

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Organkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Midt**



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:	416
Besvarelser fra afdelingens patienter:	273
Afdelingens svarprocent:	66%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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.



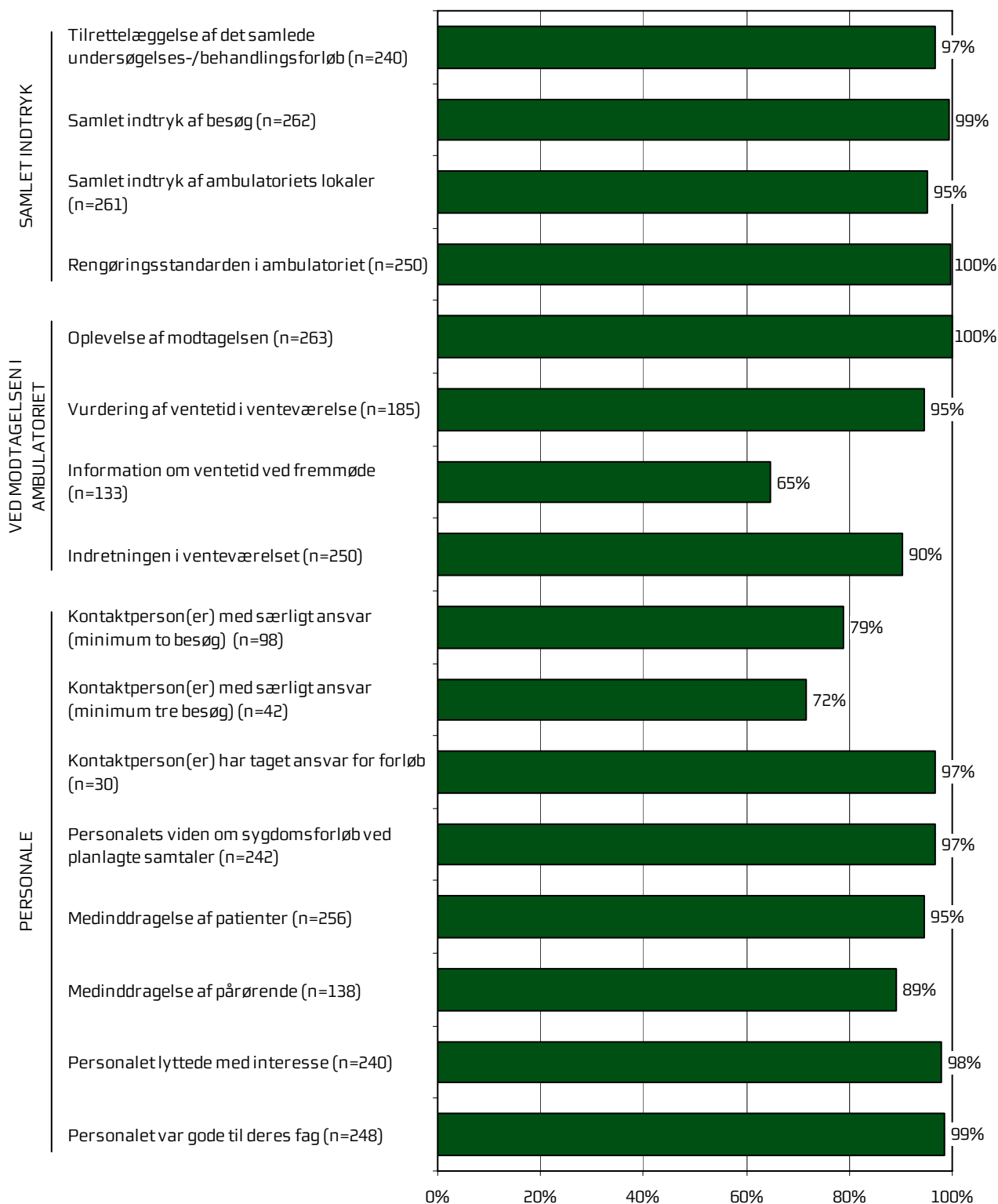


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

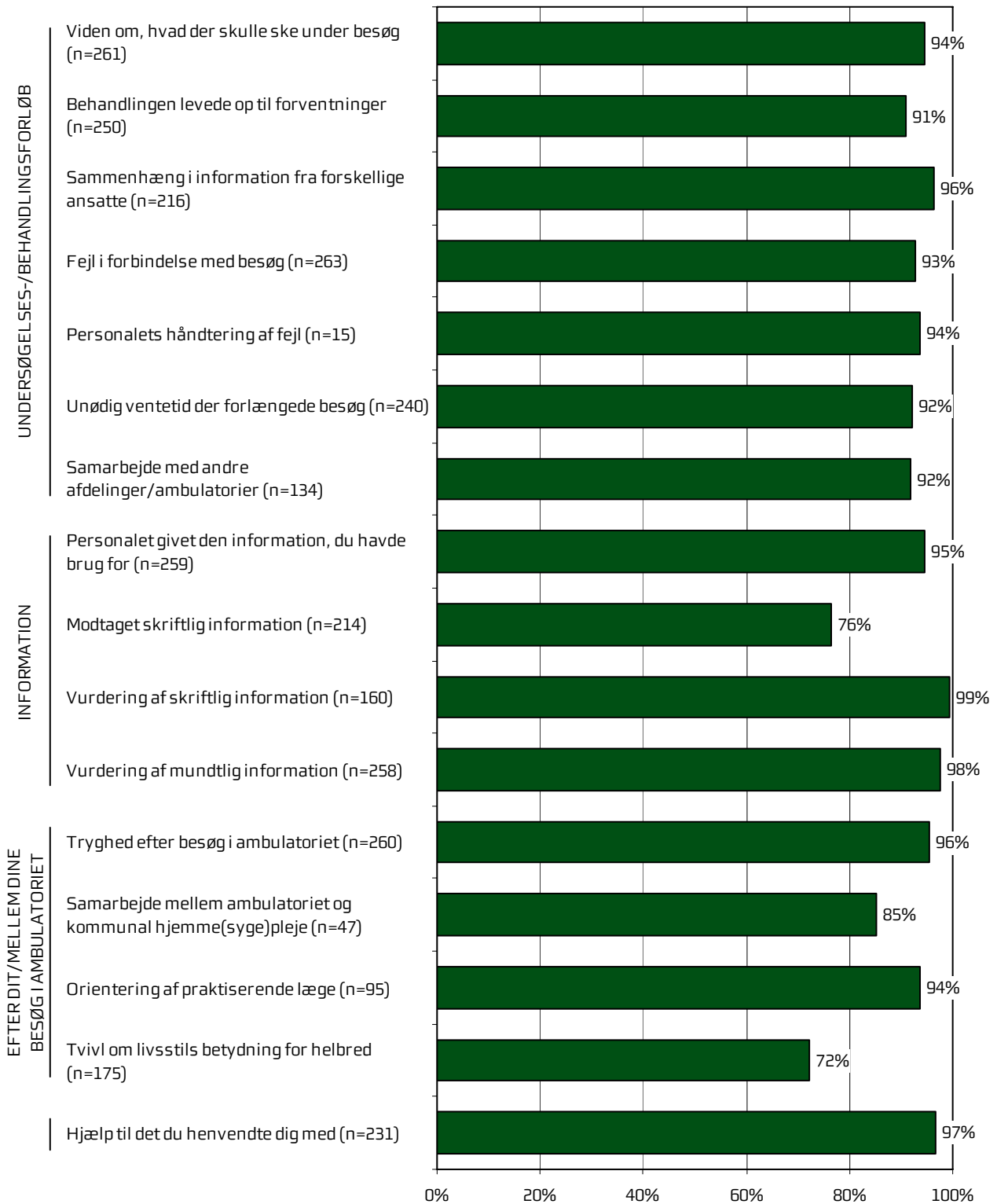
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

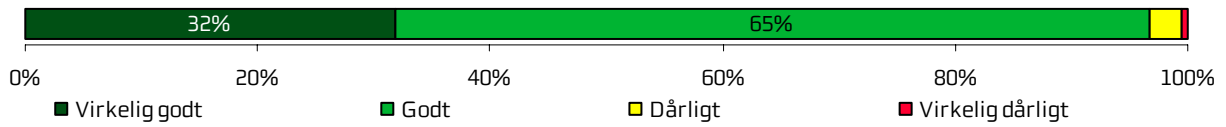
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

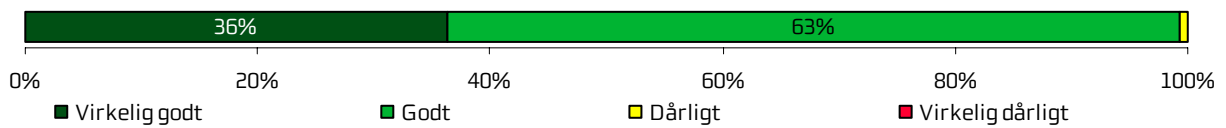
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

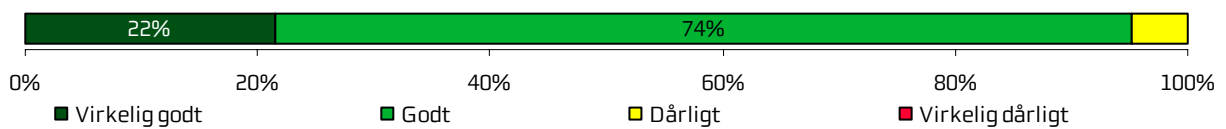
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=240)



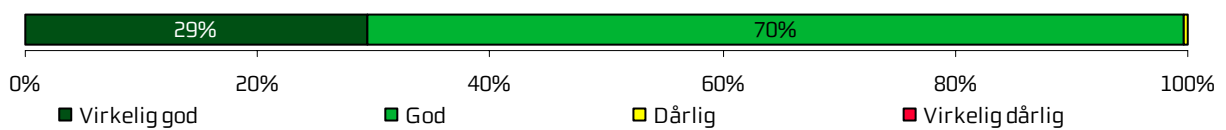
Samlet indtryk af besøg (n=262)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=261)



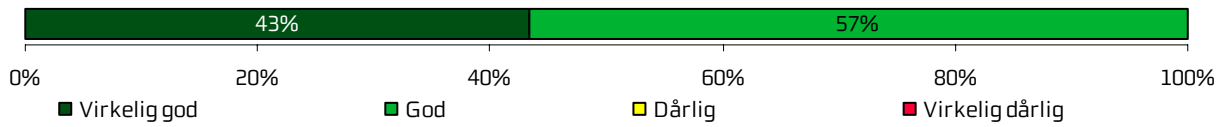
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=250)



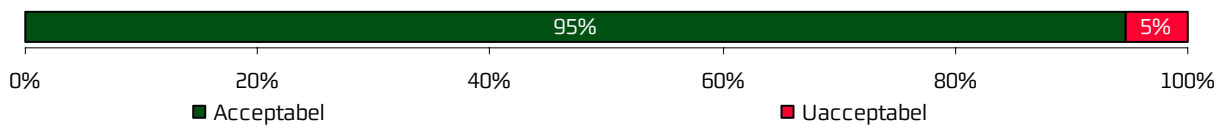
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	95 %	99 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 % *	98 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	98 % *	88 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=263)



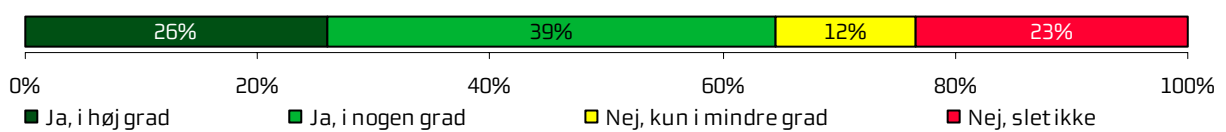
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=185)



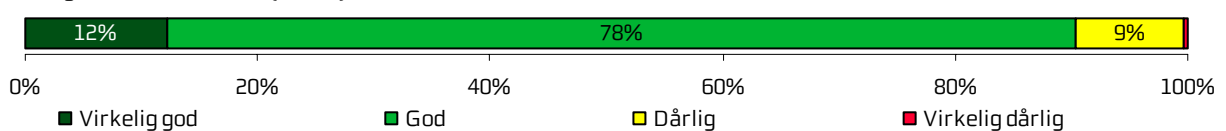
Længde af ventetid i venteværelse (n=261)



Information om ventetid ved fremmøde (n=133)



Indretningen i venteværelset (n=250)

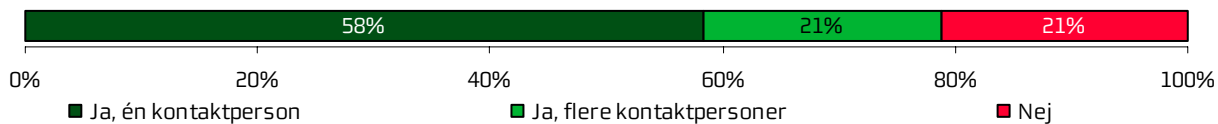




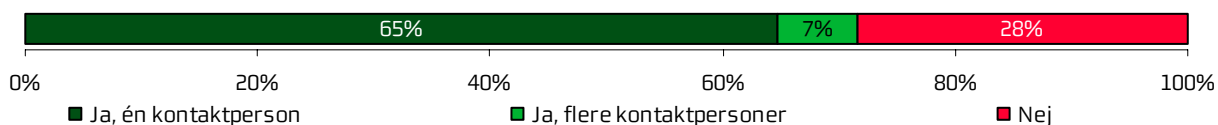
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 % *	97 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	95 %	-	99 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	65 %	60 %	55 % *	59 %	36 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	93 %	94 %	93 %	76 % *	83 % *

## Personale

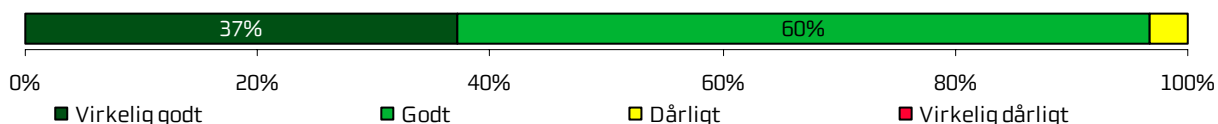
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=98)



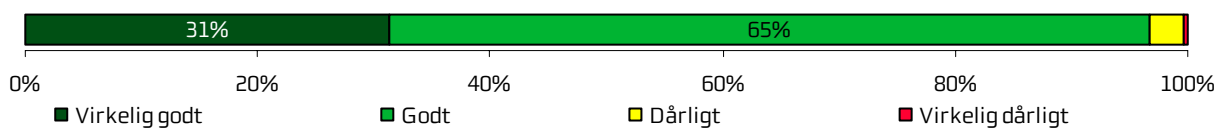
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=42)



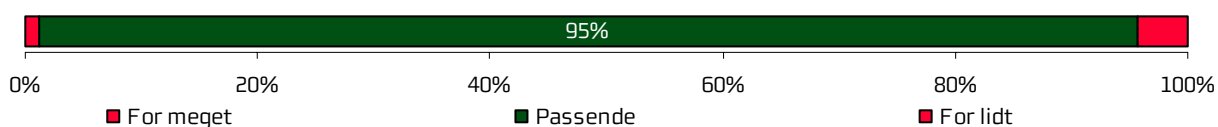
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=30)



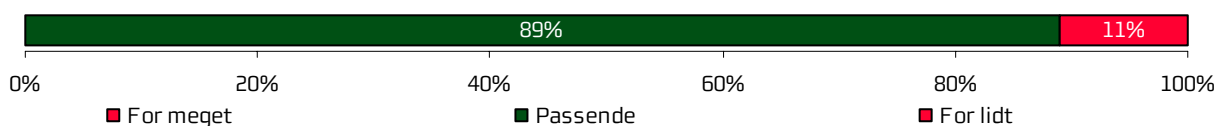
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=242)



Medinddragelse af patienter (n=256)



Medinddragelse af pårørende (n=138)



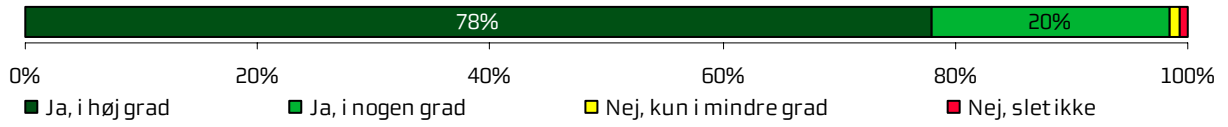
Personalet lyttede med interesse (n=240)



	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)	79 %	78 %	76 %	85 %	64 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	72 %	64 %	-	91 % *	67 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	95 %	93 % *	98 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	92 %	95 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	86 %	96 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	95 %	94 % *	98 %	93 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

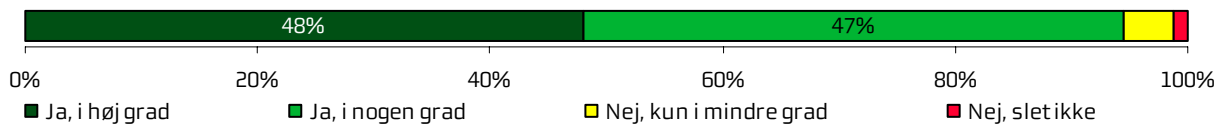
Personalet var gode til deres fag (n=248)



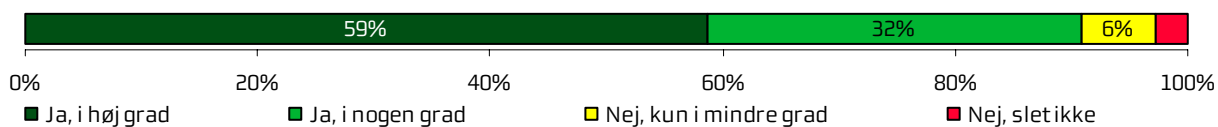
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	98 %	99 %	96 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

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



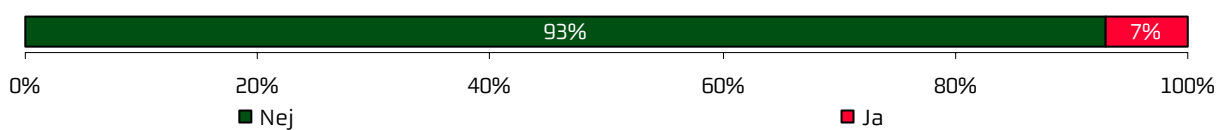
Behandlingen levede op til forventninger (n=250)



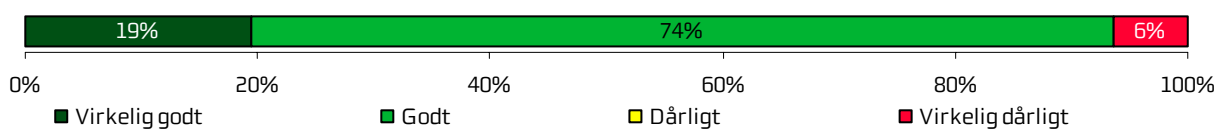
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=216)



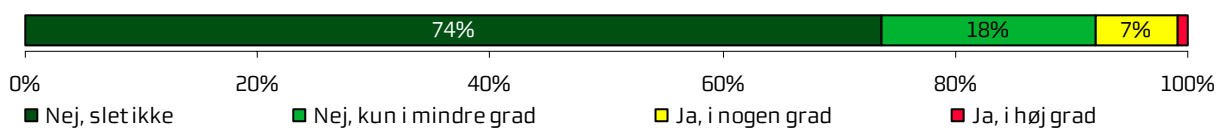
Fejl i forbindelse med besøg (n=263)



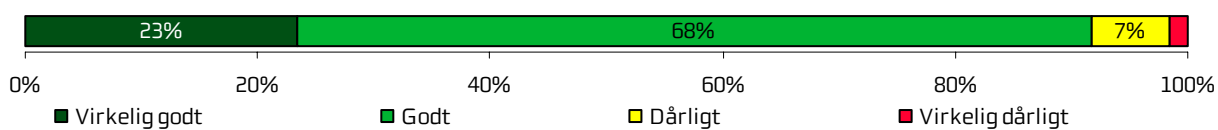
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=240)



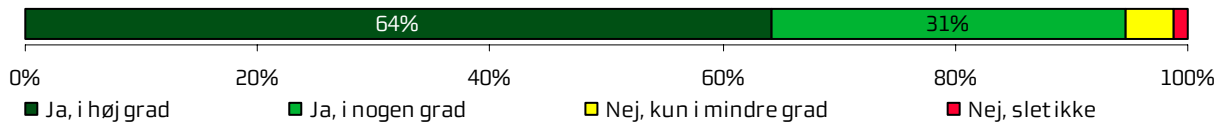
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=134)



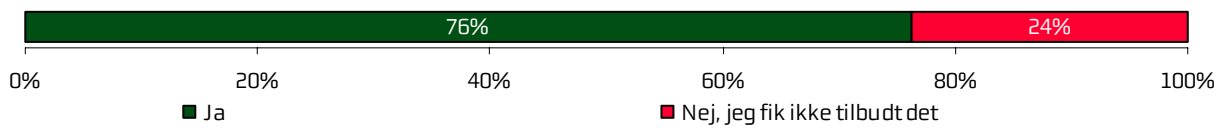
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	89 % *	97 %	85 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	93 %	91 %	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	93 %	94 % *	96 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	-	97 % *	89 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	94 %	86 %	-	86 %	34 % *	55 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	91 %	93 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	93 %	95 %	89 %	92 %

## Information

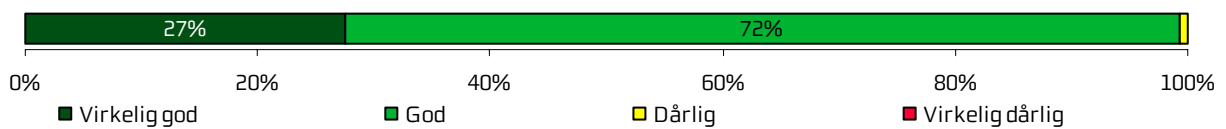
Personalet givet den information, du havde brug for (n=259)



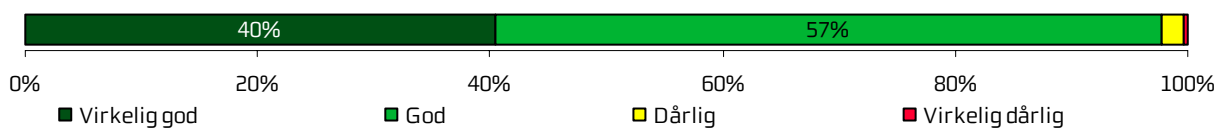
Modtaget skriftlig information (n=214)



Vurdering af skriftlig information (n=160)



Vurdering af mundtlig information (n=258)

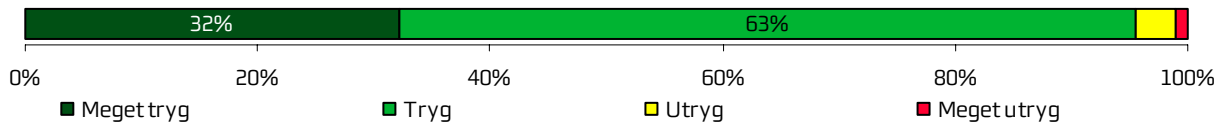




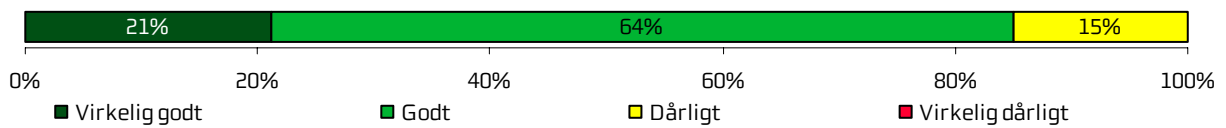
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	76 %	-	83 % *	62 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 % *	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	95 % *	99 %	94 % *	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

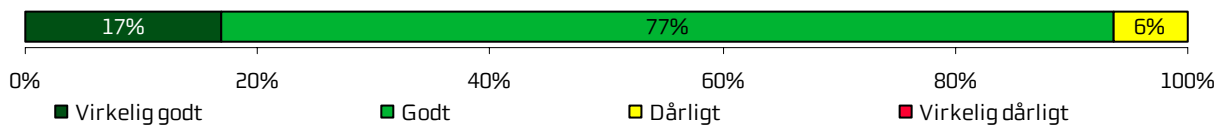
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=260)



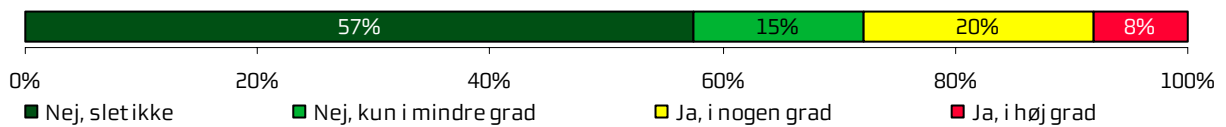
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



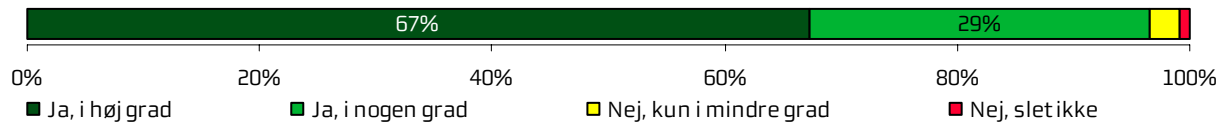
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=175)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	93 % *	98 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	85 %	91 %	97 % *	89 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	93 %	93 %	93 %	81 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	72 %	79 % *	78 %	67 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=231)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	96 %	98 %	92 % *	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"/>	
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) 66 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent 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	66%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	59%	60%
Kvinde	41%	40%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	5%
20-39 år	6%	9%
40-59 år	21%	26%
60-79 år	55%	47%
80- år	15%	13%

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		273		100%
<b>Køn</b>				
Mand		161		59%
Kvinde		112		41%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		8		3%
20-39 år		17		6%
40-59 år		56		21%
60-79 år		151		55%
80- år		41		15%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		245		93%
Pårørende		18		7%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		263		98%
Ikke dansk		5		2%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk ambulatorium		54		20%
Kirurgisk dagafsnit		34		12%
Mammacenter Viborg		36		13%
Urologisk ambulatorium		92		34%
Urologisk dagafsnit		54		20%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		3		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	32	65	3	0	240	18
<b>Køn</b>						
Mand	27	69	3	1	139	14
Kvinde	38	59	3	0	101	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	17	83	0	0	6	1
20-39 år	37	56	7	0	14	1
40-59 år	40	56	2	2	53	1
60-79 år	32	67	1	0	137	9
80- år	20	70	10	0	30	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	64	3	0	223	13
Pårørende	22	70	8	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	65	3	0	235	18
Ikke dansk	41	59	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	20	74	7	0	46	3
Kirurgisk dagafsnit	31	69	0	0	32	1
Mammacenter Viborg	47	53	0	0	32	2
Urologisk ambulatorium	23	73	4	0	75	12
Urologisk dagafsnit	46	50	2	2	52	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	36	63	1	0	262
<b>Køn</b>					
Mand	33	66	1	0	157
Kvinde	41	58	1	0	105
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	43	57	0	0	7
20-39 år	25	69	6	0	16
40-59 år	46	54	0	0	53
60-79 år	39	61	0	0	148
80- år	18	80	3	0	38
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	62	1	0	240
Pårørende	24	76	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	63	1	0	257
Ikke dansk	61	39	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk ambulatorium	24	74	2	0	50
Kirurgisk dagafsnit	36	64	0	0	33
Mammacenter Viborg	47	53	0	0	34
Urologisk ambulatorium	32	67	1	0	90
Urologisk dagafsnit	46	54	0	0	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	74	5	0	261
<b>Køn</b>					
Mand	19	75	6	0	157
Kvinde	25	71	4	0	104
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	14	86	0	0	7
20-39 år	20	68	12	0	16
40-59 år	31	67	2	0	55
60-79 år	22	74	4	0	147
80- år	8	81	11	0	36
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	73	5	0	239
Pårørende	18	82	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	74	5	0	256
Ikke dansk	39	61	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk ambulatorium	18	76	6	0	49
Kirurgisk dagafsnit	30	67	3	0	33
Mammacenter Viborg	24	76	0	0	34
Urologisk ambulatorium	18	72	10	0	90
Urologisk dagafsnit	25	75	0	0	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	70	0	0	250
<b>Køn</b>					
Mand	27	73	0	0	149
Kvinde	32	67	1	0	101
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	71	0	0	7
20-39 år	26	74	0	0	15
40-59 år	32	67	2	0	55
60-79 år	29	71	0	0	139
80- år	29	71	0	0	34
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	69	0	0	229
Pårørende	23	77	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	71	0	0	245
Ikke dansk	61	39	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk ambulatorium	23	77	0	0	48
Kirurgisk dagafsnit	30	70	0	0	30
Mammacenter Viborg	38	63	0	0	32
Urologisk ambulatorium	29	70	1	0	84
Urologisk dagafsnit	30	70	0	0	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	57	0	0	263
<b>Køn</b>					
Mand	40	60	0	0	154
Kvinde	48	52	0	0	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	13	88	0	0	8
20-39 år	23	77	0	0	17
40-59 år	59	41	0	0	55
60-79 år	45	55	0	0	144
80- år	31	69	0	0	39
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	53	0	0	239
Pårørende	12	88	0	0	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	57	0	0	257
Ikke dansk	61	39	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk ambulatorium	33	67	0	0	51
Kirurgisk dagafsnit	52	48	0	0	33
Mammacenter Viborg	58	42	0	0	36
Urologisk ambulatorium	32	68	0	0	88
Urologisk dagafsnit	56	44	0	0	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	185	81
<b>Køn</b>				
Mand	94	6	119	39
Kvinde	96	4	66	42
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	86	14	7	0
20-39 år	87	13	15	2
40-59 år	97	3	36	18
60-79 år	95	5	96	53
80-år	97	3	31	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	163	80
Pårørende	100	0	17	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95	5	179	81
Ikke dansk	100	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk ambulatorium	98	2	41	11
Kirurgisk dagafsnit	90	10	21	11
Mammacenter Viborg	100	0	19	16
Urologisk ambulatorium	90	10	72	18
Urologisk dagafsnit	100	0	31	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	2

**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	40	48	10	3	261	5
<b>Køn</b>						
Mand	32	54	11	2	156	2
Kvinde	50	39	7	4	105	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	14	71	14	0	7	0
20-39 år	17	42	24	17	17	0
40-59 år	47	46	7	0	53	1
60-79 år	44	46	8	2	148	1
80- år	26	58	14	3	36	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	45	10	3	241	2
Pårørende	14	86	0	0	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	47	10	3	255	5
Ikke dansk	39	61	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	25	52	17	6	52	0
Kirurgisk dagafsnit	48	32	6	13	31	1
Mammacenter Viborg	56	44	0	0	34	1
Urologisk ambulatorium	31	55	14	1	88	2
Urologisk dagafsnit	48	46	6	0	54	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	39	12	23	133	28
<b>Køn</b>						
Mand	26	36	14	24	90	17
Kvinde	26	43	9	22	43	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	0	20	80	5	1
20-39 år	7	37	15	41	13	1
40-59 år	36	38	13	13	23	5
60-79 år	31	39	12	18	68	15
80- år	17	46	8	29	24	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	40	11	22	120	22
Pårørende	21	29	9	40	10	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	38	12	23	129	28
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	29	47	6	18	34	5
Kirurgisk dagafsnit	0	71	29	0	14	2
Mammacenter Viborg	50	25	0	25	12	4
Urologisk ambulatorium	19	31	12	38	52	10
Urologisk dagafsnit	38	33	19	10	21	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

**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	12	78	9	0	250	12
<b>Køn</b>						
Mand	9	81	10	0	149	7
Kvinde	16	74	9	1	101	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	17	83	0	0	6	2
20-39 år	13	68	13	6	15	2
40-59 år	12	79	9	0	52	1
60-79 år	13	80	7	0	139	6
80- år	11	71	18	0	38	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	78	10	0	229	9
Pårørende	21	72	6	0	15	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	78	10	0	244	12
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	6	78	14	2	49	1
Kirurgisk dagafsnit	17	76	7	0	29	2
Mammacenter Viborg	24	73	3	0	33	2
Urologisk ambulatorium	8	77	14	0	84	6
Urologisk dagafsnit	13	85	2	0	52	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	21	21	98
<b>Køn</b>				
Mand	62	19	19	63
Kvinde	52	23	25	35
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	42	31	26	19
60-79 år	60	20	20	55
80- år	72	9	19	21
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	22	20	92
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	21	21	97
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk ambulatorium	50	14	36	14
Kirurgisk dagafsnit	-	-	-	0
Mammacenter Viborg	47	32	21	19
Urologisk ambulatorium	56	21	23	43
Urologisk dagafsnit	75	15	10	20
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	65	7	28	42
<b>Køn</b>				
Mand	75	3	22	32
Kvinde	30	19	50	10
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	50	18	31	10
60-79 år	69	0	31	19
80- år	75	8	17	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	8	26	38
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	7	29	41
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk ambulatorium	40	20	40	5
Kirurgisk dagafsnit	-	-	-	0
Mammacenter Viborg	-	-	-	2
Urologisk ambulatorium	61	9	30	23
Urologisk dagafsnit	90	0	10	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	37	60	3	0	30	0
<b>Køn</b>						
Mand	36	60	4	0	25	0
Kvinde	42	58	0	0	5	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	32	61	7	0	13	0
80- år	40	60	0	0	10	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	57	4	0	28	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	61	3	0	29	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	-	-	-	-	3	0
Kirurgisk dagafsnit	-	-	-	-	0	0
Mammacenter Viborg	-	-	-	-	0	0
Urologisk ambulatorium	25	69	6	0	16	0
Urologisk dagafsnit	56	44	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	31	65	3	0	242	25
<b>Køn</b>						
Mand	24	72	4	1	145	13
Kvinde	42	56	2	0	97	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	71	0	0	7	0
20-39 år	27	67	6	0	15	2
40-59 år	35	65	0	0	49	6
60-79 år	34	64	1	1	134	14
80- år	22	67	11	0	37	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	65	3	0	222	22
Pårørende	25	62	7	6	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	66	3	0	236	25
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	24	74	2	0	46	5
Kirurgisk dagafsnit	36	61	4	0	28	5
Mammacenter Viborg	55	45	0	0	31	5
Urologisk ambulatorium	22	73	4	1	85	5
Urologisk dagafsnit	35	61	4	0	49	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	1	95	4	256
<b>Køn</b>				
Mand	1	95	4	153
Kvinde	1	94	5	103
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	86	14	7
20-39 år	11	76	12	17
40-59 år	0	98	2	54
60-79 år	1	96	3	142
80- år	0	94	6	36
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	96	3	234
Pårørende	0	88	12	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	4	250
Ikke dansk	20	80	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk ambulatorium	2	92	6	50
Kirurgisk dagafsnit	3	94	3	32
Mammacenter Viborg	0	100	0	33
Urologisk ambulatorium	0	95	5	86
Urologisk dagafsnit	2	92	6	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	89	11	138	126
<b>Køn</b>					
Mand	0	89	11	89	69
Kvinde	0	88	12	49	57
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	5	2
20-39 år	-	-	-	4	13
40-59 år	0	83	17	23	32
60-79 år	0	90	10	78	69
80- år	0	89	11	28	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	118	123
Pårørende	0	94	6	16	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	89	11	136	122
Ikke dansk	-	-	-	2	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk ambulatorium	0	85	15	27	24
Kirurgisk dagafsnit	0	92	8	12	21
Mammacenter Viborg	0	95	5	22	11
Urologisk ambulatorium	0	93	7	57	33
Urologisk dagafsnit	0	72	28	18	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	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	68	30	2	0	240	22
<b>Køn</b>						
Mand	66	33	1	0	145	11
Kvinde	71	26	3	0	95	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	33	17	0	6	1
20-39 år	53	40	6	0	15	1
40-59 år	62	37	2	0	51	3
60-79 år	75	24	1	0	134	12
80- år	56	41	3	0	34	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	30	2	0	222	17
Pårørende	50	43	7	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	31	2	0	235	21
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	60	36	4	0	50	1
Kirurgisk dagafsnit	60	37	3	0	30	3
Mammacenter Viborg	87	13	0	0	31	4
Urologisk ambulatorium	61	37	3	0	79	8
Urologisk dagafsnit	77	23	0	0	47	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	78	20	1	1	248	18
<b>Køn</b>						
Mand	76	23	1	0	149	9
Kvinde	81	17	0	2	99	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	33	0	0	6	1
20-39 år	93	0	0	7	14	3
40-59 år	73	26	0	2	54	0
60-79 år	80	18	1	0	141	8
80- år	73	27	0	0	33	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	1	1	230	13
Pårørende	78	22	0	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	21	1	1	243	17
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	79	15	2	4	48	3
Kirurgisk dagafsnit	75	22	3	0	32	1
Mammacenter Viborg	91	9	0	0	32	3
Urologisk ambulatorium	70	30	0	0	83	7
Urologisk dagafsnit	82	18	0	0	50	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	48	47	4	1	261	5
<b>Køn</b>						
Mand	45	49	5	1	156	1
Kvinde	52	42	4	2	105	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	83	17	0	6	1
20-39 år	26	43	24	6	16	1
40-59 år	51	47	0	2	55	0
60-79 år	53	45	2	1	147	1
80- år	41	49	10	0	37	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	45	4	1	242	2
Pårørende	7	79	14	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	46	4	1	255	5
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	40	46	10	4	52	0
Kirurgisk dagafsnit	48	45	6	0	33	0
Mammacenter Viborg	62	35	0	3	34	2
Urologisk ambulatorium	38	56	6	0	87	3
Urologisk dagafsnit	60	40	0	0	52	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	59	32	6	3	250	16
<b>Køn</b>						
Mand	59	31	7	3	146	11
Kvinde	58	34	6	3	104	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	33	0	17	6	1
20-39 år	31	51	6	12	16	1
40-59 år	62	30	8	0	53	2
60-79 år	63	31	4	2	139	8
80- år	51	33	14	3	36	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	32	7	2	230	14
Pårørende	47	33	0	20	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	32	7	3	244	16
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	51	33	10	6	49	2
Kirurgisk dagafsnit	56	38	3	3	32	1
Mammacenter Viborg	68	32	0	0	34	2
Urologisk ambulatorium	59	33	5	3	86	4
Urologisk dagafsnit	59	28	13	0	46	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	60	36	2	1	216	47
<b>Køn</b>						
Mand	61	35	4	1	129	27
Kvinde	59	39	0	2	87	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	40	0	0	5	2
20-39 år	43	43	7	8	14	3
40-59 år	55	41	2	2	48	7
60-79 år	64	33	2	0	125	21
80- år	59	37	0	4	24	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	35	2	1	201	40
Pårørende	56	44	0	0	11	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	36	2	1	210	47
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	47	49	5	0	43	6
Kirurgisk dagafsnit	63	33	0	4	27	5
Mammacenter Viborg	70	30	0	0	27	9
Urologisk ambulatorium	56	40	3	1	70	20
Urologisk dagafsnit	70	26	2	2	46	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	263
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	155
Kvinde	93	7	108
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	71	29	7
20-39 år	82	18	17
40-59 år	93	7	55
60-79 år	93	7	146
80- år	100	0	38
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	241
Pårørende	71	29	17
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	257
Ikke dansk	80	20	5
<b>Afsnitsnavn</b>			
Kirurgisk ambulatorium	92	8	50
Kirurgisk dagafsnit	91	9	33
Mammacenter Viborg	97	3	36
Urologisk ambulatorium	91	9	89
Urologisk dagafsnit	94	6	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

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	19	74	0	6	15	2
<b>Køn</b>						
Mand	10	80	0	9	10	0
Kvinde	38	62	0	0	5	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	25	63	0	12	8	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	71	0	9	10	2
Pårørende	19	81	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	73	0	7	14	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	-	-	-	-	3	1
Kirurgisk dagafsnit	-	-	-	-	3	0
Mammacenter Viborg	-	-	-	-	1	0
Urologisk ambulatorium	14	86	0	0	7	0
Urologisk dagafsnit	-	-	-	-	1	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	74	18	7	1	240	17
<b>Køn</b>						
Mand	70	20	9	1	141	12
Kvinde	79	16	5	0	99	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	100	0	0	0	7	0
20-39 år	69	24	7	0	13	3
40-59 år	81	17	2	0	53	1
60-79 år	74	17	8	1	134	9
80- år	58	27	15	0	33	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	19	8	1	222	14
Pårørende	87	13	0	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	74	18	7	1	235	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	61	24	15	0	46	3
Kirurgisk dagafsnit	77	10	10	3	31	2
Mammacenter Viborg	81	19	0	0	31	2
Urologisk ambulatorium	69	21	9	1	81	7
Urologisk dagafsnit	83	15	2	0	48	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	23	68	7	1	134	63
<b>Køn</b>						
Mand	22	68	7	3	77	33
Kvinde	25	68	7	0	57	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	60	0	0	5	1
20-39 år	35	37	28	0	11	4
40-59 år	31	66	4	0	30	18
60-79 år	20	74	4	1	76	30
80- år	8	67	17	8	12	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	69	6	1	122	59
Pårørende	9	72	10	9	11	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	69	6	2	129	62
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	13	77	10	0	30	13
Kirurgisk dagafsnit	35	65	0	0	17	12
Mammacenter Viborg	28	72	0	0	18	9
Urologisk ambulatorium	18	73	4	4	45	17
Urologisk dagafsnit	36	45	18	0	22	12
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	64	31	4	1	259
<b>Køn</b>					
Mand	63	30	5	2	154
Kvinde	66	32	3	0	105
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	43	0	0	7
20-39 år	29	54	17	0	17
40-59 år	69	31	0	0	55
60-79 år	65	29	4	2	145
80- år	69	25	5	0	35
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	65	30	4	0	238
Pårørende	54	34	6	6	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	64	30	4	1	253
Ikke dansk	61	20	20	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk ambulatorium	58	37	6	0	52
Kirurgisk dagafsnit	61	33	6	0	33
Mammacenter Viborg	84	16	0	0	32
Urologisk ambulatorium	58	34	6	2	88
Urologisk dagafsnit	69	27	2	2	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

**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	76	24	214	45
<b>Køn</b>				
Mand	77	23	131	22
Kvinde	76	24	83	23
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	4	3
20-39 år	72	28	14	3
40-59 år	80	20	45	9
60-79 år	79	21	124	22
80- år	60	40	27	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	77	23	197	41
Pårørende	64	36	14	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	76	24	209	44
Ikke dansk	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk ambulatorium	77	23	43	9
Kirurgisk dagafsnit	84	16	25	8
Mammacenter Viborg	78	22	27	7
Urologisk ambulatorium	68	32	74	14
Urologisk dagafsnit	86	14	44	6
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	27	72	1	0	160	2
<b>Køn</b>						
Mand	27	73	0	0	98	1
Kvinde	29	70	2	0	62	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	10	79	11	0	10	0
40-59 år	22	78	0	0	36	0
60-79 år	30	70	0	0	96	1
80- år	32	68	0	0	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	72	0	0	149	2
Pårørende	23	77	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	72	0	0	155	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	33	67	0	0	33	0
Kirurgisk dagafsnit	24	76	0	0	21	0
Mammacenter Viborg	33	67	0	0	21	0
Urologisk ambulatorium	25	75	0	0	48	2
Urologisk dagafsnit	24	73	3	0	37	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	40	57	2	0	258
<b>Køn</b>					
Mand	37	61	2	1	153
Kvinde	46	52	2	0	105
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	43	0	0	7
20-39 år	31	57	12	0	16
40-59 år	43	55	2	0	54
60-79 år	40	58	1	1	144
80- år	38	60	3	0	37
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	58	1	0	239
Pårørende	47	40	13	0	15
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	57	2	0	252
Ikke dansk	61	39	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk ambulatorium	39	57	4	0	51
Kirurgisk dagafsnit	38	63	0	0	32
Mammacenter Viborg	54	46	0	0	35
Urologisk ambulatorium	36	60	2	1	88
Urologisk dagafsnit	39	59	2	0	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

**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	32	63	3	1	260
<b>Køn</b>					
Mand	32	64	3	1	153
Kvinde	32	63	3	2	107
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	29	14	0	7
20-39 år	47	34	6	13	15
40-59 år	37	62	2	0	55
60-79 år	28	69	2	1	145
80- år	31	61	8	0	38
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	64	3	1	239
Pårørende	31	56	12	0	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	64	3	1	255
Ikke dansk	61	39	0	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk ambulatorium	24	66	4	6	50
Kirurgisk dagafsnit	36	55	9	0	33
Mammacenter Viborg	37	63	0	0	35
Urologisk ambulatorium	31	66	3	0	88
Urologisk dagafsnit	35	63	2	0	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	21	64	15	0	47	19	182
<b>Køn</b>							
Mand	17	62	21	0	24	10	112
Kvinde	26	66	8	0	23	9	70
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	3	0	4
20-39 år	40	60	0	0	5	1	11
40-59 år	17	67	15	0	6	2	46
60-79 år	13	69	18	0	23	9	104
80- år	30	50	20	0	10	7	17
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	66	13	0	38	17	172
Pårørende	28	58	14	0	7	2	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	20	64	16	0	45	19	178
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
Kirurgisk ambulatorium	13	63	25	0	8	7	32
Kirurgisk dagafsnit	20	80	0	0	5	1	27
Mammacenter Viborg	14	86	0	0	7	2	22
Urologisk ambulatorium	26	58	16	0	19	6	60
Urologisk dagafsnit	17	50	33	0	6	3	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	17	77	6	0	95	170
<b>Køn</b>						
Mand	15	73	12	0	52	105
Kvinde	19	81	0	0	43	65
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	6
20-39 år	17	83	0	0	6	11
40-59 år	24	76	0	0	21	34
60-79 år	15	75	9	0	53	95
80- år	14	79	7	0	14	24
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	76	5	0	85	157
Pårørende	0	79	21	0	5	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	76	6	0	92	167
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	11	89	0	0	18	33
Kirurgisk dagafsnit	15	85	0	0	13	20
Mammacenter Viborg	20	80	0	0	15	20
Urologisk ambulatorium	22	61	17	0	36	54
Urologisk dagafsnit	8	92	0	0	12	42
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	57	15	20	8	175	83
<b>Køn</b>						
Mand	51	16	25	8	106	47
Kvinde	67	13	11	9	69	36
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	5
20-39 år	39	24	36	0	8	9
40-59 år	71	15	15	0	40	15
60-79 år	53	14	21	12	104	41
80- år	56	14	20	10	21	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	15	19	8	168	70
Pårørende	28	14	45	14	7	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	14	19	8	171	81
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	52	21	14	14	29	20
Kirurgisk dagafsnit	45	23	32	0	22	11
Mammacenter Viborg	78	7	7	7	27	5
Urologisk ambulatorium	61	11	23	5	61	27
Urologisk dagafsnit	48	15	24	12	33	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	67	29	3	1	231	23
<b>Køn</b>						
Mand	67	29	3	1	134	17
Kvinde	68	29	2	1	97	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	40	0	0	5	2
20-39 år	47	33	14	6	15	1
40-59 år	67	33	0	0	51	4
60-79 år	72	25	3	0	128	12
80- år	60	37	0	3	32	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	28	2	1	216	17
Pårørende	46	47	7	0	13	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	3	1	226	23
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk ambulatorium	65	28	4	2	46	4
Kirurgisk dagafsnit	67	33	0	0	30	3
Mammacenter Viborg	77	23	0	0	30	2
Urologisk ambulatorium	60	36	3	1	75	10
Urologisk dagafsnit	72	23	4	0	47	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Organkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Modtagelsen
5	Der var en dejlig "hjemlig" atmosfære i venterummet.	God
6	Absolut god modtagelse.	Virkelig god
10	Det gik hurtigt. Bortset fra, at I var flyttet fra fjerde etage, så det var forvirrende.	God
11	Jeg synes generelt, at sygeplejerskerne var vældig søde og imødekommende, samt betænksomme og gode til deres arbejde.	Virkelig god
15	Der var ombygning, så en smule kaos, men det tog de i stiv arm. Fint.	God
16	Indkaldelserne er for standardiserede, man burde udnytte tekstbehandlingen til at personificere indkaldelserne, så man kun får de oplysninger og påbud om forberedelser, der gælder for en selv.	God
20	Sygehuset er alt for lang tid om at stille en diagnose. Jeg henvendte mig første gang [for flere år siden] med ondt i lysken. Der er stadig ikke fundet fejlen. Jeg vil gerne, om Viborg Sygehus vil følge patienten [].	Intet svar
ID	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	Modtagelsen
4	Glad og beroligende.	Virkelig god
5	Det var lidt underligt at blive modtaget på gangen og klæde om bag et gardin på en stue, hvor der i forvejen lå en patient, men den utrolige søde sygeplejerske opvejede så rigeligt den lille irritation.	Virkelig god
7	Personalet var opmærksom på, at jeg var kommet.	Virkelig god
8	Dejligt at blive modtaget med venlighed og smil.	God
11	MEGET venlig og imødekommende!	Virkelig god
14	De var rigtig søde og venlige :-)	Virkelig god
17	God.	Virkelig god
19	Personalet var venlige og meget hjælpsomme.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Modtagelsen
1	Computersystemet var nede.	God
5	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
7	Meget imødekommende og venlige, og på ingen måde ynkende, selvom jeg kunne mærke medfølelsen. Virkelig positiv oplevelse, og dejlige sygeplejersker, som kunne sætte lidt humør i folk. Altid smilende.	Virkelig god
10	Mange roser til lægerne og personalet. Tak.	Virkelig god
11	Er hver eneste gang blevet modtaget meget venligt af personalet.	Virkelig god
13	Ingen ventetid overhovedet, og imødekommende personale.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Modtagelsen
3	Da min indkaldelse til forundersøgelse var godt et halvt år gammel, var Urologisk Ambulatori-	God

um flyttet til en anden etage. Dette løste receptionen dog hurtigt for mig.

- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 4  | I var ved at flytte, da vi var til forundersøgelse, men vi har ikke haft et dårligt indtryk/ophold/undersøgelse. Dette var alt sammen okay. Det eneste, vi kan kritisere er, at vi bagefter er flyttet til privatklinik, fordi I var "sparet væk". [Mange] ugers ventetid. Øv øv. | God          |
| ✎ 8  | Meget venlig modtagelse. Grundig undersøgelse, meget tydelig beskrivelse af sygdomsforløbet og behandling.  | Virkelig god |
| ✎ 9  | Venlig, imødekommende, funktionelt.   | Virkelig god |
| ✎ 14 | Lægen var forsinket.  | God          |
| ✎ 18 | Der var flere ældre mennesker, som ventede på at blive modtaget, og de var ret stressede over ventetiden. En enkelt bemærkning fra personalet, om at alle nok skulle blive "betjent" så hurtigt som muligt, havde gjort en stor forskel.  | God          |
| ✎ 19 | Imødekommende, venligt personale.   | God          |
| ✎ 21 | Det tog lang tid.   | God          |
| ✎ 23 | Venlig modtagelse.  | God          |
| ✎ 26 | Almindelig henvendelsesprocedure som ved alle andre skranke. Venlig betjening og information om venteværelsets placering.   | God          |

**ID Kommentarer - Urologisk dagafsnit**

**Modtagelsen**


- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 3  | Alt var ok!                                       | Virkelig god |
| ✎ 5  | Meget venligt personale.                          | Virkelig god |
| ✎ 8  | Venlig modtagelse!                                | God          |
| ✎ 9  | Det er meget venlige mennesker, som tog imod mig. | Virkelig god |
| ✎ 14 | Søde og venlige.                                  | Virkelig god |
| ✎ 16 | Fin og beroligende modtagelse.                    | Virkelig god |

## Organkirurgisk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Fejlhåndtering
1	At undersøgelsen kunne blive for gammel, så jeg måtte gentage den samme undersøgelse to gange.	Godt
11	De havde problemer med maskinen, de brugte.	Virkelig godt
16	Uheld/fejl under operation så det planlagte forløb på to til tre dage blev til over en måneds ophold på hospitalet. Ganske vist blev der effektivt taget hånd om afhjælpning af uheldet/fejlen. Men alle de fine ord der blev brugt i orienteringen før indlæggelsen om optimeret forløb med kontaktpersoner faldt selvfølgelig til jorden og blev aldrig samlet op og reorganiseret efter den mislykkede operation.	Virkelig godt
17	Lægen var ikke grundig nok, hvilket betyder, at jeg nu ugen er sygemeldt med de samme gener, blot forværret i forhold til smerter! Så nu venter jeg på yderligere undersøgelser igen, frem for, at jeg, hvis lægen dengang havde hørt på mig og min henvisende læge, nok havde været et andet sted i mit sygdomsforløb!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Behandling udmærket.	Intet svar
ID	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	Fejlhåndtering
3	Tingene kom ikke videre fra sygehuset som de skulle.	Godt
9	[Hjælpemiddel] satte sig skævt, og med en slange i halsen kunne jeg ikke sige det. Personalet var uopmærksom og holdt mine hænder, da jeg ville rette den. Ingen gad se efter, om der var noget galt!	Virkelig dårligt
11	Jeg oplevede, at personalet ikke kunne lægge mit drop. Der skulle tre personer til, før det lykkedes, og det gav rigtig meget forsinkelse. Kan ikke vurdere, om det gav "unødig ventetid". Jeg tænker også, at det er en "fejl", der ikke kan undgås indimellem.	Godt
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Fejlhåndtering
2	En enkelt gang, hvor jeg havde fået en tid, men tiden var kun på personalets computer og ikke på listen til lægerne, men det blev klaret med en halv times forsinkelse, da lægen opdagede det.	Godt
ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
2	På en nat var der to sygeplejersker, der tilsyneladende ikke havde koordineret deres opfattelse af, hvad jeg kunne få som smertestillende.	Intet svar
5	Ved det første besøg oplyste [lægen], at jeg skulle have [en type] behandling. Ved det andet besøg oplyste en anden læge, at jeg ikke måtte få flere behandlinger [af den type]. Det var for farligt. Blev indstillet til et andet sygehus for [behandling? af sygdom]. Læge NN på det andet sygehus mente, at der skal gives [en anden type] behandling. Mente i øvrigt, at han var kommet ind i sagen for tidligt. Tre forskellige vurderinger inden for tre måneder.	Intet svar
7	Travlhed gjorde, at papirerne blev forlagt. Derfor måtte jeg ringe [flere gange] og rykke for en operationstid, som det så viste sig, at de ikke kunne give.	Godt
15	Ved vævsprøve skulle der tages prøver af begge nyrer, men der blev kun taget prøve af [den ene nyre], [andre organer] blev opgivet. Så derfor ny scanning og evt. ny vævsprøve. De kunne ikke finde ud af, hvor de skulle tage prøver.	Godt
16	Man lovede, at en recept skulle overføres elektronisk, men mit apotek sagde, de ikke havde modtaget den. Så jeg måtte på sygehuset en gang mere, hvorefter sagen gik i orden.	Godt
25	Efter at have haft blærebetændelse [i ca. et år] fik jeg besked på, at jeg var afsluttet pr. brev.	Godt

Hvis jeg fik blærebetændelse igen, kunne jeg henvende mig igen! Jeg havde slet ikke været fri for blærebetændelsen.


 26 Ikke en decideret fejl, men: Et barn med forhudsfor snævring, der på ingen måde kan blotlægge glans uden stærke smerter, vil med meget stor sandsynlighed ikke kunne smøres ud af problemet med hormoncreme. Barnet skriger, hvis for huden forsøges trukket tilbage. Derfor var de fire ugers smøring spildt arbejde. Spørg bedre ind til barnets smerte mm. Intet svar


 27 Lægen opdagede først til sidst, endda ved et tilfælde, omfanget af patientens problem. Godt

 30 Indkaldelsesdato forkert. Virkelig godt

**ID Kommentarer - Urologisk dagafsnit**

**Fejlhåndtering**

 15 Fik ikke taget blodprøver og EKG, måtte konsultere egen læge senere. Personalet kendte ikke til fejlen(e)

 16 Tvivl om, [i] hvilken side nyresten sad, fra sygeplejers side. Blev dog løst, da læge ankom. Godt

## Organkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Der blev ikke ringet, så jeg kom forgæves. Lægen var sygemeldt.	Godt
4	Jeg har alt i alt været rigtig glad for de tre læger, som jeg har haft (/HAR) kontakt med samt sygeplejerske. Gode til at besvare spørgsmål, give informationer og lytte.	Godt
6	Alt i alt var jeg meget tilfreds med behandlingen.	Godt
9	Ved sidste undersøgelse vidste daværende læge ingenting om mit tidligere besøg. Det stod ikke skrevet i min journal.	Intet svar
13	Det var en meget ung læge, som ikke vidste noget, og som ikke ville spørge en læge med mere erfaring. Derfor syntes jeg, det hele var spildt uden at komme af med de mange smerter og vide hvorfor.	Virkelig godt
16	De [] dage på intensiv giver ikke anledning til kommentarer udover, at hvis besvarelsen udelukkende havde drejet sig om denne periode havde den været mere positiv. Under det efterfølgende ophold var der af og til forskel på kvaliteten af vagtoverdragelserne.	Godt
17	Jeg mener, at lægen skulle have henvist/tilkaldt andre, så der kunne være lavet flere undersøgelser dengang!	Dårligt
	<b>ID    Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Alt forløb hurtigt, effektivt og professionelt.	Virkelig godt
15	Vagtskifte midt i undersøgelsen. Lægerne tog ikke hensyn til, at jeg havde mange smerter i forbindelse med, undersøgelsen. De to ting, synes jeg, var under al kritik.	Godt
16	Information fra lægen, som opererede, var for tidlig. Jeg var kun lige vågnet af bedøvelsen og kunne ikke huske noget som helst.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - Mammacenter Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	De to læger, jeg var i kontakt med ved ultralyd, operation og efterfølgende samtale, var fantastisk dygtige fagligt og empatiske og gode til menneskelige kontakt. Ventetiden, da jeg skulle udskrives, var lidt for lang. Sygeplejersken gav min pårørende en forkert besked i forhold til operationens længde (almindelig standardoperation. Tror, hun tog fejl af klokken). Det stressede mig, da jeg lå på opvågningen og kunne se, tiden var overskredet væsentligt og stressede min pårørende.	Godt
4	Har hele tiden troet og været helt tryk ved den læge, der behandlede mig. Det betyder meget.	Godt
7	Alt forløb som beskrevet af læger og sygeplejersker og kontaktpersonen. :-)	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Urologisk ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Var til forundersøgelse i forbindelse med forhudsforstørrelse. Fik at vide, at der ville være fire til seks måneders ventetid på operation, men har siden hen modtaget et brev, som udsætter ventetiden på ubestemt tid. Det, synes jeg, er for dårligt, når man i forvejen har ventet et halvt år på forundersøgelsen.	Godt
9	Det var meget imødekomende, at [en pårørende] og jeg kunne spise i hospitalets kantine.	Virkelig godt
13	Der blev til hver samtale lovet, at vi kunne kontakte den læge, vi var til samtale hos i tilfælde af spørgsmål. Men det er jo umuligt! Desuden har vi nu ventet i ca. en måned på at få svar på de samlede undersøgelser. Udredningen startede for ca. et år siden [], og der er fortsat ingen diagnose!	Dårligt

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 15 | Overholder ikke tidsfristen på svar (som står i papir). Måtte selv ringe flere gange efter svar. LANG VENTETID.   | Virkelig godt |
| ✎ 18 | Det var vores [yngre] søn, som blev undersøgt, og det blev gjort med stor forståelse for barnets behov for formulering af spørgsmål og aktiv lytning. Stor ros til lægen. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Jeg havde glemt at få taget en rigtig blodprøve på forhånd. Afdelingen sørgede for, at jeg fik taget blodprøven på hospitalet straks efter undersøgelse, uden ventetid.   | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Det er altid dejligt at komme på Viborg Sygehus. Alle er flinke og beredvillige til at hjælpe.  | Godt          |
| ✎ 26 | Spørg mere ind til muligheden for at "motionere" en snæver forhud!  | Godt          |
| ✎ 29 | Lægen forlod værelset tre gange under samtalen, så det blev usammenhængende orientering. Lægen forklarede lægemangel og skulle således tilse andre patienter.             | Godt          |
| ✎ 32 | Jeg synes, at jeg møder forskellige læger hver gang. Det ville være rart, hvis det var den samme læge hver gang, jeg kommer til kontrol.                                  | Godt          |

**ID Kommentarer - Urologisk dagafsnit**

**Samlet indtryk**

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 1  | Ved behandling vedrørende knusning af nyresten, lykkedes det ikke at knuse stenene, og der skulle efterfølgende operation til. Derfor levede behandlingen ikke op til mine forventninger, da man altid håber på, at det lykkes.  | Intet svar    |
| ✎ 6  | Gentagne behandlinger har ikke haft nogen effekt.  | Virkelig godt |
| ✎ 8  | Det var mere ubehageligt, end jeg havde forventet i følge informationsskrivelsen.  | Godt          |
| ✎ 9  | Efter anden behandling i nyrestensknuseren på det ene sygehus var jeg til CT-scanning på et andet sygehus. Læge NN ringede til mig [i efteråret] og fortalte, at nyrestenen var væk i den [ene] nyre, MEN at der var [] stenstumper [tilbage i kroppen]. Disse [] stenstumper er IKKE tisset ud. | Godt          |
| ✎ 11 | Der kan gå meget galt i et behandlingsforløb, når flere sygehuse er involveret. Det er ikke til som patient, at koordinere de forskellige aftaler og besøg. Den største fejl var, at det ene sygehus var alt for længe om at sende scanning til det andet sygehus.                               | Godt          |
| ✎ 12 | Jeg synes, der går for lang tid, fra lægen siger, han vil skrive til [privathospital], og til brevet kommer af sted ([mere end en uge]). Og det samme, når der er besked fra [privathospitalet], til man kan få noget svar (grund: brevet bortkommet) [mere end en uge].                         | Godt          |
| ✎ 13 | Det var en god oplevelse. Der kunne selvfølgelig være lidt ventetid, men det er jo også svært nøjagtigt at se, hvor lang tid det tager.  | Virkelig godt |

## Organkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
6	Jeg har følt mig velorienteret hele vejen igennem.	Godt
11	Jeg kunne godt have tænkt mig, at der var lidt mere specifik information før første behandling, så man vidste, hvordan det foregik.	Godt
16	Det virkede, som om den læge, der forud skulle orientere om operationen, ikke var helt overbevist om nytten af den slags orienteringer til patienter og pårørende og at det var spild af hans tid. Det øvrige personale rådede med supplerende orienteringer til en vis grad bod på lægens manglende engagement.	Godt
17	Lægen var svær at forstå.	Dårligt
18	Jeg er glad for at få skriftlig besked om, at lægen har talt med en anden læge og hvorfor. Det har stor betydning for den operation, jeg skal have lavet.	Godt
20	Cirka to måneder, inden jeg kan tale med lægen. Cirka to måneder, inden jeg bliver indkaldt til operation. På den måde er der gået næsten et år, uden fejlen er fundet. Fejlen er i [tarmen], hvor de ikke kan komme igennem.	Intet svar
	<b>ID Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg ved, at jeg fik en besked om resultatet med det samme på vej tilbage til venteværelset, men jeg kunne overhovedet ikke huske det bagefter pga. bedøvelse, der ikke var helt ude af systemet.	Godt
16	Fik information af sygeplejeren efterfølgende.	Godt
17	Overall, nice!	Virkelig godt
	<b>ID Kommentarer - Mammacenter Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Jeg har fået en god information under alle mine besøg.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Urologisk ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
9	Det var i perioden EFTER besøgene betryggende, at jeg kunne få kontakt og svar gennem/med ambulatoriet (også supplerende svar fra behandlende læge NN).	Virkelig godt
13	Informationen var mangelfuld, da der hele vejen igennem manglede en samlet behandlingsplan. Vi håber fortsat på at få den fra speciallæge NN!	Dårligt
15	Ved samtale med lægen på urologisk, fortalte han, at jeg havde [livstruende sygdom]? Kan ikke forstå sådan en udtalelse, da der ikke var taget var taget vævsprøve endnu? Det var en hård udtalelse af lægen.	Virkelig godt
22	[Patienten] kan bedst forstå, når han får det på skrift.	Godt
26	Information: Skal man fortsætte smøringen, hvis man på ingen måde kan få lov [at komme til]? Giver det mening at fortsætte? Man vil jo gerne undgå hormonpåvirkning af et barn, hvis det er muligt.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Urologisk dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg havde en forventning om at få en samtale (evt. stuegang) med den læge, der opererede mig, for at få et nærmere indtryk af, hvad der var blevet gjort ved mig. Jeg har på intet tidspunkt efter operationen talt med den aktuelle læge NN.	Godt
9	Jeg har indtryk af, at jeg er betragtet som færdigbehandlet, selvom jeg ikke har tisset [] sten-	Godt



stumperne ud endnu. Læge NN sagde, at jeg skulle kontakte anden afdeling. Det gjorde jeg [i vinteren], men jeg har ikke hørt noget fra dem.

## Organkirurgisk Afdeling

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
























<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
11	Jeg følte mig meget utryk, da jeg ofte fik det MEGET dårligt bagefter og derfor bekymrede mig om, hvordan jeg skulle komme hjem.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Der stod i mine "udskrivelsespapirer", at sygehuset ville kontakte mig to dage efter, jeg var kommet hjem. Men jeg blev slet IKKE kontaktet. Jeg blev udskrevet sent samme dag og fik et telefonnummer til medicinsk afdeling, vi kunne ringe til. Det fik jeg desværre brug for, men den afdeling kendte endnu intet til mit forløb den dag. Det var ikke rart, men heldigvis var læge NN, som udførte indgrebet, ikke gået hjem, og jeg blev stillet om til ham.	Godt
5	Jeg har haft en del problemer med betændelse i såret efter operationen og har været i behandling med penicillin to gange. Jeg har stadig ret store gener efter operationen.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mammacenter Viborg</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg fik fjernet en godartet knude, vurderet nødvendigt efter biopsi. [] Bad om at få biopsisvar efter operation hurtigst muligt, da mine forældre skulle rejse. Kræft har fyldt meget i vores liv de seneste år. Min mor har været meget syg. Da jeg beder sekretæren om at ringe, hvis de mod forventet har svaret før mine forældres afrejse, siger hun, om jeg ikke [kan kontakte dem] på ferien. I et lidt irriteret tonefald. Det blev jeg meget ked af og synes, det var ufølsomt. Samtalen med lægen til biopsisvar og snak om fremtiden var fantastisk. Jeg fik tilmed virkelig god sparring på en anden fysisk sygdom også og et råd i den forbindelse, der i den grad har hjulpet mig til at genvinde livskvalitet. Jeg er meget taknemmelig.	Godt
9	Jeg er færdig med behandling efter eget ønske. Jeg kan kontakte sygehusets læge og min egen læge.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
15	For lang ventetid på svar.	Virkelig godt
26	For lang ventetid på første besøg. Sindssygt at vi måske ikke kan blive opereret på et specifikt sygehus. Igen vanvittig ventetid.	Godt
28	For mange måneders ventetid på behandling.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk dagafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
7	Jeg har nyresten, der efter to behandlinger ikke har værket.	Godt
9	Jeg forventer, at I følger sagen op, indtil [jeg er færdigbehandlet]. I skrivende stund er jeg lidt forladt af systemet, men er gudskelov smertefri!	Godt

## Organkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	I mangler farver på sygehuset.	Godt
2	God information om selve operationen og dens eventuelle bivirkninger.	Godt
3	Er på alle måder tilfreds med min behandling.	Virkelig godt
7	I forbindelse med blodprøve før operation, var "opholdet" i denne afdeling noget kaotisk. Operation og opvågning var totalt i top. Tak.	Virkelig godt
8	Alle de personer, som har været med omkring mine undersøgelser, har været utrolig søde og imødekommende, samt utrolig godt informeret om forløbet, lige fra operationen, [scanningen] og efterfølgende samtale. Jeg har kun ros tilovers til afdelingen. Her føler man sig velkommen. Fem stjerner ud af fem. Tak alle sammen.	Virkelig godt
9	At lægerne sætter sig ind i ens sygejournal, inden man møder ind til ny undersøgelse. Jeg fik flere forskellige svar på mine lidelser, og på hvad jeg skulle gøre. Sygeplejerske og læge, ved sidste besøg, var fantastiske, meget informerende og omsorgsfulde, og de sørgede for, at jeg blev videresendt til specialister på andet sygehus.	Intet svar
12	Venteværelset på en lang gang er ikke særlig hyggeligt.	Godt
13	Alle er søde og meget dygtige til deres arbejde.	Virkelig godt
14	Godt at have en kontaktlæge.	Godt
19	Jeg kan ikke huske andet, end at jeg blev behandlet godt. Men jeg var meget skuffet over, at ingen havde fortalt mig, at det var SÅ smertefuldt, og at det tog så lang tid, inden jeg blev mig selv igen. Der manglede jeg noget information, eventuelt en kontaktperson. Jeg kom jo hjem til et tomt hus og var alene med mine smerter.	Intet svar
21	Der gik for lang tid, inden jeg blev indkaldt. Og fire uger mellem første undersøgelse og scanning. Dernæst fire uger til sidste undersøgelse. Jeg blev enormt nervøs, ja nærmest bange, på grund af ventetiden. Personalet gjorde, hvad de kunne for at berolige. Det kan nok ikke gøres bedre. Kun ventetiden mellem undersøgelserne.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Rigtig godt med lille opvågningsstue, hvor der var ro og rigtig søde plejere.	Godt
4	Lagde ikke mærke til, hvordan rengøringen var. Så det var nok ok.	Virkelig godt
5	Den utroligt venlige og uhøjtidelige stemning, både hos sygeplejersker og den læge, som opererede mig, var meget mere vigtig for mig end flotte lokaler og klinisk rengøring. Jeg følte mig i høj grad "taget af" og mærkede på ingen måde, at man havde for travlt. Dét virker helt sikkert bedre end alverdens beroligende medicin. Alt i alt får de mindst fem kokkehuer herfra.	Virkelig godt
6	Ambulatoriet har et virkeligt venligt og positivt personale, der gjorde alt for, at man skulle føle sig tryk under behandlingen.	Virkelig godt
8	En god behandling før og efter behandling. Flinke piger.	Godt
9	Jeg fik frokost efter undersøgelsen. Det var meget fint.	Godt
10	Jeg fik en meget fin behandling med frokost efter undersøgelsen. "Super".	Virkelig godt
12	Med så mange mennesker i et lille venteværelse, behøver fjernsynet ikke køre. Folk kan da tage et blad eller en avis med.	Godt

## Bilag 5

	13	<input type="checkbox"/> Den oplevelse, jeg havde på Viborg Sygehus, sidst jeg var der [i efteråret]: Alle var rigtig søde, undtagen lægen. Jeg følte, at jeg nærmest kom til besvær. Og det endte med, der ikke blev gjort noget, for de havde godt nok ikke lige udstyret på afdelingen. Et held, at man ikke er alvorligt syg (tror jeg da ikke). Sætter lægen sig ikke ind i, hvad der er galt med patienterne, når man møder op til undersøgelse, som de selv har indkaldt til? Det var bare ikke godt nok.	Intet svar
	16	Indkalde til blodprøvetagning i bedre tid.	Godt
	18	Jeg synes, at ventetiden var ALT FOR LANG mellem de <input type="checkbox"/> kontakter, jeg havde, under undersøgelsen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mammacenter Viborg</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Lægen, der opererede mig, og også hende, der ultralydsscannede mig, var så kompetente og empatiske. Jeg blev mødt som menneske og som patient. Sygeplejersken ved scanningen var også fantastisk.	Godt
	3	Man føler sig velkommen. De kom og gav hånd og vidste, hvem man var, og sagde "velkommen til" og bød på kaffe, te og vand i ventetiden. <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
	6	Jeg har fået en fin behandling på alle måder.	Virkelig godt
	7	Der var stillet frugt og drikkevarer frem, og små sandwich frem, når tiden var tæt på frokost o.l.	Virkelig godt
	11	Ambulatoriets personale er meget venlige.	Intet svar
	12	De var meget venlige og imødekommende.	Godt
	13	Lagde ikke så meget mærke til omgivelserne. Det vigtigste var den information og behandling, jeg fik, hvilket jeg kun kan være tilfreds med. Der blev taget hånd om mig hele vejen igennem.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk ambulatorium</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	God til at informere. Dygtige, venlige.	Godt
	6	Meget dårlig lyd i undersøgelsesværelset.	Godt
	7	Ventetiden fra man bliver henvist og til man kan blive undersøgt er for lang. I mit tilfælde gik der fem måneder.	Godt
	10	Jeg synes, at personalet gjorde det godt. Jeg er meget tilfreds.	Godt
	11	Ved flere kontrolbesøg oplevede jeg, at lægen ikke havde sat sig ind i mit sygdomsforløb inden besøget.	Godt
	12	Jeg har kun ros til hele forløbet og resultaterne.	Godt
	17	Ventetiden mellem undersøgelsen og samtalen og eventuel operation har været alt for længe. Ventetiden kunne afkortes væsentligt.	Godt
	26	Patienten skal opereres, men hvornår?	Godt
	28	For mange måneders ventetid på behandling, men jeg kunne jo være taget på privathospital. Min læge sagde, at I havde god forstand på min sygdom, så derfor ventede jeg.	Virkelig godt
	31	Mit besøg i ambulatoriet var femte kontrol efter [operation] <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
	33	Fin service! Tilbage melding telefonisk. Det var dejligt og flot af lægen at tage sig tid til det.	Virkelig godt
	34	De gjorde det godt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk dagafsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Venligt og dygtigt personale, som gør det nemt og behageligt for patienten. Tak.	Intet svar

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 2 Det, jeg blev behandlet for, medførte jeg fik en række "tudeture". Jeg kunne godt have ønsket mig en psykologisk behandling/vurdering efterfølgende. Jeg spurgte flere gange ind til min situation under indlæggelsen, men jeg føler det stort set blev affejet. Ligeledes forlader man sygehuset uden nogen form for afklaring, hvad angår fremtiden (hvor stor sandsynlighed er der for, at man er helbredt)? Dette skal ikke misforstås, da jeg er dybt taknemmelig for det, der er blevet gjort af, føler jeg, meget kompetente medarbejdere. | Godt          |
| ✎ | 4 Alt er ok.  | Godt          |
| ✎ | 8 God atmosfære!  | Godt          |
| ✎ | 10 Jeg mener, at jeg er blevet udmærket behandlet. Efter hvad jeg kan vurdere, kan den ikke være bedre. En ros til alle, som jeg har været i berøring med. Jeg er særdeles tilfreds!  | Virkelig godt |
| ✎ | 16 Fik ingen smertestillende medicin med derfra. Måtte have lægevagtbesøg om aftenen på grund af kraftige smerter (nyresten). LÆGEVAGT undrede sig over, at jeg ikke fik medicin med hjem. Det SAMME GJORDE EGEN LÆGE efterfølgende dag.  | Godt          |



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

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

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

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

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

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

---

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