operationsdato. Efter 14 dage måtte jeg rykke, og efter mange meget uklare beskeder, fik jeg at vide efter endnu en gang at have rykket (igen 14 dage efter), at jeg ville blive ringet op af en læge. Det blev jeg ugen efter, og hun meddelte, at jeg skulle henvende mig til patientkontoret.	Virkelig dårligt
✎	51 Blev sendt til undersøgelse ved forkert læge. Fik først at vide, jeg ikke havde mavesår, så havde jeg. Fik først at vide, jeg havde galdesten, så ikke. Havde der lange fastetider på flere timer, da det så var en forkert læge jeg skulle til. Blev skældt ud af en læge, da han var den forkerte.	Godt
✎	52 Journalen er blevet væk nogle gange og scanningsbeskrivelser ikke lagt i journalen, men igen, det er [flere] år siden. Ingen fejl de sidste [par år]	Godt
<b>ID Kommentarer - LEAM</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
✎	1 Jeg var så bange for undersøgelsen, men var så heldig at blive bedøvet. Så det var jo ikke noget skrækkeligt. Tak.	Intet svar
✎	3 Jeg skulle have fjernet galdesten. Men venflonen var ikke sat korrekt, så jeg gennemgik indgrebet uden bedøvelse.	Dårligt

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Samlet indtryk
1	Hurtig, god og venlig modtagelse.	Virkelig godt
3	Utilfredsstillende lang ventetid.	Godt
4	Blev godt behandlet og fik en god service.	Godt
5	Jeg vil gerne opfordre til, at man overvejer at arbejde noget mere med kommunikationen mellem læger og patienter. Visse af lægerne, som gik stuegang, var rigtig gode til det, men der var også dem, som bestemt ville give afdelingen og faget et langt bedre ry, såfremt de evnede og var mere bevidste om, hvordan man kommunikerer. Med ganske få forandringer ville de fremstå langt bedre i deres kommunikation med en patient. Især den læge, som havde opereret mig (NN), evnede bl.a. ikke på en ordentlig måde at tale med mig om min udskrivning, hvorfor jeg fik en rigtig dårlig oplevelse den sidste dag, samt en oplevelse af at jeg nærmest blev smidt ud. Jeg er sikker på, at han er rigtig dygtig til sit fag, men han mangler meget empati og indsigt i, hvordan patienten fysisk og ikke mindst psykisk har det på dagen og ud fra det tilpasse sin kommunikation til situationen. Derved ville alle nemlig få en god oplevelse, og det "koster" ikke lægen mere tid[].	Godt
7	Jeg er ikke holdt op med at undre mig endnu. Har I slet ikke styr på jeres processer? Og undskyld, fem syge læger i efterårsferien tyder rent ud sagt på pjæk!	Virkelig dårligt
9	Da [mit barn] og vi endelig kom ind til undersøgelse, fungerede tingene fint, og vi blev sendt videre og fik information om operation samme dag.	Godt
18	Dejligt at få snakket forløbet igennem og fremtidsperspektivet.	Godt
22	Synes måske, ventetid fra undersøgelse til operation er alt, alt for lang. Og her efter sidste undersøgelse fik jeg først svar to måneder efter, og kun fordi jeg selv rykkede for et svar. Jeg har jo gået og været unødigt nervøs. Men ved anden operation bad jeg om at rykke frem på ventelisten, hvis én meldte afbud. Blev ringet op allerede samme dag om en tid ca. en uge frem. Det var dejligt. Men det havde været fint, hvis jeg ikke selv skulle spørge om sådan en liste, men fik det oplyst ved den lange ventetid. Det fik jeg ikke.	Godt
24	Jeg blev virkelig godt sat ind i min sygdom og evt. videre forløb.	Virkelig godt
33	Svarene er fra undersøgelse i [efteråret]. Har lige været hos jer igen til scanning, blodprøver og samtale. Alt her var 100 procent perfekt. I [efteråret] skulle jeg have ballonudvidelse []. Med hensyn til den læge, der skulle foretage den, vil jeg klage over, at jeg havde besvær med at forstå ham. Så følte ikke, jeg fik svar på det, jeg spurgte om. Følte han overhørte, hvad jeg sagde, og bare snakkede videre om noget andet. Det var frustrerende. Ville også være rart med information fra lægen personligt og ikke bare et stykke papir, når man vågner op igen.	Godt
34	Der gik alt for lang tid, fra jeg blev ultralydsscannet, til jeg hørte fra ambulatoriet. Hvordan kan man blive væk i systemet?	Godt
35	Det har betydet meget for mig at være aktiv i denne proces og gøre noget for de selvhelbredende kræfter kan blive aktiveret. Var ca. en uge på et [holistisk hospital]. Vi lavede energiovelser, spiste nærmest raw food og så film om emnet "helbredelse". Det gav mig inspiration og livsmod.	Virkelig godt
37	Jeg var bedøvet under behandlingen, og husker derfor kun den efterfølgende samtale i brudstykker.	Godt
43	Ambulatoriet tog direkte kontakt til den indlæggende læge NN, således at den videre behandling kunne ske på sygehuset uden unødvendig ventetid. Virkelig GODT.	Virkelig godt
44	Forundersøgelse på ét hospital. Data kunne ikke sendes via nettet til et andet hospital.	Godt
45	Nummer tre læge, som fik forklaret, hvad undersøgelsen faktisk var, var god. Den første læge	Godt

var god og forklarede, så jeg forstod det.

- |      |   |      |
|------|---|------|
| ✎ 49 | Personalet har for lidt tid til at tage sig af patienterne.   | Godt |
| ✎ 53 | Når der ikke er noget i prøverne, burde man bare skrive svaret til patienten. Det ville spare tid både for lægen og os andre. Specielt når der ikke skal uddybes noget. | Godt |

**ID Kommentarer - LEAM**

**Samlet indtryk**

- |     |   |      |
|-----|---|------|
| ✎ 3 | Jeg skulle møde ind på ét sygehus, hvor fra de skulle køre mig til et andet sygehus. Efter indgrebet blev jeg kørt tilbage. Jeg kunne lige så godt have mødt ind på det andet sygehus eller i det mindste have delt taxa med andre patienter, der skulle til det andet sygehus.   | Godt |
| ✎ 7 | Det var en undersøgelse på et barn, og der mener jeg generelt ikke, at der bør være ventetid. Hvis der er ventetid, skal man informeres om det, når man kommer, og man skal vide hvor længe de regner med, man skal vente. Det virker som om, det er normalt med vente tid, og det kan være svært at forstå, når man er en af de først på operationsprogrammet. | Godt |

**ID Kommentarer - MOTIL**

**Samlet indtryk**

- |     |  |               |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | Vi oplevede ikke lang ventetid i ambulatoriet, men da vi skulle vente [på en anden afdeling] ventede vi over en time, hvilket jeg synes er for meget med [et mindre barn]. | Godt          |
| ✎ 2 | Min undersøgelse var en meget stor oplevelse i samarbejde med venlige og dygtige mennesker.  | Virkelig godt |

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

**Samlet indtryk**

- |     |   |      |
|-----|---|------|
| ✎ 1 | Yderst kompetente, hvilket gav en utrolig positiv stemning i undersøgelseslokalet.  | Godt |
| ✎ 3 | Positiv oplevelse.  | Godt |
| ✎ 7 | De ville have aflyst min undersøgelse, men de havde ikke mulighed for at kontakte mig på telefonen, fordi jeg havde overnattet [ude]. Så jeg blev puttet ind imellem andre operationer. | Godt |

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Samlet indtryk
3	Fik information om operation, men fik en ballonudvidelse. Har fået besked om, at jeg kan kontakte hospitalet, uden om egen læge i tilfælde af tilbagefald.	Godt
7	Indkaldelsen var OK, men heller ikke bedre. Jeg rekvirerede resultatet af tyndtarmsundersøgelsen, og den var I så venlige at sende, men det burde vel være en selvfølge.	Virkelig dårligt
8	Tilfreds og taknemmelig.	Godt
16	Da jeg sad med den sidste læge, fik jeg bare den besked, at jeg var for fed og bare kunne tabe mig 20 kg, for så var operation nok ikke nødvendigt, og mine gener ville være væk.	Virkelig dårligt
17	Fuldt tilfreds.	Virkelig godt
20	Man burde få sendt journaludskrift.	Virkelig godt
21	NN sagde, at jeg ville få skriftligt brev om resultatet af vævsprøverne. Dette har jeg aldrig modtaget, og på et andet sygehus' forespørgsel fik de information om, at der ikke er taget prøver.	Godt
22	Synes, jeg fik en god forklaring og tid til besvarelse af mine spørgsmål, da jeg endelig kom til den rette læge! :-). Men det første halve år var ubehageligt, da lægen vurderede helt forkert og gav indtryk af ikke at tro på mig.	Godt
24	Meget grundig gennemgang af fordele/ulemper ved yderligere indgreb.	Virkelig godt
29	Har ikke hørt noget siden ambulatoriebesøget, selvom der skulle tages kontakt til en anden afdeling, så jeg ved ikke, om det er sket, eller hvor sagen ligger.	Godt
34	Jeg fik virkelig god information af lægen efter CT-scanning, og der blev taget beslutning om operation.	Godt
36	Det tog alt for lang tid at få det skriftlige svar. Efter en måned rykkede jeg for svar et par gange og havde svar efter ca. seks uger.	Godt
37	Bedøvelsen var ikke væk ved samtalen efter undersøgelsen, så jeg opfattede ikke rigtig noget af samtalen.	Godt
38	Jeg har som sådan ikke modtaget information om et evt. forløb, ud over at jeg ved indkaldelsen modtog information om, hvad man skulle udsættes for. Opfølgning og hvilke muligheder der var, hvis der er flere, er jeg ikke blevet informeret om.	Godt
41	Dårlig information. Synes, at det er for dårligt, at de ikke overholder det, de siger!	Godt
45	Det brev man får, før undersøgelsen, svarer ikke til den faktiske undersøgelse, så havde jeg fået den efter første besøg.	Godt
48	Vi fik god behandling, men det var den forkerte behandling/undersøgelse, ambulatoriet gav. Vi synes, at det var lidt af en katastrofe og en grim oplevelse for et barn [].	Godt
50	Lægens information var virkelig god, mens alt andet ikke fungerede.	Dårligt
53	Måske man kunne smile lidt til patienten.	Godt
54	Et enormt tidspres prægede besøget.	Intet svar
55	Jeg blev med det samme henvist til et andet sygehus efter at have fået forundersøgelsen på ét sygehus. Det betød, at jeg skulle til forundersøgelse på det andet sygehus også. Jeg ville gerne have været henvist direkte til det andet sygehus, så jeg slip for den ene forundersøgelse!	Godt



<b>ID</b>	<b>Kommentarer - LEAM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	En gang, jeg kom, [] for [noget tid siden], var alt PERFEKT, men [denne gang] var personalet forvirret og vidste ikke, hvad andre gjorde eller sagde.	Godt
4	Nej, det jeg spørger om, svarer de på.	Virkelig godt
6	Jeg fik ingen information. Har ingen hjemmehjælp.	Virkelig godt
7	Det var rart, at lægen kom efter undersøgelsen og gav hans umiddelbare svar på undersøgelsen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MOTIL</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Måtte selv ringe og bede om at få tilsendt skriftlig information inden undersøgelsen. Var informeret om det mundtligt (altså, at det fandtes).	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	En god og kort oplysning om, hvad undersøgelsen viste.	Godt
2	Lægen var god til at tage sig tid til at forklare tingene godt, så jeg forstod det.	Virkelig godt
7	Det varede længe inden jeg blev informeret om, hvorfor jeg skulle vente så længe. Men efter denne kom, synes jeg, at de gjorde alt for at få mig hurtigt igennem.	Godt

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Samlet indtryk
2	Det er svært at holde motivationen i forhold til vægttab. En eventuel kontaktgruppe eller lignende tilbud, ville have været en fordel.	Godt
3	Lang udsættelse af orientering om behandling efter undersøgelse.	Godt
5	Der har efter min operationen været et ufatteligt langt forløb, som stadig ikke er afsluttet, hvor jeg, grundet komplikationer efter operationen, har måtte vente rigtig længe på at komme til diverse undersøgelser og skanninger. Jeg blev opereret [i vinters] og [i foråret] indstillede min egen læge til Aarhus, afd. L, at jeg blev undersøgt for nogle uforklarlige mavesmerter. Fra [foråret] og til [efteråret] er det kun lykkedes for mig at komme til en undersøgelse ved læge NN [], en skanning i AUG og nu en kikkertundersøgelse [] på andet hospital. Meget langt forløb med ganske få undersøgelser og en utålmodig arbejdsgiver og jobcenter, der ikke kan forstå, at jeg ikke kan raskmeldes.	Godt
7	Jeg håber aldrig at komme i forbindelse med afdeling L pga. en livstruende sygdom.	Virkelig dårligt
22	Min læge fik ikke at vide, at jeg havde forstørrede lymfeknuder, hvilket på mig virker helt skørt. Der var også en ting mere, som jeg i mit lange forløb har glemt. Det stod i min E-journal, og jeg måtte printe det ud til ham. Jeg ringede og snakkede med en sekretær, som sagde, at I kun gav besked om dét, jeg var opereret for. Det, mener jeg, er forkert. Finder I andet i undersøgelser af mig, bør egen læge vide det, så han evt. bedre kan forstå og behandle mig. Synes faktisk, at det er en fatal fejl.	Godt
37	Jeg har efter undersøgelsen fået brev, hvoraf det fremgår at jeg vil blive indkaldt til yderligere undersøgelser, FINT.	Godt
38	Med hensyn til orientering af egen læge, aner jeg ikke, om han har fået besked, jeg har ikke været der efterfølgende. Ang. livsstils indflydelse på mit forløb, aner jeg intet om, og om det har en betydning for mit forløb.	Godt
40	Min indlæggelse i foråret: Jeg blev udskrevet for tidligt, og blev [nogle] dage senere indlagt igen. Lægen NN mente, at jeg bare "lå og drev den af". Den medicin, jeg skulle have, blev udskrevet fra et forkert apotek, hvilket resulterede i, at min [pårørende] var nødsaget til at tage fri fra arbejde for at hente medicinen. Alle mine protester blev overhørt af en meget arrogant læge NN. Jeg har mén af den sidste behandling, men vælger at stå det igennem hjemme frem for at blive ydmyget af lægen NN igen.	Godt
47	Manglende opfølgning efter operation.	Godt
48	Røntgenundersøgelse [nogle dage] senere foregik planmæssigt.	Godt
ID	Kommentarer - LEAM	Samlet indtryk
1	Utrolig lang tid mellem undersøgelserne. [Første undersøgelse i efteråret], [derefter undersøgelser med nogle måneders mellemrum og til sidst en samtale over et år efter den første tid].	Godt
2	Der skulle gå [nogle] uger mellem hver behandling. Der kom ingen indkaldelse, så plejehjemmet måtte rykke efter en indkaldelse, som så kom lidt sent. [Patienten] lider under [sit problem].	Godt
4	Jeg kommer, fordi jeg har en indsnævring. Der går cirka otte måneder mellem hvert besøg. Har været der [flere] gange. Den første gang jeg fik en ballonudvidelse, sprængte de [], hvilket medførte, at jeg blev indlagt i [flere] dage. Derfor er jeg måske lidt nervøs hver gang. NN var god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - MOTIL	Samlet indtryk
1	Min søn [] var til en røntgenundersøgelse af ganen [] som led i en vurdering af, hvor vidt han	Godt

skal have lavet en [] operation.

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Utrygheden opstår i kontrolforløbet, hvor jeg har mange smerter. En ultralydsscanning af-dækker ikke årsagen til smerterne, og jeg skal fortsætte på øget dosis smertestillende frem til ny samtale først i det nye år.	Godt









## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - KONTORGANGEN 3. SAL	Samlet indtryk
5	Rengøringen på især toiletterne og baderummene var ikke imponerende. Jeg spurgte ud af interesse damen der gjorde rent, hvor forskellen i rengøring af et hospital lå, i forhold til almindelig rengøring af fx kontor faciliteter. Det kunne hun ikke svare på, og spurgte bekymret til, om jeg ikke var tilfreds. Jeg sagde, at jeg blot var interesseret i forskellen, idet jeg vidste, at der er forskel og at man lærer den slags, når man bliver uddannet. Jeg undrede mig bagefter over, at hun ikke vidste det, for det burde hun. Med mindre hun selvfølgelig ikke havde den rette uddannelse. I hvert fald er det bekymrende, at hun ikke vidste mere om, hvordan hun skulle gøre ordentlig rent. Jeg kom efterfølgende hjem med stafylokokker i mit operationsår, hvilket jeg måske godt kan forstå, når rengøringspersonalet måske ikke har den rette uddannelse. Det skal lige siges, at hun ikke var vikar eller afløser. Desuden undrede det mig, at der ikke bliver sørget for bedre håndhygiejne af patienterne. Alt plejepersonale og læger var meget flinke til at vaske og afspritte deres hænder, mens patienter der var "lænket" til sengen, jo ikke kunne komme op og vaske hænder, når det var tiltrængt. Jeg spurgte derfor efter at få en serviet til at rense mine hænder med, når jeg skulle spise, hvilket jeg fik, men som bestemt ikke var standard. Måske man kunne overveje fokus på bedre håndhygiejne til patienterne.	Godt
7	Få styr på processerne. Tag tiltag imod pjæk. Hvis I har mange akutte patienter, så lav en akut linje og en almindelig modtagelseslinje, hvor I overholder tiderne. Andet sygehus kan, hvorfor kan I ikke?	Virkelig dårligt
9	Legetøj og børnebøger i venteværelset.	Godt
10	Finder det mærkeligt, at jeg selv må ringe til hospitalet for at få en dato for anden kemobehandling. Første behandling var [midt på ugen], og man kunne ikke umiddelbart samme dag give mig de følgende datoer (en eller anden skulle spørges om noget). Da jeg mandag morgen stadig ikke havde fået brev, ringede jeg. Skulle møde [dagen efter], dvs. jeg måtte i huj og hast gøres i stand og op på hospitalet.	Intet svar
12	Jeg var på ambulatoriet [i efteråret]. [] Var generelt godt tilfreds [].	Intet svar
13	Rengøringen af stuerne foregik, når de indlagte prøvede at sove.	Dårligt
15	Man møder kun søde og venlige sygeplejersker og læger.	Godt
16	Det eneste positive var, da jeg var til den ene forudgående undersøgelse for at se, hvor slemt det stod til med mit problem. Det var et virkelig professionelt team, der arbejdede med mig, da jeg [blev undersøgt].	Virkelig dårligt
18	STOR ROS til personalet, ISÆR LÆGEN, der opererede mig begge gange. God snak med lægen, som tog mig alvorligt, også ved den opfølgende samtale i ambulatoriet. Jeg blev overført til en anden afdeling mellem de to operationer, da jeg fortsat og tiltagende havde ondt. Når man har så ondt, kan det være træls at ligge på firemandsstue og have skiftende personaler. (På det første hospital havde jeg enestue og meget de samme personaler). Både jeg og en medpatient oplevede enkelte personaler, især én, med meget lidt empati, hvilket er svært, når man i forvejen har det rigtig dårligt. Der var selvfølgelig og heldigvis også empatisk personale. Jeg ved godt, det nok kan være svært at gøre noget ved det med ene-/flermandsstue, men det ville være rigtig dejligt, om man havde det samme personale (i dennes vagt). Det betyder rigtig meget, når man har det så dårligt, som jeg havde. Empatien er også utrolig vigtig, men det ved vi jo alle.	Godt
22	Da jeg fik en læge, som havde forstand på min sygdom gik alt rigtig fint. Indtil da, må jeg sige, at det lægelige haltede noget. At føle sig forstået og taget alvorligt, er utrolig vigtigt. Jeg kommer jo ikke for sjov. Der er sket nogle skriftlige fejl undervejs, som også kan blive bedre, men nu spørger jeg selv meget og har også fået svar. Men måske sidder der patienter, som ikke gør. Og så er det jo kritisk.	Godt
23	Jeg var der jo kun [under et døgn]. Jeg gik ikke så meget op i, hvordan omgivelserne tog sig ud.	Intet svar
25	Har været meget søde.	Godt

✎	27 Særligt godt.	Godt
✎	28 Der gik [få] dage mellem den forberedende/evaluerende lægesamtale og et afbud til CT-scanningen, og det var virkelig en kort ventetid. Særdeles tilfredsstillende! Informationen under CT-scanningen var også fyldestgørende, men det havde været rart at få at vide, at grunden til, at man skulle sidde med dropkanyler i og vente 20-25 minutter efter undersøgelsen, er en i øvrigt fornuftig sikkerhedsforanstaltning, nemlig at man havde en blodåre klar til adrenalin, i fald man ikke kunne tåle kontrastvæsken. Måske information om bivirkninger af sidstnævnte også var gode at få. [Tidligere sag] er jo ikke helt glemt! PS Ovenstående kritikpunkter (små) skal ikke bortveje det overordnede udmærkede indtryk af behandlingen, der endnu engang viser, at det offentlige sygehusvæsen ikke efterlader noget behov for såkaldt konkurrence fra det private!	Godt
✎	30 Jeg synes, patienttoiletet er meget ulækkert.	Godt
✎	31 Ventefaciliteter er forfærdeligt triste, men det betyder jo ikke, at de er dårlige. Der har altid været siddepladser til alle.	Godt
✎	32 De informerede mig meget om min sygdom.	Virkelig godt
✎	33 Jeg har været yderst tilfreds med min operation og efterfølgende mange undersøgelser og samtaler under hele mit sygdomsforløb. Stor ros til både første og andet sygehus. Jeg er så endnu en af de heldigvis flere og flere, der kan overleve en grim kræftoperation. [Flere dage efter] blev jeg erklæret fuldstændig rask. Er dybt taknemmelig.	Godt
✎	34 Jeg blev faktisk væk i jeres system to gange i undersøgelsesforløbet. Jeg måtte selv ringe og høre, om det snart var min tur. Da jeg talte med lægen den sidste gang, gik det hurtigt. Det var godt at blive opereret.	Godt
✎	35 Da jeg ikke var [dårlig], fik vi en god snak. Jeg fortalte, at jeg fik alternativ behandling (vitaminer, mineraler, diæt). Læge NN lyttede respektfuldt og gik med til et kompromis med at lave en ny CT-scanning ca. tre måneder senere. Det havde jeg det godt med og har sågar fået blodprocenten op. Jeg motionerer og spiser sundt og har endda været [på ferie].	Virkelig godt
✎	37 Ambulatoriet var meget lydhøre over for mit ønske om bedøvelse i forbindelse med undersøgelsen. Dejligt.	Godt
✎	38 Der blev gjort meget ud af at forklare mig, hvad man skulle igennem inden forløbet. Kommunikation med slanger i hals, mave er nærmest lig nul under forløbet, osv. Men der blev givet passende instrukser og henvisninger undervejs. Forløbet som sådan er jeg meget godt tilfreds med. Dog kunne behandlingsmuligheder, hvis der er flere, måske uddybes. Men det er jeg som sådan ikke i stand til at vurdere.	Godt
✎	40 Personalet gjorde alt, hvad man kunne forvente. Men læge NN?	Godt
✎	43 Ambulatoriet var svært at finde.	Virkelig godt
✎	44 Jeg har alt i alt følt mig godt orienteret og behandlet.	Godt
✎	45 Informationen fra undersøgelsen kunne godt være bedre. Det ville have sparet mig for mange bekymringer.	Godt
✎	51 Sygeplejersken og de fleste læger var rigtig søde og professionelle. Mere sammenhæng og ikke så mange skiftende læger.	Godt
✎	52 Meget fin behandling både af læger og sygeplejersker. Det kan knibe lidt med at komme i kontakt med afdelingen over telefon, og sekretærerne virker meget pressede.	Godt
✎	53 Nedbringe ventetiden eller information om ca. forsinkelsestid.	Godt
✎	54 Personalet forsøgte efter bedste evne at holde forløbet.	Intet svar
✎	55 Henvis direkte til andet sygehus. Det er spild af ressourcer, at man skal igennem flere af den samme undersøgelse!	Godt

## Bilag 5

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - LEAM</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Vejen fra indgangen i bygningen til ambulatoriet er meget "træls" og besværlig.	Godt
 4	Parkeringsplads!	Virkelig godt
 5	Sørge for, at der ikke opholder sig så mange mennesker på samme sted i så lang tid. Det virker stressende.	Dårligt
 7	De kan gøre tydeligt opmærksom på, hvem der er kontaktpersonen. Selve undersøgelsen virkede meget professionelt udført...	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MOTIL</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 3	Fik en kompetent behandling fra såvel sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	Ambulatoriet glemte at sende mig en tid til undersøgelse. Måtte selv rykke for den efter 14 dage.	Godt
 6	I forløbet har jeg været ude for at køre forgæves til en aftale, som skulle give mig nogle specifikke svar. En læge NN, uden erfaring i fagområdet, var sat på vagt pga. mangel på speciallæger. Det ville jeg gerne have været orienteret om, så havde jeg undgået godt 100 km transport og en spildt eftermiddag.	Godt
 7	Personlig kontakt, når man kommer.	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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

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

---

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