

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Plastikkirurgisk Afdeling Z  
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
	Undersøgelser-/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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	268
Afdelingens svarprocent:	67%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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.



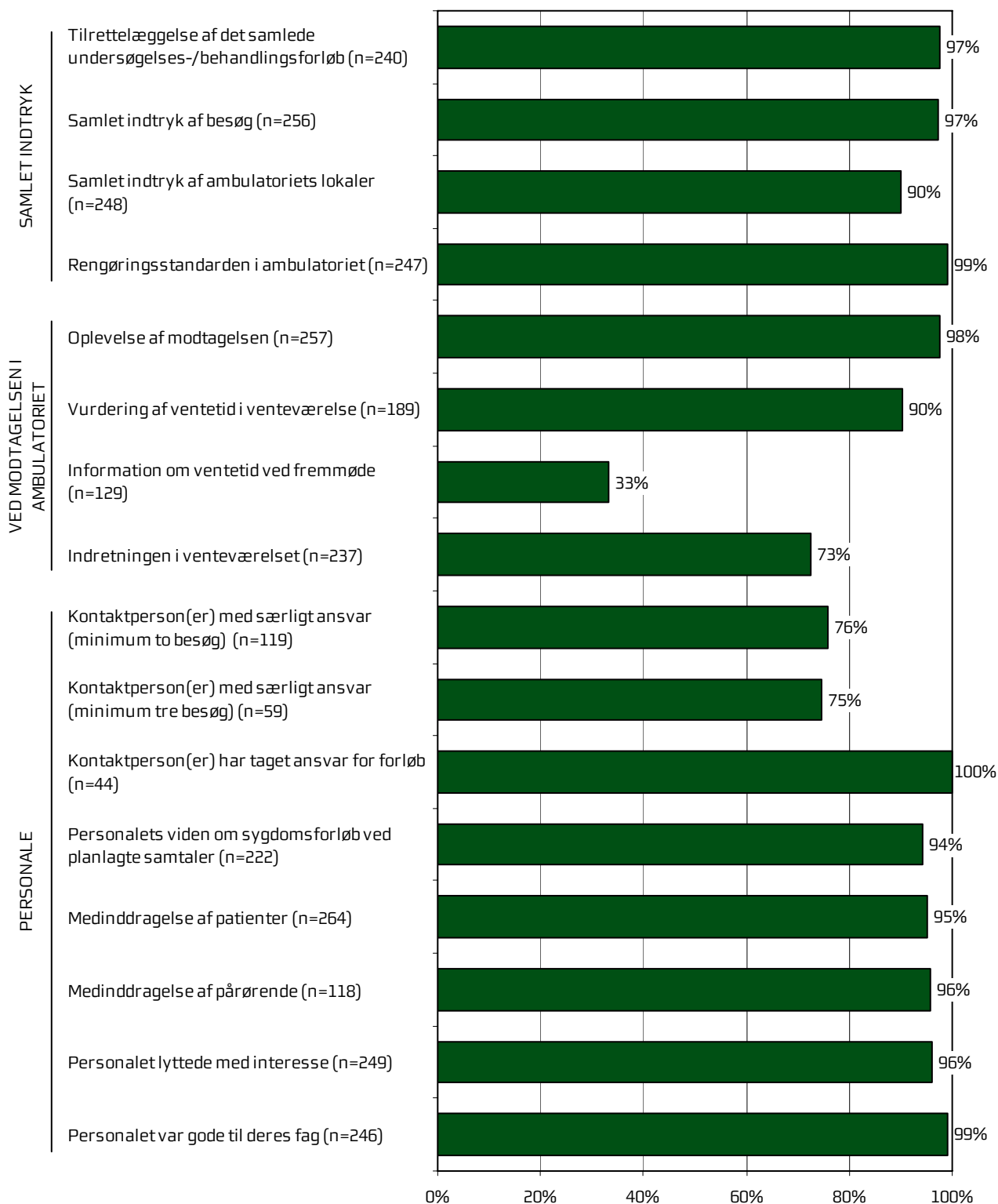


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

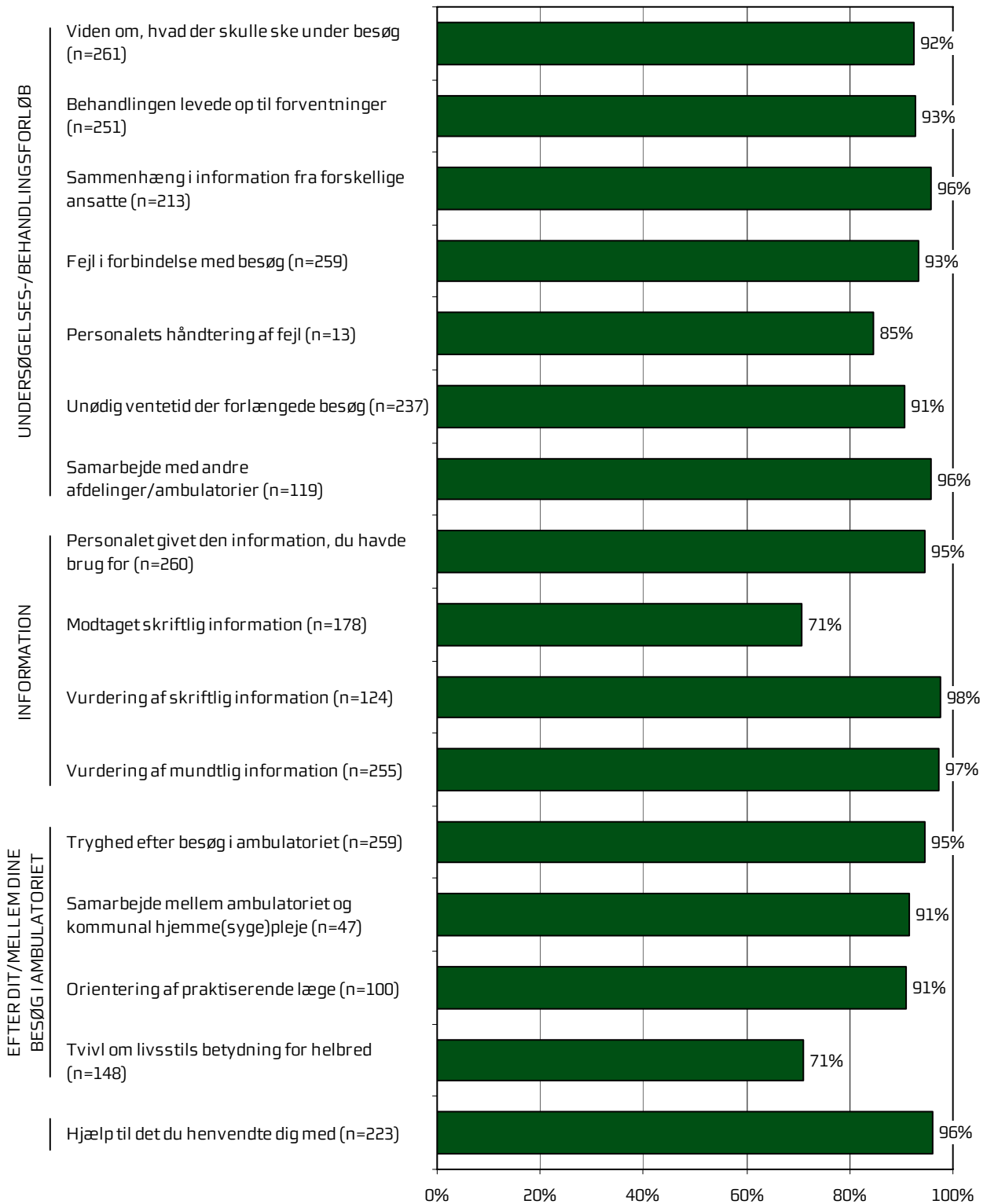
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

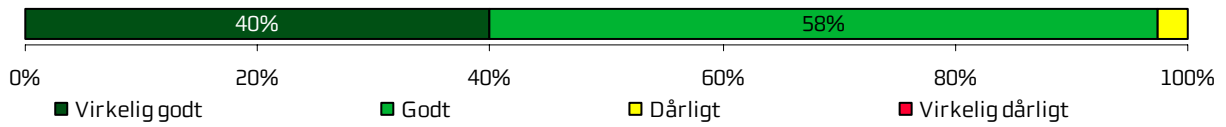
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

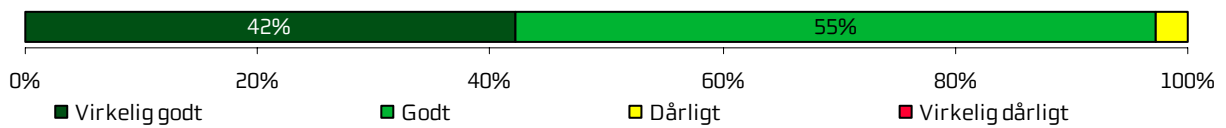
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

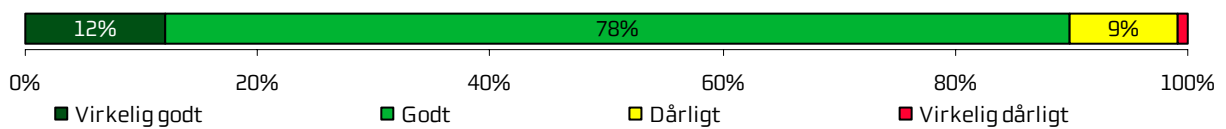
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=240)



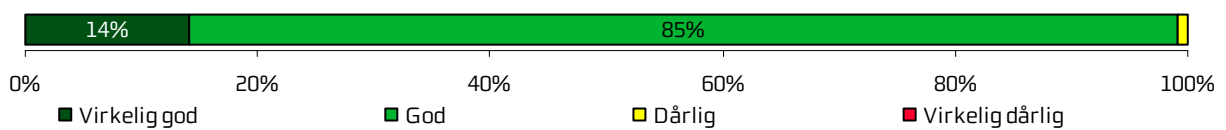
Samlet indtryk af besøg (n=256)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=248)



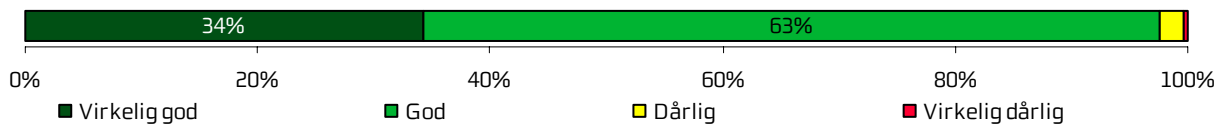
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=247)



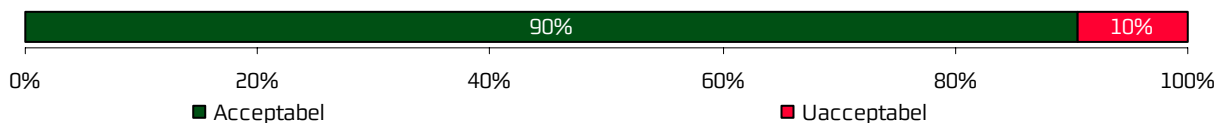
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	94 % *	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	94 % *	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

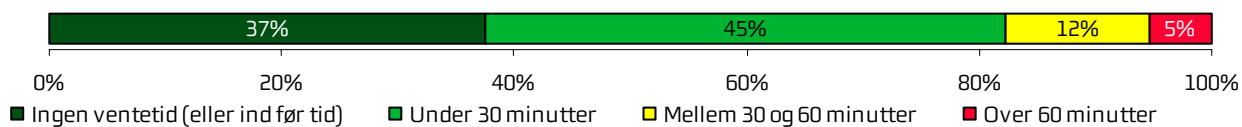
Oplevelse af modtagelsen (n=257)



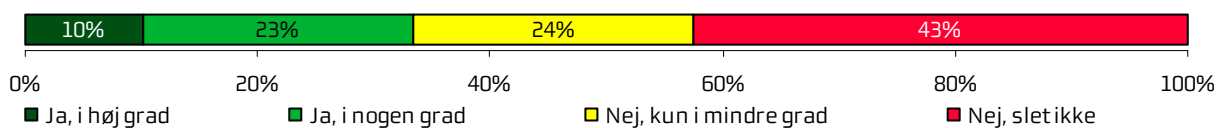
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=189)



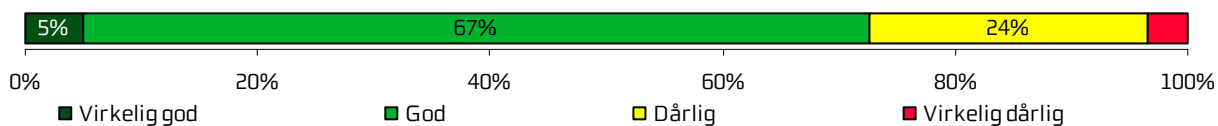
Længde af ventetid i venteværelse (n=259)



Information om ventetid ved fremmøde (n=129)



Indretningen i venteværelset (n=237)

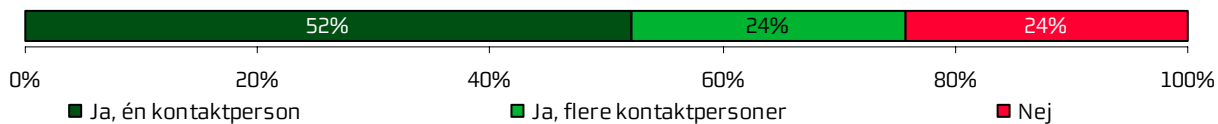




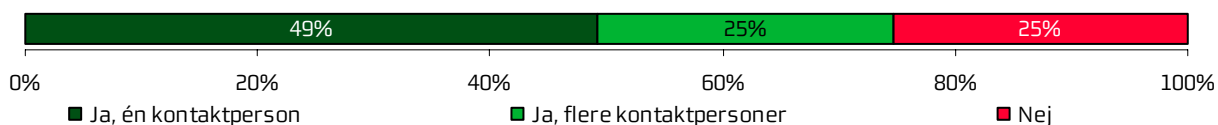
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	96 %	93 % *	100 % *	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	93 %	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	33 %	48 % *	35 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	73 %	70 %	48 % *	93 % *	68 %	81 %

## Personale

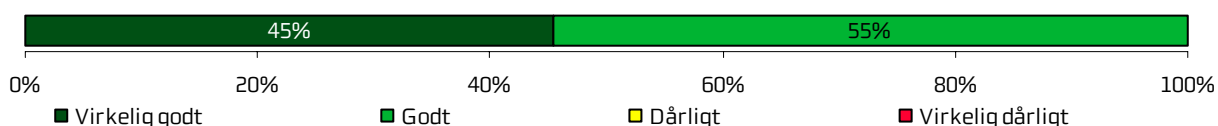
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=119)



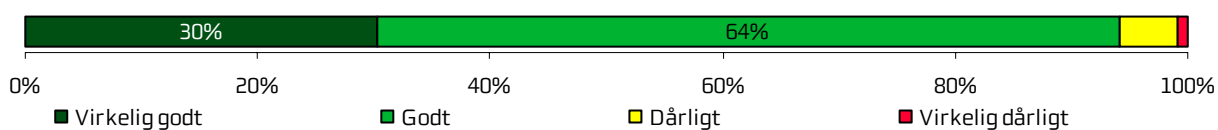
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=59)



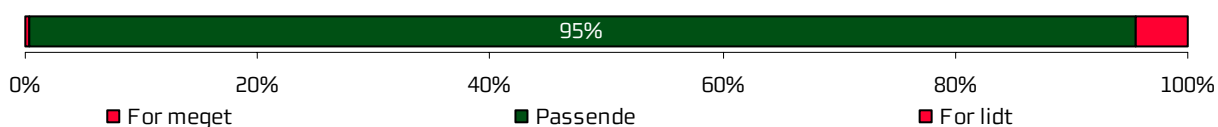
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=44)



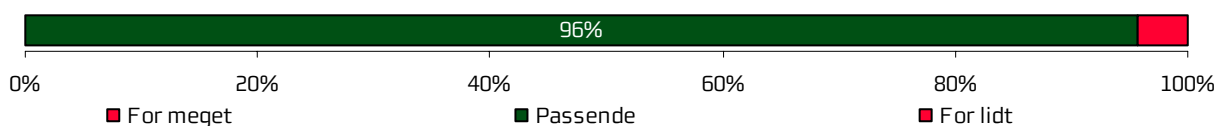
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=222)



Medinddragelse af patienter (n=264)



Medinddragelse af pårørende (n=118)



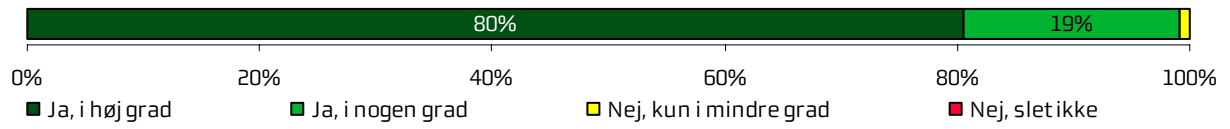
Personalet lyttede med interesse (n=249)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	76 %	76 %	71 %	89 % *	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	78 %	-	93 % *	68 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	94 %	91 %	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	95 %	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	92 %	92 % *	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	96 %	99 %	93 %	96 % *

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=246)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	97 % *	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

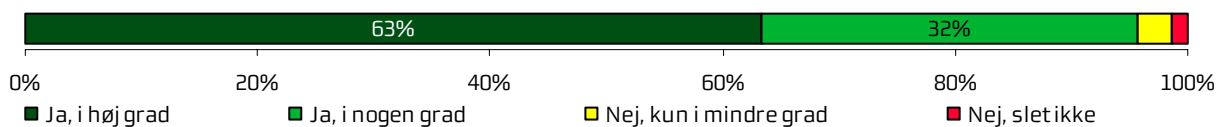
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=261)



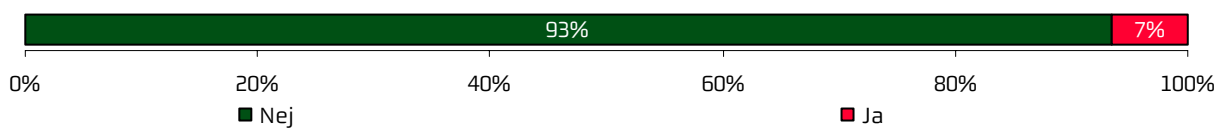
Behandlingen levede op til forventninger (n=251)



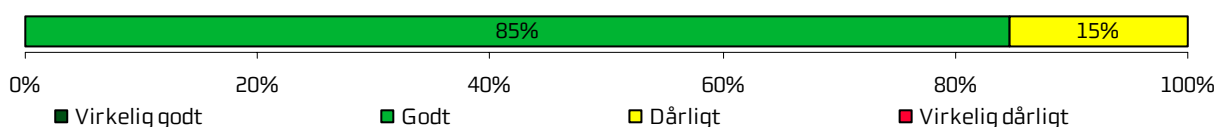
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=213)



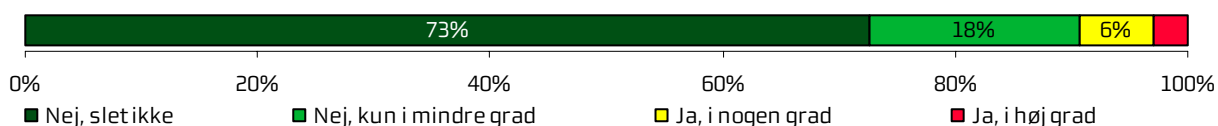
Fejl i forbindelse med besøg (n=259)



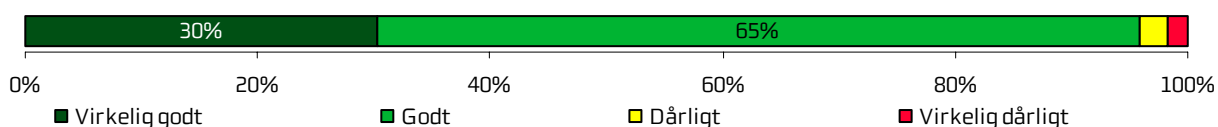
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=237)



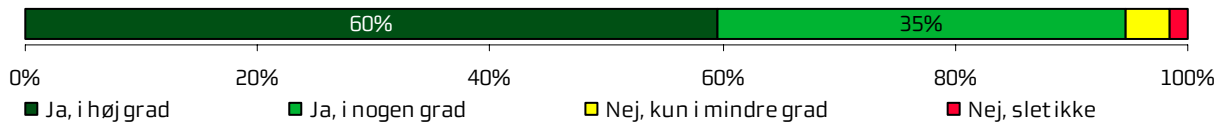
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=119)



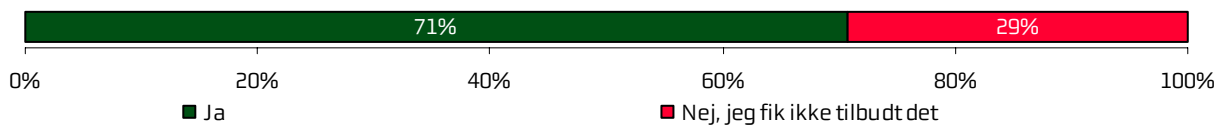
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	90 %	95 %	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	91 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	94 %	93 %	98 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	85 %	80 %	-	90 %	52 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	90 %	88 %	97 % *	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	92 %	86 % *	96 %	85 % *	92 % *

## Information

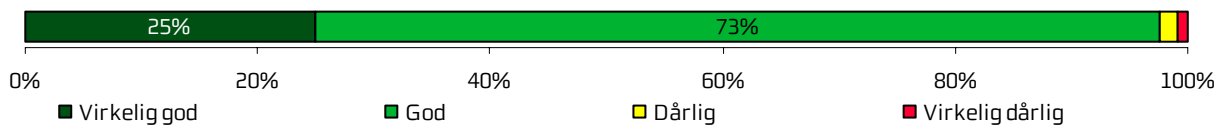
Personalet givet den information, du havde brug for (n=260)



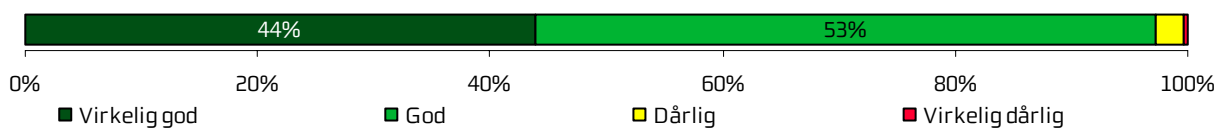
Modtaget skriftlig information (n=178)



Vurdering af skriftlig information (n=124)



Vurdering af mundtlig information (n=255)

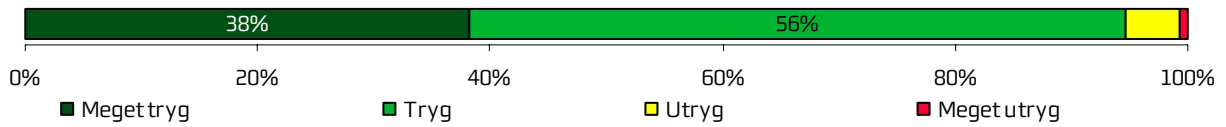




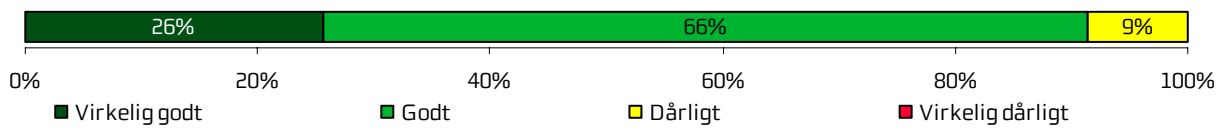
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	70 %	-	80 % *	61 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	95 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	96 %	99 %	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

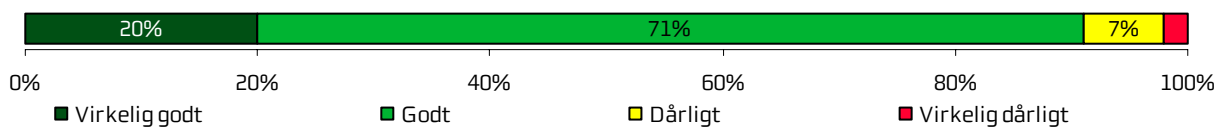
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=259)



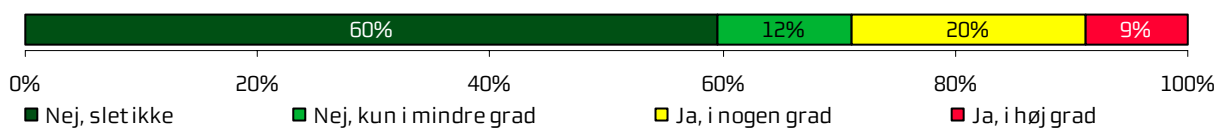
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=100)



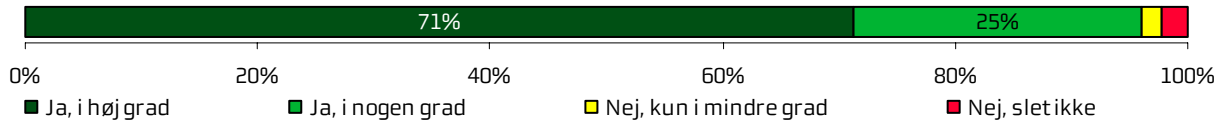
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=148)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	93 %	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	90 %	87 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	89 %	88 %	94 %	71 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	78 %	81 % *	81 % *	68 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=223)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	98 %	89 % *	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 DINE 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) 67 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent 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	67%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	42%	40%
Kvinde	58%	60%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	8%
20-39 år	11%	17%
40-59 år	27%	28%
60-79 år	48%	38%
80- år	10%	10%

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</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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		268		100%
<b>Køn</b>				
Mand		113		42%
Kvinde		155		58%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		9		3%
20-39 år		30		11%
40-59 år		73		27%
60-79 år		129		48%
80- år		27		10%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		249		96%
Pårørende		10		4%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		257		98%
Ikke dansk		6		2%
<b>Afsnitsnavn</b>				
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES		266		99%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		2		1%

**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	40	58	3	0	240	17
<b>Køn</b>						
Mand	40	58	2	0	104	5
Kvinde	40	57	3	0	136	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	75	0	0	8	0
20-39 år	41	52	7	0	29	1
40-59 år	39	61	0	0	66	3
60-79 år	41	56	3	0	117	8
80- år	40	60	0	0	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	59	3	0	227	15
Pårørende	75	25	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	58	3	0	233	17
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	40	58	3	0	238	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	42	55	3	0	256
<b>Køn</b>					
Mand	46	53	1	0	109
Kvinde	39	56	4	0	147
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	63	0	0	8
20-39 år	43	50	7	0	30
40-59 år	37	63	0	0	70
60-79 år	48	49	3	0	123
80- år	28	68	4	0	25
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	55	3	0	241
Pårørende	50	50	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	55	3	0	249
Ikke dansk	17	83	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	42	55	3	0	254
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2



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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	78	9	1	248
<b>Køn</b>					
Mand	12	78	11	0	103
Kvinde	12	78	8	1	145
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	13	75	13	0	8
20-39 år	10	80	10	0	30
40-59 år	12	74	15	0	68
60-79 år	11	81	8	1	119
80- år	22	74	0	4	23
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	11	79	9	1	233
Pårørende	30	60	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	12	78	10	1	241
Ikke dansk	0	100	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	12	78	9	1	246
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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

<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	85	1	0	247
<b>Køn</b>					
Mand	11	87	2	0	106
Kvinde	16	84	0	0	141
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	63	0	0	8
20-39 år	17	83	0	0	29
40-59 år	17	82	1	0	72
60-79 år	9	90	1	0	116
80- år	18	82	0	0	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	86	1	0	233
Pårørende	44	56	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	86	1	0	240
Ikke dansk	33	67	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	14	85	1	0	245
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	63	2	0	257
<b>Køn</b>					
Mand	32	67	1	0	110
Kvinde	36	60	3	1	147
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	44	56	0	0	9
20-39 år	23	73	3	0	30
40-59 år	34	62	3	1	71
60-79 år	38	61	2	0	122
80- år	28	72	0	0	25
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	65	2	0	239
Pårørende	60	40	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	64	2	0	247
Ikke dansk	33	67	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	35	63	2	0	255
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**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	90	10	189	72
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	81	29
Kvinde	86	14	108	43
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	67	33	6	2
20-39 år	92	8	24	6
40-59 år	88	12	52	20
60-79 år	93	7	90	36
80- år	88	12	17	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	91	9	181	64
Pårørende	-	-	3	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	183	70
Ikke dansk	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	90	10	188	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1

**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	37	45	12	5	259	2
<b>Køn</b>						
Mand	39	48	7	5	110	0
Kvinde	36	42	16	5	149	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	38	25	13	8	0
20-39 år	34	52	10	3	29	1
40-59 år	38	40	18	4	72	0
60-79 år	38	47	9	6	125	1
80- år	40	40	12	8	25	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	46	13	5	243	2
Pårørende	70	10	10	10	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	44	12	6	251	2
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	37	45	12	5	257	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	10	23	24	43	129	33
<b>Køn</b>						
Mand	14	29	35	22	49	17
Kvinde	8	20	18	55	80	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	7	21	29	43	14	6
40-59 år	13	15	15	56	39	6
60-79 år	8	23	31	38	65	12
80- år	25	63	13	0	8	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	23	25	44	124	31
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	24	25	42	125	31
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	10	23	24	42	128	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**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	67	24	3	237	19
<b>Køn</b>						
Mand	1	70	26	3	97	9
Kvinde	8	66	23	4	140	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	50	25	13	8	1
20-39 år	4	68	20	8	25	3
40-59 år	6	59	33	1	69	2
60-79 år	4	70	22	4	113	11
80- år	5	86	9	0	22	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	66	26	3	222	18
Pårørende	0	89	0	11	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	67	25	4	228	19
Ikke dansk	17	67	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	5	67	24	3	236	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

**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	52	24	24	119
<b>Køn</b>				
Mand	63	19	19	54
Kvinde	43	28	29	65
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	10	40	50	10
40-59 år	50	27	23	30
60-79 år	57	22	21	60
80- år	65	18	18	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	23	26	112
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	24	24	115
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	53	24	23	117
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2



**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	49	25	25	59
<b>Køn</b>				
Mand	58	23	19	26
Kvinde	43	27	30	33
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	14	43	43	7
40-59 år	58	0	42	12
60-79 år	48	35	17	29
80- år	64	18	18	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	47	25	28	53
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	48	26	26	58
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	50	26	24	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	45	55	0	0	44	0
<b>Køn</b>						
Mand	43	57	0	0	21	0
Kvinde	48	52	0	0	23	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	46	54	0	0	24	0
80- år	33	67	0	0	9	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	58	0	0	38	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	56	0	0	43	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	45	55	0	0	44	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	30	64	5	1	222	38
<b>Køn</b>						
Mand	38	61	1	0	92	18
Kvinde	25	66	8	2	130	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	67	0	0	6	3
20-39 år	33	59	4	4	27	2
40-59 år	21	70	8	0	61	11
60-79 år	34	61	4	1	106	19
80- år	32	64	5	0	22	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	65	4	1	207	37
Pårørende	44	44	11	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	63	5	1	215	37
Ikke dansk	0	100	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	30	64	5	1	220	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	0	95	5	264
<b>Køn</b>				
Mand	1	99	0	111
Kvinde	0	92	8	153
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	89	11	9
20-39 år	0	93	7	30
40-59 år	0	93	7	72
60-79 år	1	98	2	127
80- år	0	92	8	26
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	96	4	247
Pårørende	0	90	10	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	4	255
Ikke dansk	0	100	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	0	95	5	262
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**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	96	4	118	146
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	6	62	49
Kvinde	0	98	2	56	97
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	89	11	9	0
20-39 år	0	100	0	15	15
40-59 år	0	96	4	23	49
60-79 år	0	95	5	56	71
80- år	0	100	0	15	11
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	95	5	104	143
Pårørende	0	100	0	7	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	96	4	113	142
Ikke dansk	-	-	-	3	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	0	96	4	117	145
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	1

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	71	25	4	0	249	13
<b>Køn</b>						
Mand	69	31	0	0	103	8
Kvinde	72	21	7	0	146	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	78	22	0	0	9	0
20-39 år	76	17	7	0	29	1
40-59 år	66	30	4	0	70	2
60-79 år	72	24	3	0	119	6
80- år	68	27	5	0	22	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	26	4	0	234	11
Pårørende	63	38	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	25	4	0	240	13
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	70	26	4	0	247	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	80	19	1	0	246	16
<b>Køn</b>						
Mand	78	22	0	0	107	3
Kvinde	83	16	1	0	139	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	89	11	0	0	9	0
20-39 år	83	14	3	0	29	1
40-59 år	75	24	1	0	71	1
60-79 år	84	16	0	0	116	9
80- år	71	29	0	0	21	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	19	1	0	230	16
Pårørende	70	30	0	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	19	1	0	238	16
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	80	19	1	0	244	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	51	41	6	2	261	1
<b>Køn</b>						
Mand	53	38	7	2	110	0
Kvinde	50	44	5	1	151	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	56	22	0	9	0
20-39 år	53	43	3	0	30	0
40-59 år	49	46	6	0	72	0
60-79 år	58	35	6	2	124	1
80- år	31	54	8	8	26	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	42	5	2	245	1
Pårørende	30	50	20	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	41	6	2	253	1
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	51	42	6	2	259	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0



**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	69	23	5	2	251	10
<b>Køn</b>						
Mand	67	29	4	0	107	3
Kvinde	71	19	6	4	144	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	43	0	0	7	2
20-39 år	63	27	7	3	30	0
40-59 år	68	23	7	1	69	2
60-79 år	75	19	2	3	121	4
80- år	54	38	8	0	24	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	24	5	3	238	7
Pårørende	75	25	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	23	5	2	244	9
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	69	23	5	2	249	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	63	32	3	1	213	44
<b>Køn</b>						
Mand	58	38	3	1	90	19
Kvinde	68	28	2	2	123	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	17	0	0	6	2
20-39 år	69	27	4	0	26	4
40-59 år	59	34	4	4	56	13
60-79 år	68	29	2	1	104	22
80- år	38	57	5	0	21	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	32	3	2	200	42
Pårørende	75	25	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	32	2	1	206	44
Ikke dansk	33	50	17	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	64	32	3	1	211	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	93	7	259
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	110
Kvinde	93	7	149
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	9
20-39 år	97	3	29
40-59 år	97	3	72
60-79 år	90	10	123
80- år	92	8	26
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	243
Pårørende	100	0	10
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	251
Ikke dansk	100	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>			
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	93	7	257
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2

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	85	15	0	13	1
<b>Køn</b>						
Mand	0	86	14	0	7	0
Kvinde	0	83	17	0	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	0	90	10	0	10	1
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	85	15	0	13	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	85	15	0	13	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	0	85	15	0	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	73	18	6	3	237	18
<b>Køn</b>						
Mand	69	21	8	2	100	7
Kvinde	75	16	5	4	137	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	86	14	0	0	7	1
20-39 år	77	15	4	4	26	4
40-59 år	77	15	5	3	66	5
60-79 år	68	20	9	4	114	6
80- år	75	21	4	0	24	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	18	7	3	223	18
Pårørende	78	22	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	18	6	3	232	16
Ikke dansk	60	40	0	0	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	73	18	6	3	235	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

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	30	65	3	2	119	84
<b>Køn</b>						
Mand	27	70	4	0	56	31
Kvinde	33	62	2	3	63	53
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	27	73	0	0	11	15
40-59 år	34	59	3	3	29	27
60-79 år	29	67	3	2	66	34
80- år	10	90	0	0	10	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	66	3	2	111	84
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	65	3	2	114	82
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	31	65	3	2	117	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	60	35	4	2	260
<b>Køn</b>					
Mand	62	34	3	1	109
Kvinde	58	36	5	2	151
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	22	78	0	0	9
20-39 år	47	47	7	0	30
40-59 år	65	28	6	1	71
60-79 år	63	32	2	2	124
80- år	58	38	4	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	61	34	4	2	244
Pårørende	40	50	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	60	35	4	2	252
Ikke dansk	50	50	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	59	35	4	2	258
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	71	29	178	82
<b>Køn</b>				
Mand	77	23	73	35
Kvinde	67	33	105	47
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	3	5
20-39 år	88	13	24	6
40-59 år	64	36	55	18
60-79 år	71	29	79	45
80- år	65	35	17	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	29	169	77
Pårørende	67	33	6	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	29	174	79
Ikke dansk	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	71	29	177	81
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	1



**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	25	73	2	1	124	0
<b>Køn</b>						
Mand	20	79	0	2	56	0
Kvinde	29	68	3	0	68	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	24	71	0	5	21	0
40-59 år	17	80	3	0	35	0
60-79 år	30	68	2	0	54	0
80- år	36	64	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	73	2	1	118	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	72	2	1	121	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	25	72	2	1	123	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	44	53	2	0	255
<b>Køn</b>					
Mand	43	56	2	0	108
Kvinde	45	52	3	1	147
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	44	56	0	0	9
20-39 år	47	43	7	3	30
40-59 år	44	54	3	0	71
60-79 år	43	55	2	0	120
80- år	44	56	0	0	25
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	53	3	0	239
Pårørende	40	60	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	53	2	0	247
Ikke dansk	33	67	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	44	53	2	0	253
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**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	38	56	5	1	259
<b>Køn</b>					
Mand	40	57	3	0	108
Kvinde	37	56	6	1	151
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	88	13	0	0	8
20-39 år	50	37	10	3	30
40-59 år	30	67	3	0	73
60-79 år	39	56	5	1	124
80- år	29	67	4	0	24
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	57	5	1	244
Pårørende	50	50	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	56	5	1	252
Ikke dansk	17	83	0	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	39	56	5	1	257
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

**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	26	66	9	0	47	11	200
<b>Køn</b>							
Mand	25	61	14	0	28	6	73
Kvinde	26	74	0	0	19	5	127
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	7
20-39 år	20	60	20	0	5	2	23
40-59 år	27	55	18	0	11	1	59
60-79 år	22	74	4	0	23	4	97
80- år	38	63	0	0	8	3	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	22	68	10	0	41	10	193
Pårørende	-	-	-	-	4	1	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	27	64	9	0	45	11	195
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4
<b>Afsnitsnavn</b>							
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	26	65	9	0	46	11	199
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1

**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	20	71	7	2	100	161
<b>Køn</b>						
Mand	19	70	11	0	47	62
Kvinde	21	72	4	4	53	99
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	6
20-39 år	27	64	0	9	11	19
40-59 år	15	77	8	0	26	46
60-79 år	27	67	6	0	48	77
80- år	0	92	8	0	13	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	69	7	2	94	152
Pårørende	-	-	-	-	3	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	71	7	2	97	157
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	20	71	7	2	99	160
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

**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	60	12	20	9	148	113
<b>Køn</b>						
Mand	48	17	27	8	66	43
Kvinde	68	7	14	10	82	70
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	4
20-39 år	61	22	17	0	18	12
40-59 år	65	12	14	8	49	23
60-79 år	52	9	26	13	64	61
80- år	69	8	15	8	13	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	12	21	8	140	106
Pårørende	80	0	20	0	5	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	12	20	9	141	113
Ikke dansk	67	0	17	17	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	60	12	19	9	146	113
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

**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	71	25	2	2	223	33
<b>Køn</b>						
Mand	66	32	0	2	92	17
Kvinde	75	20	3	2	131	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	43	0	0	7	1
20-39 år	75	21	0	4	28	2
40-59 år	70	20	5	5	64	7
60-79 år	77	21	1	1	103	19
80- år	48	52	0	0	21	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	24	2	2	210	31
Pårørende	75	25	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	25	2	2	216	33
Ikke dansk	50	33	0	17	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	71	25	2	2	222	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	Modtagelsen
1	Det var, som det skal være! Fint.	Virkelig god
3	Der var en del ventetid. Skulle forny p-piller.	God
5	En venlig og problemløsende person i receptionen.	God
6	De var venlige og imødekommende. Der var stort set ingen ventetid.	Virkelig god
9	Personalet var venlige og imødekommende og topprofessionelle.	Virkelig god
10	Da min behandling kun var en [] prøve, og kun var under behandling ca. 15 min., kan jeg kun svare, at alt var tip-top i orden. Ingen ventetid, flinkt personale.	Intet svar
11	Den korte ambulante kontrol giver ikke anledning til evaluering.	God
14	Lang ventetid.	God
15	Svært at se om, man er det rigtige sted	God
17	Modtagelse som i de sidste [mange] år. Henvendte mig ved "skranken" hos sekretæren, der henviste mig til venteværelset.	Intet svar
22	Velkomst. Til rette anvisning (venteværelse). Information om processen.	Virkelig god
28	Blev bedt om at tage plads efter henvendelse ved sekretæren.	God
29	Professionel ekspedition sammenholdt med det venlige personel gjorde, at jeg følte mig i "menneskehænder".	Virkelig god
31	Ventetid, men meget venlig modtagelse.	God
38	Meget venligt personale.	God
42	[Sekretæren] turde knap kigge op for at spørge, om hun kunne hjælpe med noget.	Dårlig
43	Meget venlig og professionel modtagelse.	Virkelig god
47	Fremragende.	Virkelig god
49	Jeg følte mig rigtig god modtaget med varme og imødekommende læger/sygeplejersker.	Virkelig god
54	Oftede meget lang ventetid.	God
56	Bedre skiltning af, at der er modtagelse til flere ambulatorier, og skiltning til sekretær.	Dårlig
57	Ved forundersøgelsen fik jeg udleveret et skema til udfyldelse om transport, kørepenge. På dagen for behandling fik jeg intet skema eller information.	God
59	Ingen modtagelse.	Dårlig
60	Jeg følte mig velkommen.	Virkelig god
63	Venlig modtagelse med en rimelig ventetid.	Virkelig god
67	Jeg er meget glad for, at alt gik så hurtigt. Det er ikke rart, når det er blevet opdaget, at jeg har kræft. Tak for hjælpen.	Virkelig god
69	Jeg har været rigtig mange gange i ambulatoriet, og hver gang vidste sekretæren besked.	Virkelig god

✎	70 Jeg skulle selv spørge efter blanket til transportgodtgørelse, men de var flinke.	Virkelig god
✎	72 Venteværelset var en nedlagt sygestue.	God
✎	75 Jeg havde fået besked på at møde op på ambulatoriet [om morgenen]. Da jeg ankom, var der ingen til at modtage mig. Der var en rengøringsdame, der kunne fortælle, at personalet på ambulatoriet mødte [senere].	Virkelig dårlig
✎	76 Det er [flere måneder] siden, jeg var hos plastickirurgerne, så jeg husker kun meget generelt: Det var ganske glimrende! Tak for den gode og, tror jeg, kompetente behandling.	Intet svar
✎	79 Første besøg, forundersøgelse: Sad i et ventenum kort tid og blev kaldt ind. Derefter skulle lægen et eller andet, og jeg stod og ventede på gangen. Forslag: Lad være med at kalde patienter ind, før lægen har tid til at være nærværende. Andet besøg, operationsdag: alt ok.	God
✎	81 Sødt, venligt og imødekommende personale. Men triste omgivelser og gamle campingblade at læse i.	God
✎	84 Den ene gang var der ventetid. Den anden gang ikke.	Virkelig god
✎	88 "Venteværelset" (bygning 9, anden sal) er stole på en gang, der er meget trafikeret af palleleverancer til naboafdelingen, så alle ventende skulle flere gange stå op, for at de kunne køre igennem gangen.	God
✎	90 Flinke og venlige :)	God
✎	91 Jeg har et meget bredt [ar] efter en [hjerteroperation] og havde håbet at få arret trukket sammen ved en operation. Jeg fik kun lavet nogle huller i arret, som skulle blege det og fik besked på at skulle møde til flere behandlinger. Ved næste fremmøde til behandling blev jeg ikke behandlet og fik i stedet [et plaster].	Intet svar
✎	92 Mangler stille musik.	Virkelig god
✎	93 Fantastisk dygtige til at møde børn i øjenhøjde og skabe tryghed.	Virkelig god
✎	94 Sødt personale. Men dog lidt ventetid, 30 minutter cirka.	God
✎	95 Vedrørende den lange ventetid: Måtte selv spørge, om jeg var blevet glemt.	God
✎	97 Den var god.	God
✎	101 Altid et glad ansigt.	Virkelig god
✎	103 Smilende og venlig.	Virkelig god
✎	106 Vi kom ind til tiden. Fint.	God
✎	109 Lang ventetid.	God
✎	110 De to sidste gange jeg har i ambulatoriet, har jeg ikke været på listen, så sekretæren har måttet få mig ind i programmet.	Dårlig

## Plastikkirurgisk Afdeling Z

### Hvilke(n) fejl oplevede du?


















ID	Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	Fejlhåndtering
2	Problem at Plastikkirurgisk Afdeling ligger spredt i to bygninger, og scanninger i en tredje bygning. Ingen sammenhæng, fejlindkaldelse.	Dårligt
4	I disse IT-tider havde man ikke oplysning om tidligere indlæggelser eller oplysninger om, hvilken medicin jeg fik. Dette bevirkede, at den første planlagte operation måtte udsættes et halvt år.	Godt
8	Ikke alt inficeret væv blev fjernet ved første operation.	Godt
13	Forkert sytråd, det gav betændelse.	Godt
30	Nogle ark, de sidste i journalen, var bleven borte.	Godt
33	Evalueringskema modtaget før endelig indkaldelse.	Godt
36	Blev indkaldt til ambulatoriet med besked om, at jeg sikkert ikke kunne køre hjem selv. Det viste sig, at jeg bare skulle til forundersøgelse.	Dårligt
39	Min journal indeholdt flere sider som handlede om en anden patient, så det var en sygeplejerske, der gjorde lægen opmærksom på det. Lægen havde ikke sat sig ind i min sag før mødet, hvilket blev pinligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
51	Ingen. I det hele taget en positiv oplevelse.	Intet svar
62	Der var ikke oplyst godt nok om prøver, der skulle tages, så behandlingen blev skubbet.	Godt
64	I journalen var der oplysninger, som fik mig til at tvivle på, om de havde helt styr på, hvad der var sket og hvornår.	Intet svar
66	Her cirka to måneder efter, er der stadig en knude (fedtknude) [ét sted på kroppen] og en lille knude [et andet sted på kroppen], hvor fedtet blev suget fra.	Intet svar
73	Mener, at vedkommende slog mod tand/tænder med instrument. Det har jeg talt med dem om.	Intet svar
74	Mit seneste besøg på afdelingen fandt sted [om vinteren]. Den læge NN, som skulle undersøge min opererede næse, var ung, vaks, venlig, men tog fejl af, hvem der havde opereret og af datoen for indgrebet. Det gik for stærkt, og følte ikke helt trygt.	Intet svar
89	Lægen vil afslutte mig og min familie, da hun så mine [mærker], da jeg hele forløbet har været den, lægerne har været mest opmærksomme på. Da min familie så var på Afdeling Z [nogle uger] senere, er de begge ([familiemedlemmer]) blevet undersøgt, og den læge, som undersøgte dem, mente, de skulle komme oftere []. Og jeg er bare udskrevet?! Deres mærker har altid været pænere end mine?	Intet svar
91	Efter behandlingen kom der noget blødning i underhuden, så arret nu er blevet endnu grimmere. Da jeg fik plastret, spurgte jeg, om min egen læge skulle skrive recept, hvilket jeg fik bekræftet. Men [] Apotek havde ikke plastret, og kunne ikke skaffe det. De mente heller ikke, at et andet apotek kunne levere det, da apotekerne nok havde de samme leverandører. Derefter ringede jeg til mit kontaktnummer og spurgte, hvordan jeg skulle skaffe plastret: "Det ved jeg sårme ikke, det må du vel selv finde ud af", var svaret. Det var ikke min kontaktperson, som jeg talte med.	Intet svar
92	Sekretæren glemte at tilkalde lægen, jeg skulle tale med. Ventede ca. en time, inden fejlen blev opdaget.	Godt
98	Jeg blev ikke informeret om selve operationen inden dagen, og bad selv om en tid INDEN operationen for i det tilfælde, at jeg skulle tage stilling til placering og størrelse af min rekonstruktion af brystvorter i forbindelse med min brystkræft. Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle tage stilling til noget. Alligevel blev jeg på selve operationsdagen kastet ud i beslutning om, hvor	Intet svar

"vorterne" skulle placeres i forhold til gamle ar. Det slog benene væk under mig, da jeg skulle vælge mellem, om de skulle side "for højt eller for lavt".

## Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
1	De havde styr på det hele!	Virkelig godt
5	Læge NN i ambulatoriet var lydhør, men ved konsultation med anden læge NN blev der sat spørgsmål ved mine udsagn, trods det, at lidelsen er min. Der blev talt om mig i tredje person hen over mit hoved med påstand om, at jeg tog fejl om egne oplevelser.	Dårligt
6	Positivt overrasket over, at afdelingerne arbejder så godt sammen på Aarhus Sygehus, som de gør :)	Virkelig godt
15	Fik forskellige forklaringer af forskellige læger. Manglede sammenhæng på, hvad man anbefalede.	Godt
17	Følte jeg blev negligeret, når jeg fortalte om nye opdagelser af hudforandringer. Faktisk nedgjort af den kvindelige, meget talende læge. Manglede seriøsitet. Talte kun med lægen, en anden viste mig ind til lægen.	Intet svar
23	Patienten blev af lægen på første sygehus vurderet til strålebehandling [] på et andet sygehus. Ved første mødedag på det andet sygehus blev der udtrykt tvivl om biopsien. Ny prøve lavet på første sygehus, diagnosen var: intet abnormt. Så det første besøg hos jer var ikke heldigt, men det andet var fint og professionelt [].	Intet svar
24	Meget flinke og rare mennesker, men meget lidt plads i venturum.	Godt
27	[Den ca. halve time], jeg var under behandling, var meget morsom, da lægen delte sine meninger ud om forskellige ting. Det afledte en diskussion mellem det øvrige personale og mig. Jeg fik en god oplevelse og en meget sjov historie at dele med vennerne. Var næsten som at være midt i en film!	Godt
28	Det gik meget hurtigt. Meget korte svar på spørgsmål. Personalet virkede til at have meget travlt.	Godt
29	Personalet skulle stoppe en []blødning, der var opstået på en anden afdeling, hvor de forsøgte, at fjerne en knyst []. Blødningen blev midlertidig stoppet med et kompres på afdelingen.	Virkelig godt
30	Meget betryggende. Er meget glad for kontrollen.	Godt
32	Virkelig god og hyggelig "ånd".	Virkelig godt
35	Der kunne være en bedre dialog med hjemmesygeplejersken.	Virkelig godt
38	Ja, de var meget aktive for at indhente oplysninger fra de andre hospitaler og andre afdelinger her i byen.	Intet svar
41	Den første konsultation med en læge og en sygeplejerske kunne være undgået, og dermed sparet mig for besvær og to læger for tid. Der var ingen information dér, som jeg ikke allerede havde fået af min egen læge, og som jeg igen fik under operationen. Men læge og sygeplejerske var dog søde og kompetente.	Godt
43	Jeg kan kun rose personalet for et hurtigt og professionelt undersøgelses-/ behandlingsforløb.	Virkelig godt
46	Læge NN måtte søge hjælp ved [anden] læge. Fint nok.	Virkelig godt
49	Jeg følte mig tryk og forstået.	Virkelig godt
50	Lægeseekretæren, hvor vi kommer og melder vores ankomst, bruger MEGET lang tid på at få booket en ny tid. Jeg ved ikke, om det er systemet, der er bøvl, men synes, det tager urimeligt lang tid, hvilket ofte forårsager flaksehalse. Ønskværdigt, at hun er mere og bedre orienteret om ventetid. Hun ved ALDRIG noget.	Godt

	54	Hurtig og effektiv stillingtagen. Minimal ventetid i behandlingsforløbet.	Godt
	55	Tilfredsstillende.	Godt
	56	Mit første besøg var [sent på dagen]. Jeg kom til at vente næsten en time, førend jeg blev kaldt ind. Alligevel oplevede ingen stress eller jag, og jeg fik al den tid, jeg havde brug for i selve mødet med behandleren.	Godt
	58	Jeg må kun indskyde, at jeg faktisk aldrig har talt med personalet om noget vedr. min kontrol af kræftoperation! Kun haft samtaler med lægerne.	Godt
	59	For lang tid med analyseresultatet af vævsprøver [] og manglende oplysninger om vævsprøve to - "efter opremsning".	Godt
	69	Hele personalet er meget opmærksom på, at der ikke må være ventetid. Jeg har ikke ventet ret meget, selvom jeg har været der mange gange.	Virkelig godt
	70	Personalet inde i operationslokalet var simpelthen så søde og omsorgsfulde, så denne skrækoplevelse blev så god, som den nu kunne blive. Jeg fik tilbud om at få hele kroppen undersøgt før operationen. Det var en stor lettelse. Jeg havde forventet, at jeg skulle tigge og bede om det. Alt var til ug. Tak for det!	Virkelig godt
	72	Lokalbedøvelse omkring næseregionen. Det er forfærdeligt. Fuld narkose!	Godt
	80	I mit møde med afdeling Z har jeg truffet sygeplejerske NN, læge NN og læge NN, det er de mest fantastiske, forstående og lyttende mennesker jeg nogensinde har mødt. STOR ROS TIL DEM.	Virkelig godt
	82	Uacceptabel ventetid, når der i ambulatoriet skal gives svar på patologisk undersøgelse.	Godt
	87	Yderst dårlig kommunikation mellem ambulatorium og patienthotellet. Blev misinformeret et par gange.	Godt
	91	Jeg har en ny tid [i foråret], som jeg naturligvis møder op til, men jeg nærer ingen forhåbninger. Jeg vil ikke skuffes en gang til.	Dårligt
	98	Det var en svær beslutning, og jeg fik kommentaren: "Vil du opereres eller ej?", hvilket førte til tårer. Tiden gik, og en læge kom derfor i tidsnød og måtte tilkalde en anden læge, så de lavede hver [en del af indgrebet] med det resultat, at det selvfølgelig blev [to forskellige resultater]! :( NØDRÅB: information og god tid...	Intet svar
	100	Kontrol for modermærkekræft: Jeg undrer mig over, at det er kirurger og ikke hudlæger, der foretager undersøgelsen!	Godt
	105	Perfekt.	Virkelig godt
	106	Jeg fik en krave sat omkring ansigtet, men den klistrede fuldstændig til mit hår. Da den skulle af efter en halv time, troede jeg, at sygeplejersken rev alt mit hår af, det var værre en selve operationen []. Forslag: anbring noget gaze, hvor håret rører. Det var forfærdelig smertefuldt, og sygeplejersken vidste det godt, men spurgte om jeg ville have den hurtige måde at få den af på. Bestemt et stort minus i behandlingen.	Godt
	110	Det var ambulatoriekontrol efter indlæggelse tidligere.	Dårligt

## Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
2	En af sekretærerne ikke særlig venlig.	Dårligt
5	Jeg antager, at hvis jeg ikke selv havde været forberedt (spurgte flere x uddybende) samt udsørgende om fremtiden osv., så havde niveauet for information været dårlig.	Dårligt
6	Først samtale, fint! Dernæst operation, fin information. Sidst fik jeg en pjece om, hvordan jeg skulle forholde mig med arret osv. efter operationen. Al information fungerede rigtig godt!	Virkelig godt
19	For personalet er det nok hverdag. Men for mig fylder det meget, at jeg har haft kræft.	Godt
22	Jeg var super tilfreds og følte mig i gode hænder af et ansvarligt og fagligt godt funderet personale, der løbende informerede mig om, hvad "de nu foretog sig". Det skabte tryghed. Og de var i et afslappet og godt humør, og havde det godt indbyrdes! VIGTIG FAKTOR.	Virkelig godt
25	Ved ikke, hvad jeg skal svare.	Godt
27	Information var meget nøjagtig og brugbar.	Godt
28	Meget lidt information. Pjece udleveret efter operation. Operationen blev foretaget hurtigt og effektivt. Varighed: 20 minutter fra start til slut af operationen.	Godt
29	Savner grundlag.	Virkelig godt
37	R rigtig god information om, hvordan jeg skulle behandle mit sår efter operationen, og i det hele taget hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til min operation.	Godt
38	Har fået meget fin orientering efter mit besøg på hospitalet, og lægerne havde fået svar fra andre hospitaler.	Intet svar
40	Jeg fik tilsendt information om [operationen], en brochure, som jeg forholdt mig meget til i forhold til indlæggelsesforløb, sygemelding, operationsprocedure etc. Det viste sig blot, at det var en gammel version, og virkeligheden var blevet opdateret en del. Det skabte lidt forvirring. Den skriftlige information er MEGET vigtig, fordi man midt i al sin usikkerhed omkring hundrede ting læner sig op ad informationen. Så har man da styr på noget! Så lad være med at sende gammelt, uopdateret informationsmateriale ud.	Godt
43	Igen kan jeg kun rose personalet!	Virkelig godt
45	Læge NN tog sig virkelig god tid til at besvare mine spørgsmål. Jeg følte mig virkelig velinformeret, da mødet var slut.	Virkelig godt
47	Jeg har i ambulatoriet fået misvisende informationer omkring min sygemelding efter transplantationen. Min oprindelige meddelelse var fem dage i ro. Det blev til fem dage, men der var ingen meddelelse omkring sårbehandling ved første orienterede møde.	Virkelig godt
48	Jeg har selv bedt om ikke at få alt for meget at vide omkring selve operationen undervejs, og det har de klaret til UG. Efterfølgende har jeg fået svar på de spørgsmål, jeg har haft omkring operationen.	Virkelig godt
50	Personalet har altid givet sig tid til at lytte til mig. Har altid følt mig som en person og ALDRIG som et "nummer".	Godt
56	Begge mine besøg i ambulatoriet har været med henblik på information i forhold til at træffe en beslutning og operation eller ej. Jeg synes, at jeg er blevet mødt med empati og stor faglig viden om dels selve indgrebet, men også i forhold til at give mig tid til at tage beslutningen. STOR ROS!	Godt
58	Jeg har ikke modtaget nogen form for skriftlig information overhovedet (det har ikke været nødvendigt).	Godt



✎	59 Fik udleveret journal, på anmodning, og information om søgning i historik på nettet med NemID.	Godt
✎	64 Jeg skulle stoppe lægen, da han havde så travlt, og spørge, hvad han mente, jeg fejlede.	Dårligt
✎	79 Fik både mundtlig og skriftlig information.	Virkelig godt
✎	80 Informationen, jeg har fået under hele mit forløb, har været perfekt, og det skyldes de tre førnævnte personer.	Virkelig godt
✎	88 I indkaldelsen blev der henvist til en parkerings-oversigt, der skulle være vedlagt. Det var den ikke.	Godt
✎	91 Jeg har beskrevet tingene, så godt jeg kan. Men da jeg jo ikke har fået den hjælp, jeg havde håbet på, er jeg selvfølgelig skuffet.	Dårligt
✎	98 Ok med hensyn til opbinding af brystvorterne bagefter. MEN igen slog det benene væk under mig, da jeg efterfølgende skulle gå en måned med skumgummifiduser, der var klodsede, firkantede og tydeligt synlige under tøjet. Anbefaling: lav noget mere figurafrundet skumgummi. Det er en lille ting, men stort for patienten.	Intet svar
✎	105 Perfekt.	Virkelig godt
✎	106 I mit tilfælde kunne man godt have foretaget behandlingen samme dag som oplysningen om, hvad der skulle laves. Det første møde tog [kort tid] og så tilbage til andet sygehus. Det næste møde med plastikkirurgen tog [omkring tre kvarter]. Min [pårørende] tog to halve fridage fra arbejde, fordi jeg ikke måtte køre bilen hjem.	Godt
✎	108 Den skriftlige information var ikke møntet på min operation. Er meget tilfreds med alt personale, også dem på opvågning.	Virkelig godt
✎	110 Havde fået skriftlig vejledning under tidligere indlæggelse.	Dårligt

## Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
5	Blev ikke nævnt.	Dårligt
12	Jeg er i den grad imponeret over at [person NN] tog sig tid til at besøge mig på privathospitalet, hvor jeg havde fået [operation]. Her fik jeg samtidig dato og klokkeslæt for rekonstruktion af [legemsdel], to år senere overholdt man det givne dato og klokkeslæt. Det er jeg MEGET imponeret over. Jeg er meget stolt og glad for resultatet. Tak [person NN]	Virkelig godt
18	Samarbejdet med ambulatoriet og egen læge fungerede ikke så godt. Ambulatoriet gav svarresultatet videre til egen læge, som skulle kontakte mig. Dette skete dog aldrig. Efter fire uger kontaktede jeg selv min læge, som efterhånden havde haft svaret liggende i to og en halv uge... Måske en kommunikationsfejl? Men unødvendig ventetid!	Godt
21	Sendt til afdelingen af min praktiserende læge for at få en sagkyndig vurdering af udslet []. En ny besigtigelse blev fastlagt til [vinter]. Det var mit første besøg på afdelingen.	Godt
22	Blot manglede jeg skriftligt materiale, der fastslog, hvordan jeg skulle forholde mig til solen med/uden skydække. Fik lidt forskellige svar på, hvad jeg måtte og hvornår. Det blev jeg forvirret over. Altid godt med "en lap papir", da man hurtigere lærer, hvad man må og ikke må (hukommelsen). På den baggrund forstyrrer jeg telefonisk lidt rigeligt, hvilket var unødvendigt, hvis jeg fik skriftlig materiale med hjem.	Virkelig godt
29	Savner grundlag.	Virkelig godt
38	Har kun haft ET besøg i ambulatoriet, dvs. en samtale med lægen på fem-ti minutter.	Intet svar
43	Igen kan jeg kun rose. Jeg har intet at klage over!	Virkelig godt
47	Jeg manglede viden omkring min transplantations udseende efter forløbet. Sårsygeplejerskerne var FREMRAGENDE og i den grad i stand til at fortælle mig, hvordan det videre forløb var. De gav mig tryghed.	Virkelig godt
50	Jeg har haft et meget smertefuldt forløb pga. [sygdom]. Ønskværdigt at få læge ved kontrol, der ved noget om det. Gerne den samme læge flere gange. Virker lidt usammenhængende pga. ny læge HVER gang.	Godt
55	Parkeringsproblemer.	Godt
74	Det "hjælpende" personale, receptionister og sygeplejersker, var meget venlige og muntre.	Intet svar
97	Jeg har fået grimt ar [på kroppen]. Det er jeg ked af. Hvor skal jeg henvende mig?	Godt
98	Vil meget gerne til en undersøgelse igen for at følge op på det gode/mindre gode resultat.	Intet svar
105	Perfekt - professionelt.	Virkelig godt

## Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
1	INGEN ventetid og GOD oplysning hele vejen igennem.	Virkelig godt
4	Da jeg skulle overnatte på afdelingen, må jeg nok sige, at sengene på afdelingen var det dårligste, jeg har mødt ved indlæggelse på et hospital. Gør noget ved det.	Virkelig godt
5	Meget god velkomst i ambulatoriet. Kortere ventetider. Undersøgende læger burde være mere skarpe på god og ligeværdig kommunikation.	Dårligt
7	Det tog [flere] timer fra operation, til jeg blev syet. Ellers alt ok.	Godt
12	Virkelig flot resultat.	Virkelig godt
14	Et bedre venteværelse. Alene placeringen af stole langs alle vægge gør, at helhedsindtrykket ikke er "venligt og rart".	Godt
16	Venteværelset er gennemgangsrum for et utal af mennesker. Man skal konstant trække benene til sig, så folk ikke snubler over dem. De væghængte stole er ok for rengøringen, men elendige at sidde på. Stole med armlæn er at foretrække. Lidt mere hyggeligt vil være fint.	Virkelig godt
17	Venteværelset: Kunne virke hyggeligere, hvis der kom små borde med to til tre stole omkring. Caféagtigt, man ville nok komme i tale med andre, hvis man havde lyst. Eller komme med en høflig kommentar. Nu virker det koldt og kedeligt. Man føler sig som et nummer i rækken.	Intet svar
20	Ambulatoriet ok. Lægen ubehagelig!	Dårligt
22	De opfordrede mig til at deltage i samtalen. Det synes jeg var hyggeligt, fordi de samtidigt passede deres arbejde. Godt gået og tusind tak for god behandling.	Virkelig godt
24	Venteværelset er for lille.	Godt
25	Mine kontrolbesøg er korte, nogle undersøgere virker grundigere end andre, men jeg kan ikke vurdere, om resultatet er det samme, men jeg vil stole på, at undersøger observerer, såfremt der er tegn på noget, som vi skal være agtpågivende overfor.	Godt
26	Virkelig god information af sygeplejersker efter ambulatoriebesøg.	Virkelig godt
27	Der var ikke et rigtigt venteværelse, mere bare nogle stole på en gang. Det bliver dog ligegyldigt, når alt andet er godt og i orden. Så en underprioritering af venteværelset er fint, så længe operationen og personale er i top.	Godt
29	I min situation har jeg kun godt at sige om ambulatoriets behandling af mig. De skulle reparere noget "køkkenbordssløjde", som gik i hårnude, og det gjorde de professionelt på kort tid, selvom jeg blev presset ind, vist nok lige før lukketid.	Virkelig godt
32	Personalet er utrolig venligt og omsorgsfuldt.	Virkelig godt
34	Det, jeg synes, var rigtig godt, var, at man til en hver tid kan ringe, hvis man er i tvivl om et modermærke, som man er bekymret for.	Virkelig godt
38	Jeg fik et godt indtryk af de ting, jeg så og hørte. Blandt andet deres forhold indbyrdes, man kan se meget på tre timer. Hvad rengøring angår, er det ok i forhold til den tid, der er til det.	Intet svar
41	Jeg er RIGTIG godt tilfreds med forløbet. Det eneste [problem] er, at såret er ret grimt lavet, og det kom bag på mig, [at det] var "kvaliteten" på Plastikkirurgisk Afdeling. Men jeg blev fortalt, at det retter sig i løbet af seks måneder, så jeg krydser fingere.	Godt
43	Jeg kom ind før tid, både ved behandling og efterfølgende samtale. Jeg ventede højst et kvarter. Jeg synes, hele forløbet var godt!	Virkelig godt

## Bilag 5

44	Min vurdering af både ambulatorium og afdeling 2 er MEGET positiv, og jeg har hele vejen igennem mit efterhånden lange forløb, følt mig rigtig godt behandlet. Tak for det!	Virkelig godt
45	De tager sig rigtig god tid, god ting! Jeg fik også en anden specialists mening. Virkelig grundig undersøgelse/information. STOR elitesmile :)	Virkelig godt
47	Indret venteværelset til sårbehandling, så man kan få benet op til vandret, som I foreskriver! Jeres sygeplejersker NN er i den grad oplyste og i stand til at give tryghed, både i ambulatoriet og telefonisk. Godt gået, NN.	Virkelig godt
48	Det er rigtig godt, at der står vand og saft i venteværelset, men kanderne er ofte tomme :-)	Virkelig godt
51	Skal jeg give stjerner, må det blive seks stjerne ud af seks. Tak for en god behandling.	Virkelig godt
52	Nedbring ventetiden! Nogle af os har et job at passe! Indret venteværelset anderledes. Opstil evt. faciliteter, hvor man kan købe kaffe/te og andre drikkevarer!	Virkelig godt
53	Sygeplejersken, der behandlede mig, var imødekommende, venlig og utrolig kompetent. Jeg var i de bedste hænder og følte mig særdeles tryk!	Virkelig godt
55	Bedre indretning af venteværelset.	Godt
56	Har bare siddet i alt for mange venteværelser de sidste [mange måneder]. De er bare trøstesløse, rene eller ej! Ellers ok lokaliteter.	Godt
57	Acceptabelt er nok mere sigende end godt.	Godt
58	Jeg synes, at indretning og farvevalg i venteværelset var meget kedeligt (brun/beige). Ellers har jeg ingen kommentarer.	Godt
59	Bedre modtagelse, der var slet ingen! Venligt personale med en passende blanding af alvor og munterhed i situationen.	Godt
61	Skemaet er desværre alt for generelt. Det giver ikke et retvisende billede. Der er stor forskel på, om man selv er opsøgende med et problem, eller kommer til rutinekontrol for 23. gang (og dermed sandsynligvis ikke fejler noget).	Virkelig godt
65	Behandlingen virkede professionel og kompetent.	Virkelig godt
68	Personalet var meget venligt.	Virkelig godt
69	Generelt er jeg meget tilfreds med behandlingen i ambulatoriet. Det er de samme personer, jeg bliver behandlet af, og det giver en tryghed.	Virkelig godt
70	Godt: Imødekommende, venlige, beroligende og omsorgsfulde. Jeg var jo ved at dø af skræk, da jeg tog derud.	Virkelig godt
71	Det eneste jeg oplevede som problematisk var, at der var så langt ned til toilettet på gangen. Derfor gik der lidt længere tid efter operationen, inden jeg selv turde at gå på toilettet. Det var rigtig godt med udslusningen på patienthotellet, så jeg fandt ud af, hvor meget jeg kunne, inden jeg kom hjem.	Virkelig godt
77	Ved første undersøgelse fik jeg at vide, at de nok skulle hjælpe mig og beskrev, hvilke muligheder der var, som jeg skulle overveje. Efterfølgende fik jeg så et brev, hvor der stod, at de ikke kunne hjælpe mig alligevel. Det var selvfølgelig meget skuffende. Så pas på med for hurtige udmeldinger.	Intet svar
78	Jeg blev mødt i venteværelset af en meget rar og sød sygeplejerske, som fik mig til at føle, at jeg var i de bedste hænder. Selvom jeg var nervøs (trods det, at det ikke var noget akut), så gjorde hendes adfærd bare alting nemmere.	Virkelig godt
79	Når man skal have opereret knæet, er man selvfølgelig nervøs, men jeg følte mig tryk og i kompetente hænder. Alt foregik stille og roligt uden hastværk. Kirurgen fortalte undervejs, hvad der foregik, så selvom det ikke var det "sjoveste", jeg har været med til, var det en positiv oplevelse alligevel.	Virkelig godt
83	Jeg har en del kommentarer på forskellige områder og med fare for, at blive opfattet som	Dårligt

kværlant, lister jeg dem op her. Dog tror jeg, det samlet skal ses som forskellige sider af et manglende informationsniveau og indsigt i patientens situation. Det har været svært for mig at bruge skemaet til at give et rigtigt indtryk af mine oplevelser, men generelt er min oplevelse af afdelingen og personalet positiv, men til tider virker kontakten ret overfladisk. 1. Kontaktperson: Jeg husker det som om, jeg flere gange fik stukket et kort i hånden, nogen gange angivet at det var kontaktpersonen. 2. Ikke overraskende virker det, som om lægerne NN er mest interesserede i at skære, og i øvrigt blot kontrollere det fysisk/mekanisk synlige resultat, og der er de ganske givet rigtig dygtige håndværkere. Men jeg mener, der bliver gjort for lidt på opfølgning af psykisk og fysiske velbefindende. Psykisk: Det er sikkert sjovt at skære, men det ER altså ikke sjovt at blive skåret i, uanset at det er for at blive rask. Der dukker løbende mange spørgsmål op i kølvandet på en operation, og det kan være både relevante som tåbelige, men ethvert ubesvaret spørgsmål bliver liggende som en utryghed, så hvor er man velkommen til at gøre af dem? Flere gange har jeg fået at vide, at jeg bare skulle spørge hvis der var det mindste. Det har jeg så forsøgt, men følte ofte at det blev modtaget med en overbærende attitude som gjorde, at jeg ikke følte mig taget seriøs. Konsekvensen er, at jeg har bidt spørgsmål i mig og levet med utrygheden i stedet. Ville det være en idé med en psykolog tilknyttet, som har indsigt i de relevante problematikker for afdelingens patienter som man kan rette henvendelse til? Vedkommende psykolog kunne evt. fungere som konsulent for den del afdelingens personale, som måske ikke kan forventes at have psykisk patienthåndtering som sit primære felt. Fysisk: Hvilke problemer kan forventes motorisk og i hvor lang tid efter og hvordan afhjælpes de? Der måtte gerne være tilbud og genoptræning/ genoptræningsoplysning (for min skyld gerne brugerbetalt). Mangel på info om følgevirkninger af operation gav netop anledning til bekymring om, hvordan og hvor meget og hvordan jeg måtte og burde bruge operationsberørte legemsdel for bedst muligt at komme i gang igen. 3. Især de sidste kontrolbesøg har virket næsten overflødige og kunne måske være klaret telefonisk. Det har ikke været værd at tage en halv dag ud af kalenderen for at rejse ind til et besøg, der varer mindre end ti min i effektiv tid. Med håb om, at denne lange feedback kan og vil blive brugt, det har taget lang tid at formulere :-)

- |       |  |               |
|-------|--|---------------|
| ✎ 85  | Der stod tre læger klar til at modtage os, da vi kom. Der var ingen ventetid, så det var meget overbevisende.  | Virkelig godt |
| ✎ 86  | Alt i alt synes vi, at I tog hånd om os, og som vi sagde, at den gode behandling havde vi aldrig oplevet andre steder, hospitaler!   | Virkelig godt |
| ✎ 87  | Jeg synes, at det er vigtigt, at sygeplejersken får alt vigtig information fra lægerne og giver det videre til sosu'erne, og at vigtig information når over til patienthotellet. Har oplevet en meget vellykket operation, hvor alle behandlede mig rigtig godt, men pga. kommunikationsproblemer blev jeg fejlinformeret. | Godt          |
| ✎ 88  | Utroligt venligt personale. Både læger og sygeplejersker var snakkesaglige, lyttende og tog sig tid til at hjælpe både mig og hinanden.  | Godt          |
| ✎ 94  | Jeg synes godt, at der kunne være noget mere at læse i venteværelset. Måske en kop kaffe. :) Ellers var alt, som det skulle være.  | Godt          |
| ✎ 95  | Venteværelset er på gangen, en gennemgangsløj, dårligt. Reception i et sidekontor, lidt afsides. Operationsstuen så fin ud. Mange ting på gangen, lidt rodet.  | Godt          |
| ✎ 96  | Venteforholdene ved selve operationen var dårlige.   | Godt          |
| ✎ 98  | Jeg er meget glad for den gode mailkontakt, jeg har til NN, som har lavet min store [operation] og har fulgt mig. Men som desværre ikke skulle lave det afsluttende indgreb. Hun svarer lynhurtigt på mail, og det var også hende, der kontaktede for yderligere oplysninger om min sidste operation.                      | Intet svar    |
| ✎ 99  | Under hele forløbet blev jeg mødt af meget søde og kompetente sygeplejersker. Jeg blev opereret af en dygtig og venlig læge, som jeg følte mig meget tryk ved.   | Godt          |
| ✎ 102 | Der kunne godt være et bedre venteværelse, taget i betragtning hvor lang tid, man sidder der.  | Godt          |
| ✎ 104 | Vi blev tilbudt mad, da det var ved spisetid!  | Virkelig godt |
| ✎ 105 | Perfekt og professionelt. Kunne godt tænke mig at blive indkaldt et par år mere, min alder taget i betragtning [ældre].  | Virkelig godt |
| ✎ 107 | Alt i alt virkelig godt tilfreds.  | Virkelig godt |

## Bilag 5

- ✎ 110 Virke lidt mere imødekommende ved skranken, når man møder. Have bedre styr på de aftaler der bliver lavet fra en anden afdelings side ved udskrivelsen, og tider man får i en tredje afdeling. Dårligt

## 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.