

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	264
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 tests 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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

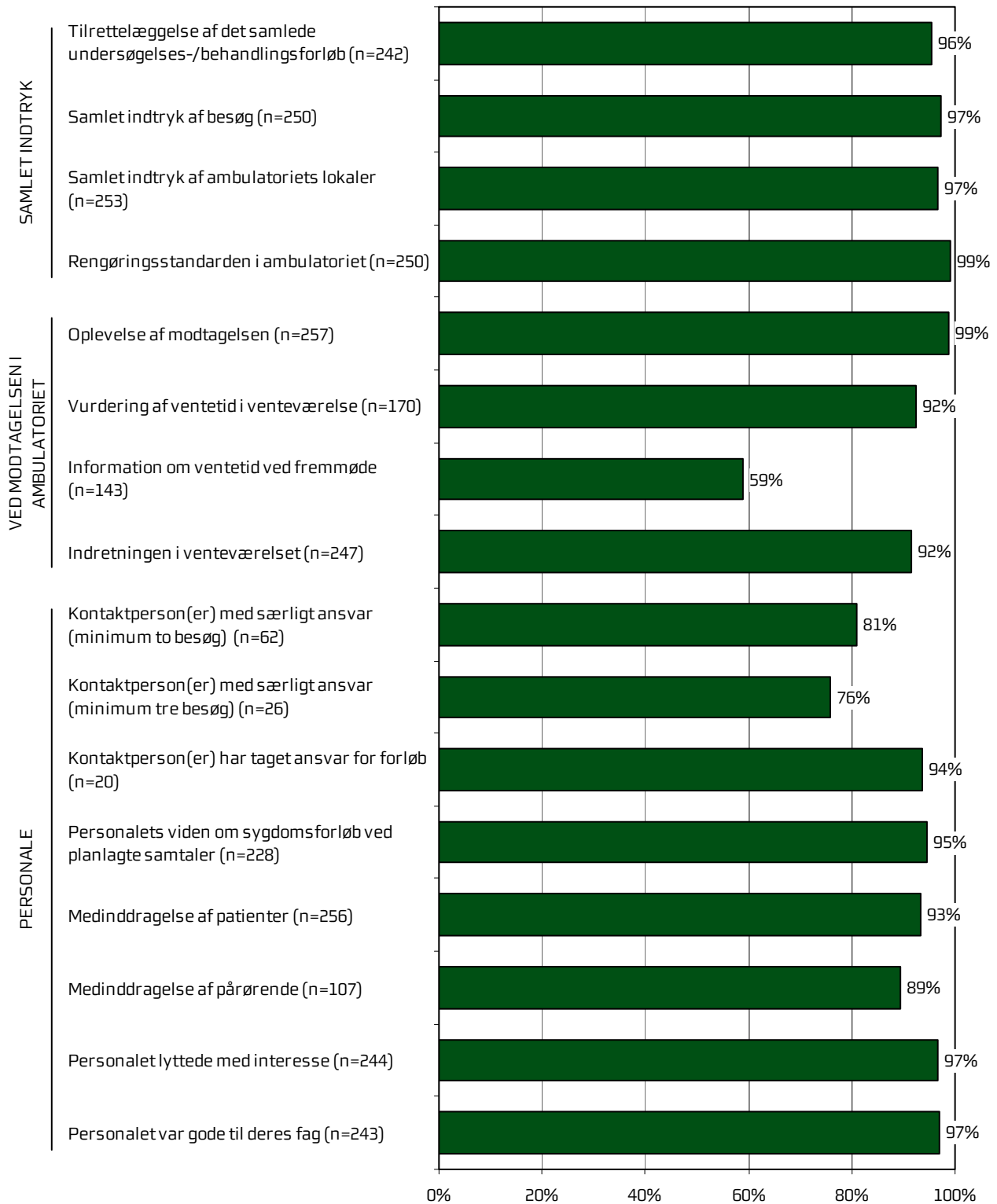
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

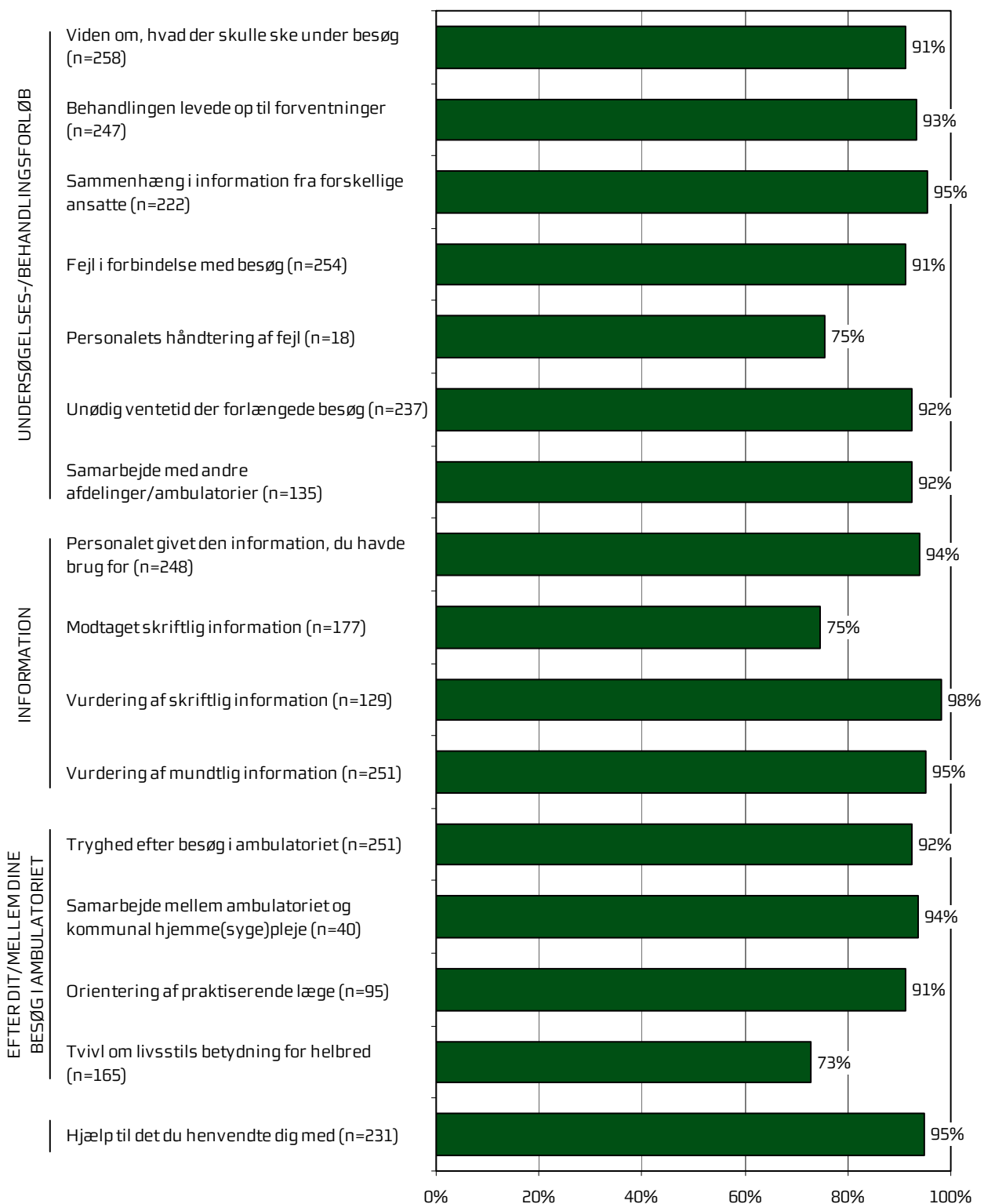
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

2010-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

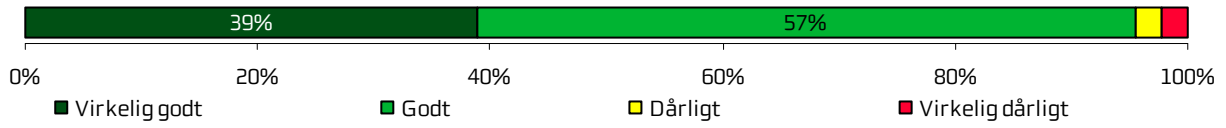
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

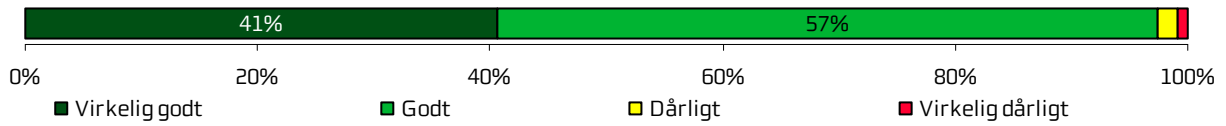
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

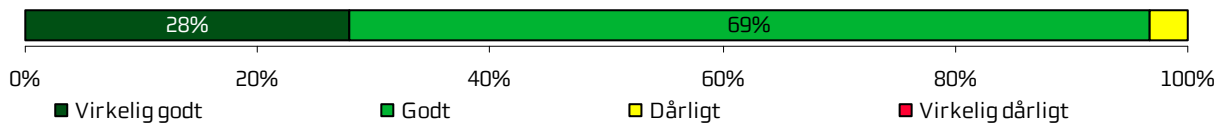
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=242)



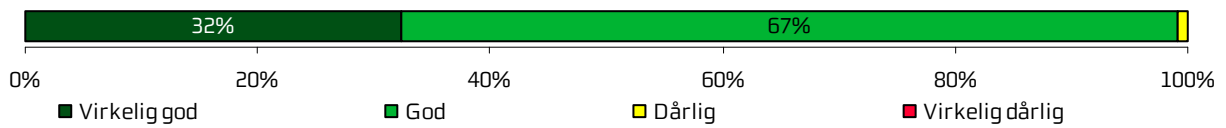
Samlet indtryk af besøg (n=250)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=253)



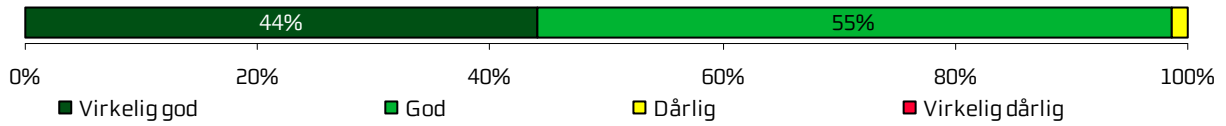
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=250)



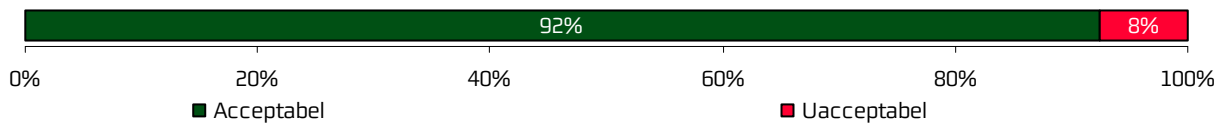
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	98 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	99 %	98 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	95 %	-	98 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	99 %	99 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

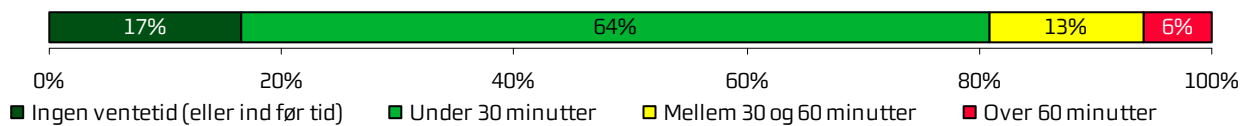
Oplevelse af modtagelsen (n=257)



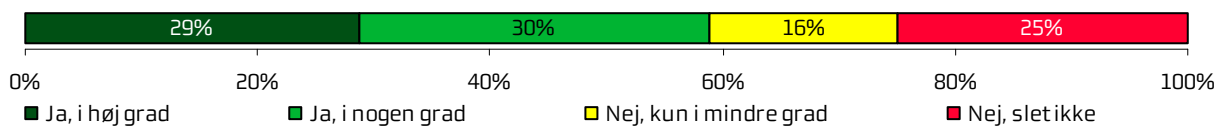
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=170)



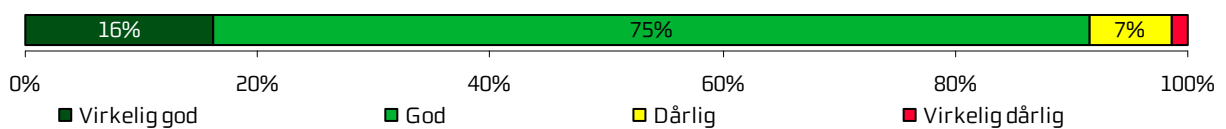
Længde af ventetid i venteværelse (n=165)



Information om ventetid ved fremmøde (n=143)



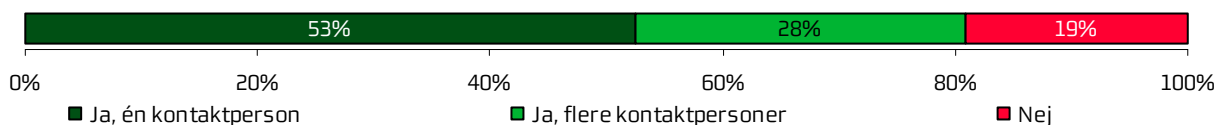
Indretningen i venteværelset (n=247)



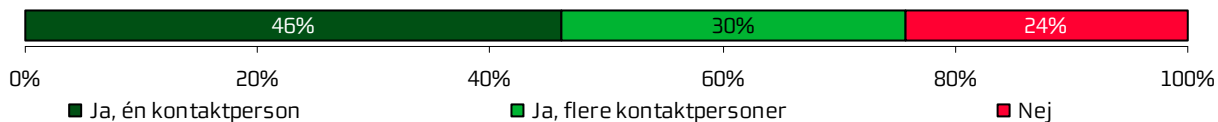
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	98 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	95 %	95 %	97 %	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	59 %	65 %	60 %	61 %	39 % *	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	90 %	93 %	95 %	76 % *	86 % *

Personale

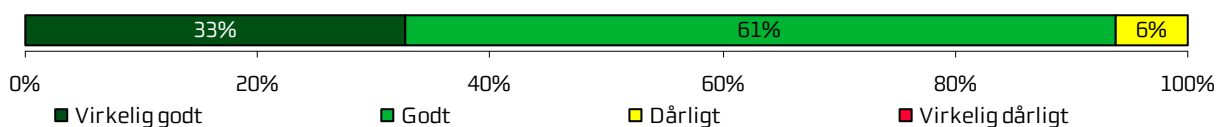
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=62)



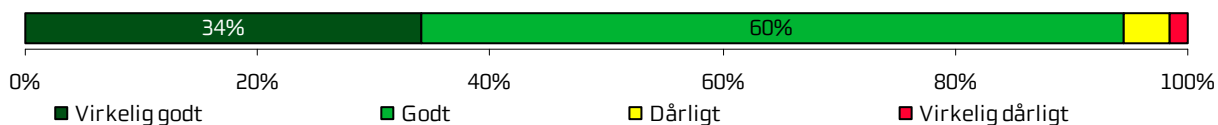
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



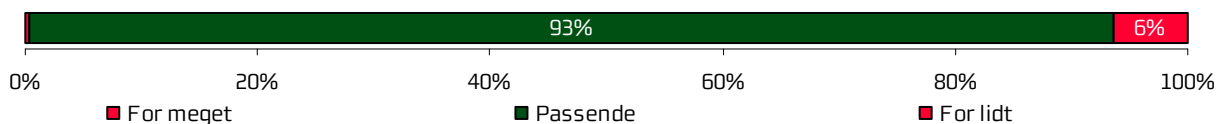
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=20)



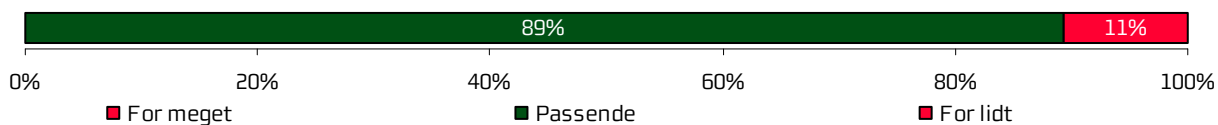
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=228)



Medinddragelse af patienter (n=256)



Medinddragelse af pårørende (n=107)



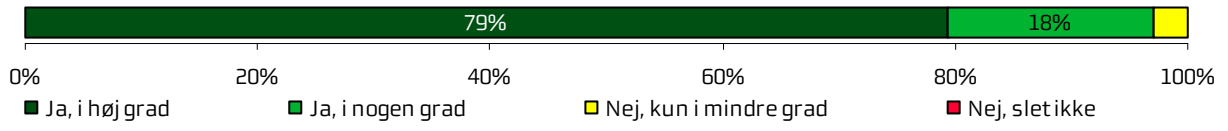
Personalet lyttede med interesse (n=244)



	2012	2011	2010	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)	81 %	79 %	78 %	86 %	78 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	71 %	64 %	89 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	97 %	-	99 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	97 %	95 %	97 %	91 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	94 %	96 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	89 %	92 %	95 %	87 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	98 %	95 %	98 %	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=243)



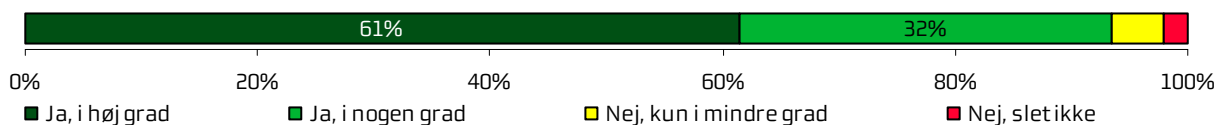
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	98 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=258)



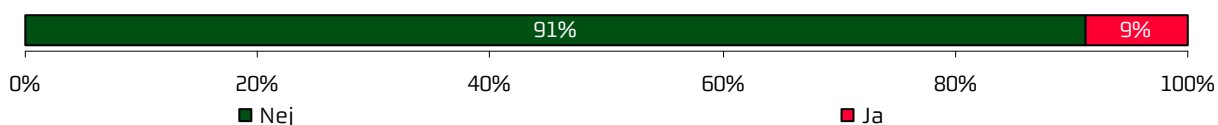
Behandlingen levede op til forventninger (n=247)



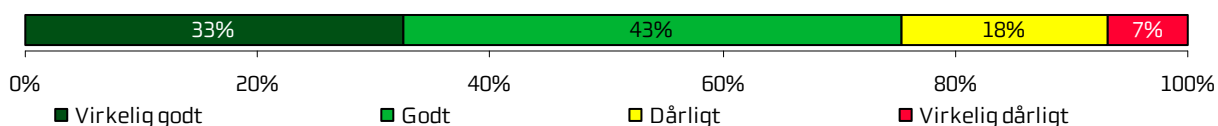
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=222)



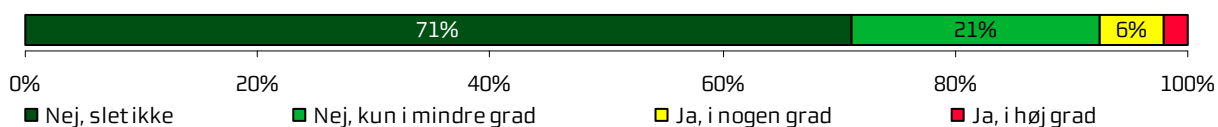
Fejl i forbindelse med besøg (n=254)



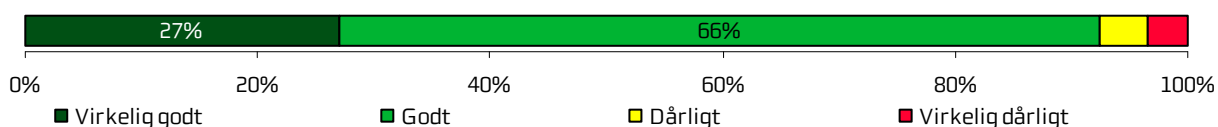
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=237)



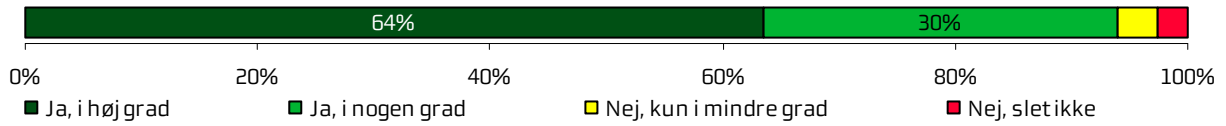
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=135)



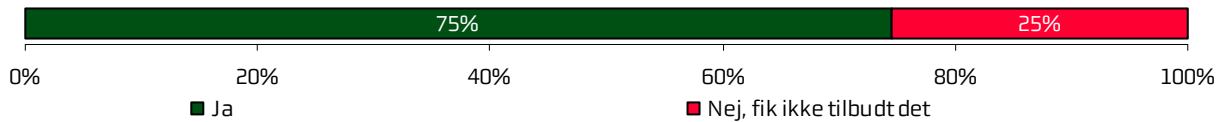
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	94 %	92 %	86 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	93 %	96 %	89 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	93 %	98 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	95 %	95 %	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	94 %	86 %	80 %	61 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	92 %	91 %	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	92 %	97 %	90 %	93 %

Information

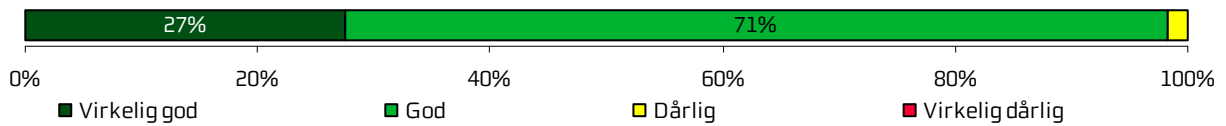
Personalet givet den information, du havde brug for (n=248)



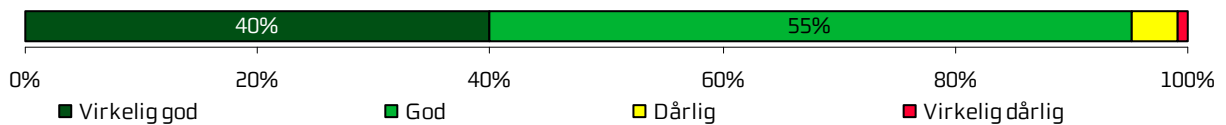
Modtaget skriftlig information (n=177)



Vurdering af skriftlig information (n=129)



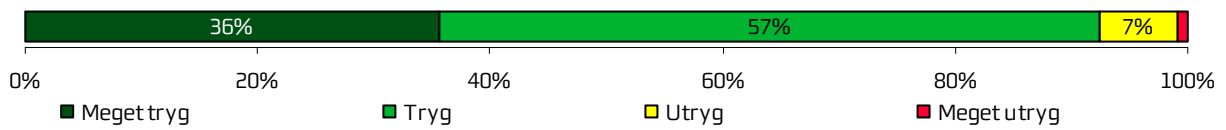
Vurdering af mundtlig information (n=251)



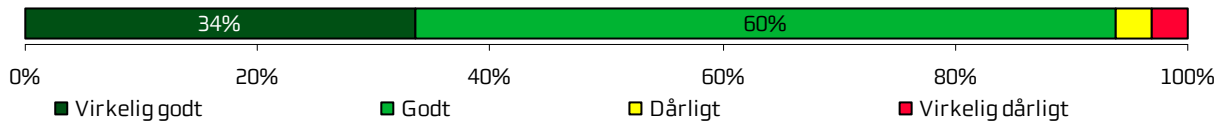
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	-	96 %	90 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	76 %	76 %	82 %	59 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	95 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	98 %	95 %	98 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

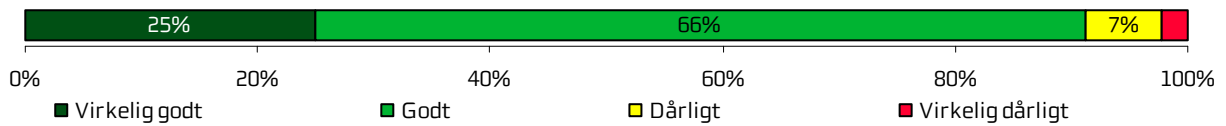
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=251)



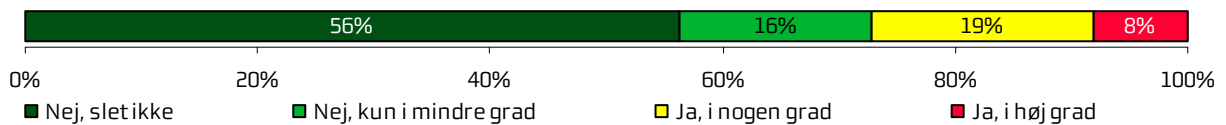
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



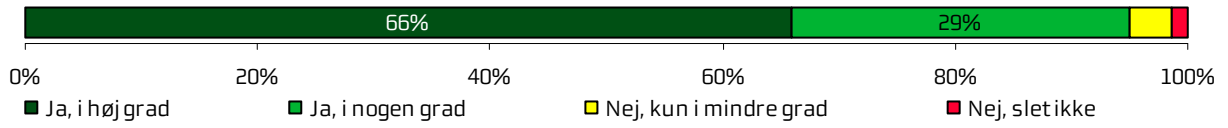
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=165)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	96 %	94 %	97 % *	91 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	85 %	85 %	96 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	94 %	93 %	91 %	82 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	72 %	72 %	80 %	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	97 %	96 %	98 % *	93 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
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)?	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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

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. 21. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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%
Køn		
Mand	45%	46%
Kvinde	55%	54%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	3%
20-39 år	4%	10%
40-59 år	27%	29%
60-79 år	59%	50%
80 år eller derover	9%	8%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "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 2010 og 2011 samt 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 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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		264		100%
Køn				
Mand		120		45%
Kvinde		144		55%
Aldersgruppe				
Under 20 år		2		1%
20-39 år		11		4%
40-59 år		72		27%
60-79 år		155		59%
80 år eller derover		24		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		251		98%
Pårørende		5		2%
Modersmål				
Dansk		251		97%
Ikke dansk		7		3%
Afsnitsnavn				
Kirurgisk ambulatorium		61		23%
Kirurgisk dagafsnit		87		33%
Mammacenter Viborg		58		22%
Stomi ambulatorium		10		4%
Urologisk dagafsnit		20		8%
Urologisk ambulatorium		22		8%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		6		2%

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	39	57	2	2	242	11
Køn						
Mand	36	61	2	1	105	7
Kvinde	42	53	3	3	137	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	39	61	0	0	11	0
40-59 år	38	60	2	1	68	1
60-79 år	41	53	2	3	140	9
80 år eller derover	33	62	6	0	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	39	57	2	2	235	10
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	39	57	2	1	234	11
Ikke dansk	42	29	0	29	7	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	31	63	2	4	54	4
Kirurgisk dagafsnit	41	56	1	3	79	3
Mammacenter Viborg	52	46	0	2	54	3
Stomi ambulatorium	40	60	0	0	10	0
Urologisk dagafsnit	33	61	6	0	18	0
Urologisk ambulatorium	33	57	10	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	2	1	250
Køn					
Mand	40	57	3	0	111
Kvinde	41	56	1	2	139
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	45	55	0	0	11
40-59 år	34	63	2	1	69
60-79 år	44	52	2	1	147
80 år eller derover	34	66	0	0	21
Skema udfyldt af					
Patienten	41	57	2	1	242
Pårørende	36	64	0	0	5
Modersmål					
Dansk	40	58	2	0	243
Ikke dansk	67	15	0	18	6
Afsnitsnavn					
Kirurgisk ambulatorium	30	64	4	2	56
Kirurgisk dagafsnit	43	57	0	0	82
Mammacenter Viborg	53	46	0	2	57
Stomi ambulatorium	70	30	0	0	10
Urologisk dagafsnit	39	56	6	0	18
Urologisk ambulatorium	33	62	5	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	69	3	0	253
Køn					
Mand	29	68	3	0	114
Kvinde	27	69	4	0	139
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	34	56	10	0	11
40-59 år	26	69	5	0	70
60-79 år	31	68	1	0	147
80 år eller derover	14	76	10	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	27	69	3	0	245
Pårørende	36	64	0	0	5
Modersmål					
Dansk	28	69	3	0	246
Ikke dansk	31	53	16	0	6
Afsnitsnavn					
Kirurgisk ambulatorium	25	68	7	0	56
Kirurgisk dagafsnit	33	66	1	0	83
Mammacenter Viborg	34	66	0	0	58
Stomi ambulatorium	20	80	0	0	10
Urologisk dagafsnit	28	72	0	0	18
Urologisk ambulatorium	14	77	9	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6

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	32	67	1	0	250
Køn					
Mand	32	67	1	0	112
Kvinde	33	66	1	0	138
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	48	52	0	0	11
40-59 år	31	69	0	0	70
60-79 år	32	67	1	0	145
80 år eller derover	25	70	5	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	32	67	1	0	242
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	31	68	0	0	243
Ikke dansk	69	16	16	0	6
Afsnitsnavn					
Kirurgisk ambulatorium	37	63	0	0	57
Kirurgisk dagafsnit	25	73	1	0	79
Mammacenter Viborg	41	59	0	0	58
Stomi ambulatorium	20	80	0	0	10
Urologisk dagafsnit	33	67	0	0	18
Urologisk ambulatorium	32	64	5	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	55	1	0	257
Køn					
Mand	44	56	0	0	115
Kvinde	44	53	3	0	142
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	56	44	0	0	11
40-59 år	41	57	1	0	70
60-79 år	45	54	1	0	151
80 år eller derover	40	55	5	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	44	54	1	0	248
Pårørende	-	-	-	-	4
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	247
Ikke dansk	45	55	0	0	7
Afsnitsnavn					
Kirurgisk ambulatorium	40	59	2	0	58
Kirurgisk dagafsnit	44	55	1	0	85
Mammacenter Viborg	56	44	0	0	57
Stomi ambulatorium	80	20	0	0	10
Urologisk dagafsnit	32	68	0	0	19
Urologisk ambulatorium	36	59	5	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6

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	92	8	170	85
Køn				
Mand	92	8	74	41
Kvinde	93	7	96	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	100	0	9	2
40-59 år	93	7	51	21
60-79 år	94	6	92	55
80 år eller derover	78	22	16	7
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	165	81
Pårørende	-	-	4	1
Modersmål				
Dansk	92	8	163	83
Ikke dansk	100	0	7	0
Afsnitsnavn				
Kirurgisk ambulatorium	88	12	41	18
Kirurgisk dagafsnit	90	10	51	31
Mammacenter Viborg	97	3	37	21
Stomi ambulatorium	100	0	5	5
Urologisk dagafsnit	100	0	14	4
Urologisk ambulatorium	94	6	17	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	64	13	6	165	1
Køn						
Mand	20	65	7	8	73	0
Kvinde	14	64	19	4	92	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	45	45	0	10	9	0
40-59 år	6	75	7	11	49	0
60-79 år	19	60	17	3	89	1
80 år eller derover	18	67	15	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	63	14	6	160	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	17	64	13	6	159	1
Ikke dansk	16	66	19	0	6	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	18	56	18	8	39	0
Kirurgisk dagafsnit	12	65	12	12	51	0
Mammacenter Viborg	12	79	9	0	34	1
Stomi ambulatorium	60	40	0	0	5	0
Urologisk dagafsnit	14	71	14	0	14	0
Urologisk ambulatorium	29	59	12	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	30	16	25	143	18
Køn						
Mand	24	37	19	20	60	9
Kvinde	33	24	14	29	83	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	45	33	0	22	9	0
40-59 år	25	33	20	23	47	3
60-79 år	28	30	16	26	76	12
80 år eller derover	39	21	10	30	10	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	30	17	24	138	18
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	29	29	17	25	138	17
Ikke dansk	19	58	0	23	5	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	15	27	30	27	33	6
Kirurgisk dagafsnit	34	36	9	20	44	4
Mammacenter Viborg	38	22	9	31	32	3
Stomi ambulatorium	-	-	-	-	2	2
Urologisk dagafsnit	50	21	21	7	14	0
Urologisk ambulatorium	14	43	7	36	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	16	75	7	1	247	9
Køn						
Mand	15	81	5	0	109	6
Kvinde	18	70	9	3	138	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	10	80	0	10	11	0
40-59 år	16	71	11	2	68	4
60-79 år	17	77	6	0	143	5
80 år eller derover	14	76	5	5	23	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	76	7	2	238	9
Pårørende	15	85	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	16	76	7	2	239	8
Ikke dansk	33	49	18	0	6	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	9	75	13	4	56	2
Kirurgisk dagafsnit	16	77	6	0	79	5
Mammacenter Viborg	21	78	2	0	58	0
Stomi ambulatorium	13	88	0	0	8	1
Urologisk dagafsnit	17	78	6	0	18	1
Urologisk ambulatorium	27	64	5	5	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	28	19	62
Køn				
Mand	61	27	12	28
Kvinde	44	30	26	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	60	27	13	16
60-79 år	49	34	17	37
80 år eller derover	70	15	15	7
Skema udfyldt af				
Patienten	55	26	18	58
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	52	29	19	61
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Kirurgisk ambulatorium	50	14	36	14
Kirurgisk dagafsnit	86	14	0	7
Mammacenter Viborg	50	44	6	16
Stomi ambulatorium	57	14	29	7
Urologisk dagafsnit	67	33	0	6
Urologisk ambulatorium	33	42	25	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	46	30	24	26
Køn				
Mand	44	47	10	12
Kvinde	48	13	38	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	64	36	0	8
60-79 år	45	36	19	14
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	47	32	21	24
Pårørende	-	-	-	2
Modersmål				
Dansk	46	30	24	26
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Kirurgisk ambulatorium	40	0	60	5
Kirurgisk dagafsnit	-	-	-	0
Mammacenter Viborg	-	-	-	3
Stomi ambulatorium	57	14	29	7
Urologisk dagafsnit	60	40	0	5
Urologisk ambulatorium	17	67	17	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	61	6	0	20	0
Køn						
Mand	30	59	11	0	11	0
Kvinde	36	64	0	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	37	63	0	0	8	0
60-79 år	32	57	11	0	11	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	59	6	0	19	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	33	61	6	0	20	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	-	-	-	-	2	0
Kirurgisk dagafsnit	-	-	-	-	0	0
Mammacenter Viborg	-	-	-	-	3	0
Stomi ambulatorium	40	60	0	0	5	0
Urologisk dagafsnit	80	20	0	0	5	0
Urologisk ambulatorium	0	80	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	60	4	2	228	23
Køn						
Mand	32	63	5	0	99	14
Kvinde	36	58	3	3	129	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	65	0	10	11	0
40-59 år	33	64	3	0	66	4
60-79 år	36	58	4	2	133	15
80 år eller derover	26	67	7	0	16	4
Skema udfyldt af						
Patienten	34	60	4	2	221	22
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	34	62	3	2	221	23
Ikke dansk	45	27	29	0	7	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	34	58	4	4	53	5
Kirurgisk dagafsnit	25	71	4	0	68	13
Mammacenter Viborg	49	51	0	0	53	2
Stomi ambulatorium	44	56	0	0	9	1
Urologisk dagafsnit	28	67	6	0	18	1
Urologisk ambulatorium	36	50	9	5	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	93	6	256
Køn				
Mand	0	93	7	114
Kvinde	1	93	6	142
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	90	10	11
40-59 år	0	94	6	72
60-79 år	1	93	7	148
80 år eller derover	0	95	5	23
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	7	248
Pårørende	0	100	0	5
Modersmål				
Dansk	0	94	5	248
Ikke dansk	0	55	45	7
Afsnitsnavn				
Kirurgisk ambulatorium	0	95	5	57
Kirurgisk dagafsnit	0	94	6	84
Mammacenter Viborg	2	91	7	58
Stomi ambulatorium	0	100	0	10
Urologisk dagafsnit	0	95	5	19
Urologisk ambulatorium	0	86	14	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	6

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	107	142
Køn					
Mand	0	90	10	44	65
Kvinde	0	89	11	63	77
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	1
20-39 år	0	82	18	6	5
40-59 år	0	90	10	24	47
60-79 år	0	88	12	66	80
80 år eller derover	0	100	0	10	9
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	99	142
Pårørende	0	100	0	5	0
Modersmål					
Dansk	0	91	9	101	140
Ikke dansk	0	58	42	5	2
Afsnitsnavn					
Kirurgisk ambulatorium	0	81	19	21	36
Kirurgisk dagafsnit	0	89	11	27	54
Mammacenter Viborg	0	97	3	32	24
Stomi ambulatorium	0	100	0	6	3
Urologisk dagafsnit	0	100	0	6	12
Urologisk ambulatorium	0	83	17	12	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	3

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	28	2	1	244	12
Køn						
Mand	63	34	2	2	110	5
Kvinde	74	24	2	1	134	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	29	0	0	11	0
40-59 år	66	32	2	0	70	2
60-79 år	70	25	2	2	141	8
80 år eller derover	55	39	6	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	2	1	237	11
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	68	29	2	0	236	12
Ikke dansk	58	13	0	29	7	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	58	38	2	2	55	3
Kirurgisk dagafsnit	69	30	0	1	80	3
Mammacenter Viborg	91	9	0	0	55	3
Stomi ambulatorium	100	0	0	0	10	0
Urologisk dagafsnit	72	22	0	6	18	1
Urologisk ambulatorium	40	45	15	0	20	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	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	79	18	3	0	243	11
Køn						
Mand	76	20	4	0	110	3
Kvinde	83	16	2	0	133	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	73	17	10	0	11	0
40-59 år	78	19	3	0	71	0
60-79 år	82	17	2	0	139	8
80 år eller derover	73	22	6	0	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	79	18	3	0	235	11
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	79	18	3	0	237	10
Ikke dansk	100	0	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	74	23	4	0	53	4
Kirurgisk dagafsnit	85	14	1	0	79	3
Mammacenter Viborg	93	7	0	0	55	3
Stomi ambulatorium	100	0	0	0	10	0
Urologisk dagafsnit	68	32	0	0	19	0
Urologisk ambulatorium	57	29	14	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	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	50	42	7	1	258	1
Køn						
Mand	49	38	11	1	115	1
Kvinde	50	45	4	2	143	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	45	55	0	0	11	0
40-59 år	52	38	8	1	72	0
60-79 år	55	38	7	1	151	0
80 år eller derover	13	69	13	5	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	41	7	1	249	1
Pårørende	21	64	15	0	5	0
Modersmål						
Dansk	50	42	7	1	249	1
Ikke dansk	42	16	27	16	7	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	33	53	12	2	58	1
Kirurgisk dagafsnit	59	33	7	1	85	0
Mammacenter Viborg	66	31	3	0	58	0
Stomi ambulatorium	60	30	10	0	10	0
Urologisk dagafsnit	63	32	5	0	19	0
Urologisk ambulatorium	23	68	5	5	22	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	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	61	32	4	2	247	8
Køn						
Mand	61	33	5	1	111	3
Kvinde	62	31	4	3	136	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	47	32	0	21	10	1
40-59 år	56	39	3	1	72	0
60-79 år	67	27	5	2	143	6
80 år eller derover	47	42	11	0	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	5	2	238	8
Pårørende	51	49	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	62	32	4	2	238	8
Ikke dansk	58	13	13	16	7	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	49	44	4	4	55	2
Kirurgisk dagafsnit	66	30	2	1	82	2
Mammacenter Viborg	80	16	2	2	55	2
Stomi ambulatorium	80	20	0	0	10	0
Urologisk dagafsnit	63	26	5	5	19	0
Urologisk ambulatorium	43	38	19	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	39	3	1	222	28
Køn						
Mand	51	46	3	0	100	14
Kvinde	62	32	3	3	122	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	79	10	11	0	10	1
40-59 år	49	48	2	1	64	8
60-79 år	60	35	3	2	128	15
80 år eller derover	37	57	6	0	18	4
Skema udfyldt af						
Patienten	56	40	3	2	213	28
Pårørende	100	0	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	56	40	3	1	214	27
Ikke dansk	67	15	0	18	6	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	48	44	4	4	48	9
Kirurgisk dagafsnit	62	36	1	0	69	11
Mammacenter Viborg	78	20	0	2	55	3
Stomi ambulatorium	67	33	0	0	9	0
Urologisk dagafsnit	41	59	0	0	17	1
Urologisk ambulatorium	28	56	17	0	18	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	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	91	9	254
Køn			
Mand	94	6	112
Kvinde	88	12	142
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	70	30	11
40-59 år	93	7	71
60-79 år	91	9	148
80 år eller derover	97	3	22
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	246
Pårørende	60	40	5
Modersmål			
Dansk	92	8	246
Ikke dansk	58	42	7
Afsnitsnavn			
Kirurgisk ambulatorium	89	11	57
Kirurgisk dagafsnit	90	10	84
Mammacenter Viborg	93	7	57
Stomi ambulatorium	100	0	10
Urologisk dagafsnit	100	0	18
Urologisk ambulatorium	91	9	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	6

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	33	43	18	7	18	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	2
Kvinde	36	40	15	9	14	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	15	70	15	0	6	0
60-79 år	32	42	13	13	9	3
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	45	19	7	17	3
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	28	45	19	7	17	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	-	-	-	-	4	2
Kirurgisk dagafsnit	43	57	0	0	7	1
Mammacenter Viborg	-	-	-	-	4	0
Stomi ambulatorium	-	-	-	-	0	0
Urologisk dagafsnit	-	-	-	-	0	0
Urologisk ambulatorium	-	-	-	-	1	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	71	21	6	2	237	7
Køn						
Mand	72	22	5	2	106	1
Kvinde	71	21	6	2	131	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	89	11	0	0	10	1
40-59 år	75	18	4	3	68	2
60-79 år	69	25	5	2	136	4
80 år eller derover	67	19	11	4	21	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	22	6	2	230	6
Pårørende	64	21	0	15	5	0
Modersmål						
Dansk	71	21	6	2	232	6
Ikke dansk	63	19	0	19	5	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	73	17	8	2	52	3
Kirurgisk dagafsnit	71	19	6	3	77	2
Mammacenter Viborg	76	15	5	4	55	2
Stomi ambulatorium	90	10	0	0	10	0
Urologisk dagafsnit	71	29	0	0	17	0
Urologisk ambulatorium	55	45	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	6	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	27	66	4	3	135	67
Køn						
Mand	28	64	6	2	52	35
Kvinde	26	67	3	5	83	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	41	46	0	12	9	1
40-59 år	14	79	6	0	38	21
60-79 år	33	60	2	5	77	42
80 år eller derover	21	66	13	0	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	27	65	4	4	129	66
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	27	66	4	3	129	65
Ikke dansk	41	41	0	19	5	2
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	23	63	7	7	30	17
Kirurgisk dagafsnit	29	67	2	2	42	23
Mammacenter Viborg	33	64	3	0	36	10
Stomi ambulatorium	20	80	0	0	5	4
Urologisk dagafsnit	13	88	0	0	8	7
Urologisk ambulatorium	30	50	10	10	10	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	30	3	3	248
Køn					
Mand	61	33	5	2	109
Kvinde	66	28	2	3	139
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	54	36	0	10	11
40-59 år	63	33	4	0	71
60-79 år	67	27	3	3	144
80 år eller derover	42	46	6	6	20
Skema udfyldt af					
Patienten	63	30	4	3	240
Pårørende	76	24	0	0	5
Modersmål					
Dansk	63	31	3	2	240
Ikke dansk	71	0	13	16	7
Afsnitsnavn					
Kirurgisk ambulatorium	54	37	4	5	57
Kirurgisk dagafsnit	68	26	5	1	78
Mammacenter Viborg	81	16	2	2	58
Stomi ambulatorium	80	20	0	0	10
Urologisk dagafsnit	61	39	0	0	18
Urologisk ambulatorium	38	52	5	5	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	75	25	177	70
Køn				
Mand	75	25	78	33
Kvinde	74	26	99	37
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	75	25	8	3
40-59 år	76	24	54	18
60-79 år	76	24	99	43
80 år eller derover	59	41	15	5
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	170	69
Pårørende	-	-	4	1
Modersmål				
Dansk	74	26	172	68
Ikke dansk	81	19	5	1
Afsnitsnavn				
Kirurgisk ambulatorium	76	24	38	19
Kirurgisk dagafsnit	81	19	62	16
Mammacenter Viborg	72	28	36	19
Stomi ambulatorium	-	-	4	6
Urologisk dagafsnit	80	20	15	4
Urologisk ambulatorium	50	50	16	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	0

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	71	2	0	129	0
Køn						
Mand	20	78	2	0	57	0
Kvinde	34	64	1	0	72	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	18	67	15	0	6	0
40-59 år	14	83	3	0	39	0
60-79 år	36	64	0	0	74	0
80 år eller derover	24	76	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	72	2	0	124	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	27	72	2	0	126	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	21	75	4	0	28	0
Kirurgisk dagafsnit	22	76	2	0	50	0
Mammacenter Viborg	40	60	0	0	25	0
Stomi ambulatorium	-	-	-	-	1	0
Urologisk dagafsnit	36	64	0	0	11	0
Urologisk ambulatorium	50	50	0	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	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	55	4	1	251
Køn					
Mand	36	62	2	1	112
Kvinde	44	49	6	1	139
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	54	36	10	0	11
40-59 år	35	65	0	0	69
60-79 år	43	50	5	2	147
80 år eller derover	25	69	5	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	39	56	4	1	243
Pårørende	60	40	0	0	5
Modersmål					
Dansk	39	57	4	0	243
Ikke dansk	58	13	0	29	7
Afsnitsnavn					
Kirurgisk ambulatorium	38	57	4	2	56
Kirurgisk dagafsnit	37	59	4	1	82
Mammacenter Viborg	52	46	2	0	56
Stomi ambulatorium	70	30	0	0	10
Urologisk dagafsnit	37	58	5	0	19
Urologisk ambulatorium	36	55	9	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6

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	36	57	7	1	251
Køn					
Mand	37	61	1	1	111
Kvinde	34	53	12	1	140
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	37	45	19	0	11
40-59 år	31	65	3	0	69
60-79 år	38	53	8	2	147
80 år eller derover	33	63	5	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	36	56	7	1	243
Pårørende	15	85	0	0	5
Modersmål					
Dansk	35	57	7	0	244
Ikke dansk	51	31	0	18	6
Afsnitsnavn					
Kirurgisk ambulatorium	35	53	11	2	57
Kirurgisk dagafsnit	40	52	9	0	81
Mammacenter Viborg	37	61	2	0	57
Stomi ambulatorium	50	50	0	0	10
Urologisk dagafsnit	21	68	5	5	19
Urologisk ambulatorium	27	73	0	0	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5

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	34	60	3	3	40	9	196
Køn							
Mand	43	57	0	0	15	4	89
Kvinde	28	62	5	5	25	5	107
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1	6
40-59 år	23	65	0	12	10	3	58
60-79 år	45	55	0	0	19	5	118
80 år eller derover	36	64	0	0	5	0	14
Skema udfyldt af							
Patienten	32	61	3	3	36	8	195
Pårørende	-	-	-	-	2	1	0
Modersmål							
Dansk	29	64	4	4	35	9	195
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	1
Afsnitsnavn							
Kirurgisk ambulatorium	30	50	10	10	10	2	43
Kirurgisk dagafsnit	43	57	0	0	14	3	62
Mammacenter Viborg	11	89	0	0	9	1	44
Stomi ambulatorium	40	60	0	0	5	1	4
Urologisk dagafsnit	-	-	-	-	1	1	17
Urologisk ambulatorium	-	-	-	-	1	0	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	5

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	25	66	7	2	95	147
Køn						
Mand	23	69	5	2	43	66
Kvinde	27	63	8	2	52	81
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	3	7
40-59 år	27	63	10	0	22	49
60-79 år	28	67	3	2	57	82
80 år eller derover	10	81	0	9	11	9
Skema udfyldt af						
Patienten	24	67	7	2	92	143
Pårørende	-	-	-	-	2	2
Modersmål						
Dansk	23	68	7	2	90	146
Ikke dansk	59	41	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	19	69	13	0	16	39
Kirurgisk dagafsnit	28	61	8	3	36	42
Mammacenter Viborg	35	65	0	0	23	31
Stomi ambulatorium	0	80	20	0	5	5
Urologisk dagafsnit	14	71	0	14	7	11
Urologisk ambulatorium	29	71	0	0	7	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	5

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	56	16	19	8	165	85
Køn						
Mand	52	15	25	9	75	35
Kvinde	61	18	14	8	90	50
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	64	0	25	11	8	3
40-59 år	54	9	31	6	49	19
60-79 år	57	21	13	8	92	55
80 år eller derover	51	23	14	12	15	7
Skema udfyldt af						
Patienten	56	17	20	8	160	82
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	56	17	19	7	158	84
Ikke dansk	53	0	16	31	6	1
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	61	16	21	3	38	19
Kirurgisk dagafsnit	50	14	23	13	56	24
Mammacenter Viborg	67	17	8	8	36	21
Stomi ambulatorium	67	17	0	17	6	4
Urologisk dagafsnit	45	9	27	18	11	8
Urologisk ambulatorium	54	31	15	0	13	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	1

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	66	29	4	1	231	17
Køn						
Mand	63	31	6	0	98	13
Kvinde	69	27	2	2	133	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	71	20	9	0	11	0
40-59 år	60	31	7	2	65	6
60-79 år	71	26	2	1	134	9
80 år eller derover	49	51	0	0	19	2
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	4	1	223	17
Pårørende	76	24	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	66	30	3	1	223	17
Ikke dansk	58	0	27	16	7	0
Afsnitsnavn						
Kirurgisk ambulatorium	56	38	4	2	52	5
Kirurgisk dagafsnit	69	27	4	0	74	6
Mammacenter Viborg	82	14	2	2	56	0
Stomi ambulatorium	90	10	0	0	10	0
Urologisk dagafsnit	65	29	0	6	17	1
Urologisk ambulatorium	44	44	11	0	18	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		5
Kommunikation og information		4
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		15
Pleje		4
Relationer til personale		18
Ventetid		4

Kirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?













ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Modtagelsen
1	Fem minutter før min mødetid, fik jeg besked på, at der var ti minutters forsinkelse. Præcis da de ti minutter var gået, var de klar. Derfor pil ned.	Virkelig god
8	Det er ALTID et smilende og meget hjælpsomt personale.	Virkelig god
11	Det startede med, at sygeplejersken sagde "ja, vi er desværre forsinkede". Hun ved ikke hvor meget. Det blev [over en time].	Uoplyst
17	Jeg udfylder skemaet for min datter, som [har nogle fysiske begrænsninger]. Jeg har været med hende til alle kontroller på Organkirurgisk Ambulatorium. Det var som regel den samme sygeplejerske, der tog imod vores datter. Sygeplejersken huskede NN og tog hver gang pænt imod hende. Vores datter følte sig tryk ved hende. Vores datter var meget angst, hver gang hun skulle til kontrol i ambulatoriet. Nogle gange var hun også heldig, at der var en læge, som hun kendte fra de perioder, hun var indlagt på sygehuset.	God
22	Meget punktlig mht. aftaletidspunkt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	Modtagelsen
10	Mine blodårer var besværlige, så der skulle tre-fire forsøg til.	God
12	Ja, aftalte tider overholdes. Man får grundig information, samt ikke mindst: Man bliver behandlet som et menneske. Alle personalegrupper er: Kompetente, grundige og venlige.	Virkelig god
13	Jeg følte, at det kun var mig der var ventet og at alle de andre var tilskuere, hvis man kan sige det på den måde. Fantastisk oplevelse.	Virkelig god
20	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
22	Jeg kan ikke se, hvordan det kunne være anderledes.	God
23	Jeg kan virkelig ikke huske det.	Uoplyst
24	Personen ved skranken sagde, at det ikke var den rigtige dag, for derefter at rette det til, at det måtte være forkert sted, indtil sekretæren "greb ind" og sagde, jo det er her!!	Dårlig
28	Upåklagelig.	God
29	Rigtig søde sygeplejersker, der fortalte mig, at jeg var det rigtige sted, og hvad jeg skulle gøre.	Virkelig god
30	Rigtig god modtagelse. Personalet er i rigtig godt humør, og det hjælper på nervøsiteten. Tak.	God
34	En god oplevelse. Blev fulgt og orienteret om alt, der skulle ske.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Modtagelsen
4	Jeg blev opereret i Viborg allerede [for nogle år siden], så jeg har været til en del kontroller samme sted, og der plejer altid at være personale til at modtage en. Netop denne gang var der ingen før bagefter. Til gengæld var der næsten ingen ventetid. Der er en MEGET god oplevelse at komme til Viborg, bortset fra sygdommen. Normalt er ventetiden lidt længere.	God
6	Jeg er altid blevet mødt af søde og betænksomme mennesker.	Virkelig god
7	Jeg oplever en imødekommenhed og forklaring/beklagelse ved ventetid, hvilket er dejligt.	Virkelig god
12	Alt er foregået med stor forståelse og omsorg :-)	Virkelig god
14	Glad for den korte ventetid for svar på biopsi.	God

	16	Bliver altid så pænt og venligt taget imod. Føler, det er dejligt at komme der.	Virkelig god
	17	Kun godt.	Virkelig god
	20	Er altid blevet modtaget med håndtryk og registreret, hvem man er. Det er rart!	Virkelig god
ID	Kommentarer - Stomi ambulatorium		Modtagelsen
	2	Stomi anlagt [sommer] 2011. [Efterår] 2012 var kun kontrol og samtale. Forud flere telefoniske samtaler/orientering. Ok.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Urologisk dagafsnit		Modtagelsen
	2	Ros til personalet for at være glade og friske.	Virkelig god
	3	Ualmindeligt søde mennesker med godt humør.	Virkelig god
	4	Sygeplejersker ok.	God
	6	Det var en fornøjelse at opleve så kompetent og professionelt et personale og den gode og imødekomende væremåde samt varme atmosfære. Nervøsiteten forsvandt derved. Der blev budt VELKOMMEN!	Virkelig god
ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium		Modtagelsen
	1	Kun to besøg.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
	1	De var utrolig behagelige og overskudsagtige. Tak for det. Føltes rigtig dejligt.	Virkelig god
	3	Der var ikke nogen til at modtage mig, og der gik et stykke tid, inden jeg så nogle mennesker. Det kunne have været rart, hvis der havde været f.eks. en sekretær.	God

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Fejlhåndtering
6	Uoverensstemmelser mellem lægerne.	Dårligt
8	En manglende blodprøve, som gjorde, at jeg måtte tage ture til Aarhus igen (jeg bor i [en anden by]). Det er ikke nogen fatal fejl. For mig var det blot endnu en tur i Ikea :-). Men personalet opdagede det, og fejlen blev opdaget. Efter [flere år] i onkologisk er dette det eneste, jeg har oplevet!	Virkelig godt
9	Jeg er endnu ikke færdigbehandlet, grundet at alle mine papirer er bortkommet på hospitalet for to år siden efter [min] operation, så derfor [foretages] nye undersøgelser.	Uoplyst
10	Hårdt størknet blod i flere måneder efter []operation.	Godt
12	Det blev ikke taget med, det som var aftalt, og det var ikke undersøgt tidligere [ved] behandling af lidelsen. En meget frustrerende oplevelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Lægen, ved andet besøg på første sygehus, havde ikke sat sig ind i formålet med besøget. Det videre forløb foregik på andet sygehus, hvor der tre gange var aftalt tid med lægen, som vi havde fået oplyst var vores kontaktlæge. Men efter at have kørt [mange kilometer] kom vi hver gang ind til forskellige læger, som var for dårligt orienteret om forløbet.	Virkelig dårligt
17	Jeg gjorde til en af undersøgelserne i ambulatoriet opmærksom på, at en indvendig tråd stak ud af operationsarret, og at en læge en uges tid tidligere havde sagt, at den skulle "stoppes" ind igen til undersøgelsen, hvis den ikke var væk. Den pågældende læge ved undersøgelsen i ambulatoriet virkede arrogant. I første omgang kiggede han ikke engang på min datters mave eller mærkede på den, selvom hun i månederne forinden var på operationsbordet [mange gange på få uger med flere forskellige problemer]. Først da jeg spurgte, om han ikke skulle se på maven og tråden, der stak ud, mærkede han på maven samtidig med, at han stod med ryggen til min datter. Han fjernede ikke tråden, og resultatet blev, [at vores datter først for sent fik fjernet tråden og på grund af komplikationer] fik problemer med at holde på sin afføring, hvilket skete flere gange om dagen. Da hun ikke kunne nå at komme på toilettet, fik hun ble på. Ja det havde været rart, om der var blevet gjort noget ved tråden ved undersøgelsen, så havde hun formentlig været fri for de gener, hun fik senere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit		Fejlhåndtering
8	Mødetid: Fastende [fra om morgenen]. Måtte vente til [eftermiddag].	Godt
9	De glemte, at jeg skulle bedøves med spray i halsen.	Godt
10	Tre forskellige til at placere venflon.	Godt
15	Ingen. Jeg fejlede ikke noget, inden jeg kom.	Uoplyst
17	Jeg blev ikke indkaldt til den aftalte tid (tre år), men jeg fik med det samme en tid, da jeg telefonerede.	Virkelig godt
18	Kommunikationsbrist et sted mellem indkaldelse og klargøring til undersøgelse. Der skulle være taget blodprøve en uge i forvejen, men det forblev en hemmelighed, indtil jeg befandt mig i scanneren.	Virkelig godt
27	Fejl er sket på afdeling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	[Undersøgelse] blev pludselig afbrudt (læge virkede sur). Scanning på Silkeborg Sygehus måtte udføres en ekstra gang.	Godt
ID Kommentarer - Mammacenter Viborg		Fejlhåndtering

	2	Mit BMI var for højt til, at de ville gøre noget. Det skyldes de hormonbehandlinger, jeg har fået mod prostatakræft.	Uoplyst
	4	Den genoptræning, jeg skulle have haft på andet sygehus, kom aldrig til at fungere. Men Viborg tog det op, da de fik det at vide på et senere tidspunkt, og de sørgede så for, at jeg fik genoptræning gennem Kræftens Bekæmpelse.	Uoplyst
	5	Der skete en kommunikationsfejl mellem Mammacenteret og en afdeling, hvor man får foretaget mammografiundersøgelser pr. standard, og hvor der stod, at jeg skulle vente i [flere] måneder, hvilket ikke svarede til den aftale, som læge NN havde lavet med en sekretær/sygeplejerske? Men fejlen blev rettet, da jeg henvendte mig.	Virkelig godt
	13	Jeg fik [tidligere] fejlagtigt konstateret [kræft] og blev sat ind i behandlingen med stråler, kemo og paryk. Allerede fra dag et (første undersøgelse), til jeg [en del uger efter] fik svar på operationen [], var der en overbevisning om [kræft]. MEN det var det ikke. [Mange] frygtelige uger. Og her [i 2012] var der igen mistanke om noget nyt, hvilket man på andet sygehus ikke mener, er korrekt.	Dårligt
	14	Jeg fik fat i en sekretær ved røntgen og ikke en sygeplejerske i forbindelse med infektion efter [operation]. Talte vist også med en læge, som ikke mente, det var nødvendigt at se mig. Fik desværre herefter langt forløb med antibiotika og infektion.	Godt
	17	Indre blødning efter operationen.	Uoplyst
	18	Min datter gjorde opmærksom på en []scanning, som skulle laves. Var i tvivl om lægen havde glemte det. Men da vi gjorde lægen opmærksom på []scanningen, var der ikke noget i vejen for, at denne blev effektueret. Vi har også fået en tid til []scanning [efter nytår].	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Stomi ambulatorium	Fejlhåndtering
	1	Kun gode oplevelser.	Uoplyst
	ID	Kommentarer - Urologisk dagafsnit	Fejlhåndtering
	4	Læge.	Uoplyst
	ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
	2	Fik forkert materiale tilsendt. Fik tilsendt urinskema. Det drejer sig om [noget andet].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
	1	Systemet var brudt sammen en dag, hvilket resulterede i en uoverensstemmelse i min operationstid for tredje gang []. Øv. Men de var søde og rare, da jeg kom.	Godt
	2	At jeg fik indkaldelse om at få fjernet en godartet knude i brystet. Det kunne ingen vide, før knuden blev fjernet, og der viste sig også at være cancer. Det synes jeg er falsk tryghed før operationen.	Godt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?




ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Har ikke selv fået information skriftlig, men det blev sendt til min egen læge.	Virkelig godt
2	Ved første besøg var lægen ikke klar over, at jeg havde været til forudgående undersøgelse ved speciallæge. Hvorvidt denne oplysning blev forfulgt ved jeg ikke. Fem forskellige læger har undersøgt mig, inklusive egen læge og speciallæge. Dvs. ingen læge har set mig efter en behandling, de selv har foretaget og dermed ikke set, om det de har gjort, har hjulpet.	Godt
3	Ved forundersøgelsen foregik det i et rum, der ikke virkede til at blive brugt normalt. Skulle afklæde mig i et hjørne af rummet og lå udækket på briksen. Ved selve kikkertundersøgelsen [nogle] uger senere, var det i et andet [mere] venligt rum, og afklædningen foregik på badeværelset med mulighed for at tildække mig. Var MEGET mere behageligt. Men begge gange var folk venlige og behagelige at være sammen med.	Godt
4	Egentlig tror jeg, at min egen læge kunne have givet mig den besked, jeg fik på ambulatoriet. []. Men det er nok lægen, jeg skal sige det!!!	Virkelig godt
7	Måske skulle afdelingerne tale mere sammen. Fik samme forundersøgelser [to steder].	Virkelig godt
8	Jeg er personalet dybt taknemmelig! De har reddet mit liv.	Virkelig godt
14	Ved sidste kontrol var lægen, som vi udmærket forstod, meget kort for hovedet og utålmodig, men sygeplejersken var meget sød og hjælpsom og udglattende i forhold til forløbet af undersøgelsen. Vi fik opfattelsen af, at jeg skulle til ny ambulansundersøgelse efter tre måneder, men er endnu ikke indkaldt.	Godt
18	Der blev talt om ventetid på ca. syv uger til operation, men det er så lavet om, så det nu er endt med næsten fem måneders ventetid! Det er skuffende!	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	Samlet indtryk
3	Det var en [weekend]. De ringede [og spurgte] om jeg ville komme tidligere. Super flot.	Godt
12	Alt var seriøst, godt, venligt, grundigt og i passende omfang. Jeg har fået en korrekt og hurtig diagnose, og et kvikt og venligt behandlingsforløb!	Virkelig godt
13	Det var kompetent personale, der lyttede til mig og hjalp mig, alt det de kunne.	Virkelig godt
14	Særdeles professionel håndtering af og indlevelse i undersøgelsesforløbet.	Virkelig godt
17	Det var en rutinemæssig undersøgelse, som jeg havde prøvet før.	Godt
18	Da fejlen var konstateret, blev der hurtigst muligt rettet op på sagens forløb.	Godt
20	FULD TILFREDSHED!	Virkelig godt
21	En virkelig behagelig oplevelse af en ikke helt behagelig undersøgelse. Jeg vil sige, at lægen var forståelig og yderst behagelig. Det gælder også sygeplejerskerne.	Virkelig godt
22	Det er rare mennesker, som I har ansat.	Godt
32	[Overflyttet flere gange mellem to sygehuse]. Man kunne ønske, at de to sygehuse selv kunne kontakte hinanden.	Godt
33	Lang ventetid før undersøgelsen. Fik god smertedække, men kan ikke huske meget omkring information fra undersøgelsen. Skal selv finde ud, meget omtåget.	Godt
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Samlet indtryk

✎ 3	Jeg var ikke forberedt på, at der ville blive foretaget en biopsi ved den første undersøgelse. Jeg synes ikke, at jeg fik mulighed for at vælge den fra. Det var lige som en selvfølge, at det var næst skridt i undersøgelsen.	Virkelig godt
✎ 4	Jeg har været meget glad for Viborg og har bedt om at blive ved med at gå til kontrol der, selv om jeg selv skal betale kørsel. Der er en behagelig tone på afdelingen, og alle, jeg har truffet, er dygtige og velforbredte. Det har været meget positivt ved en skræmmende sygdom. Og man har altid kunnet ringe, hvis der var noget.	Virkelig godt
✎ 7	Forrige gang, jeg var til kontrol, gav jeg udtryk for bekymring, og min næste kontrol blev derfor fremrykket ca. et halvt år. Virkelig dejligt.	Virkelig godt
✎ 9	Det har altid været meget godt.	Virkelig godt
✎ 11	Meget behagelig behandling af personale. Især af lægen, der undersøgte mig.	Godt
✎ 14	Samarbejdet med andet afsnit fungerer oftest godt. Dog kan der være uenighed kollegaerne imellem, som sjældent kommer patienterne til gode. En læge synes, der skulle flere undersøgelser til ([]), og en anden var af modsatte opfattelse.	Godt
✎ 16	Lidt frustreret over, at kontroltiden måske afkortes.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk dagafsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Stor ros til sygeplejersken, der stod for min [behandling]. Jeg havde haft en MEGET dårlig oplevelse år tilbage, men HUN fik beroliget mig, tog hånd om mig, og fortalte, hvad der skulle ske. Positiv oplevelse. Skønt, tak for det. Sig tak til hende fra mig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 4	Jeg blev altid kaldt til samtale med svar på undersøgelsen, før jeg havde været til undersøgelserne. Besværligt at lave det om hver gang.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg har følt mig virkelig godt behandlet og godt tilpas. Bortset fra gentagne operationer. Virkelig frustrerende.	Virkelig godt

Kirurgisk afdeling




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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Var i tvivl om, hvorvidt jeg skulle være fastende ved første besøg. Specielt den første læge var god til at informere om kost og egne ting, jeg kunne gøre. De øvrige læger gav kun lidt eller ingen information desangående.	Godt
8	Både jeg og min kæreste er yderst tilfreds.	Virkelig godt
9	Jeg fik ingen information, da jeg stadig går til undersøgelse, men forventer svar efter næste undersøgelse.	Godt
17	Jeg stillede selv flere spørgsmål til undersøgelse/ behandling. Bl.a. foreslog jeg selv, i forbindelse med sårbehandling i operationsarret, at hun blev behandlet af en hjemmesygeplejerske, da hun bor i døgninstitution med flere ansatte, som ikke har faglig indsigt i behandling af sårproblemer. Ellers synes jeg generelt, at dialogen med personalet (læger og sygeplejersker) var god, og at vi fik ordentlige svar på det, vi spurgte om.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	Samlet indtryk
2	Jeg var særdeles tilfreds. Søde, venlige og tilfredse medarbejdere. Meget fint. Også personalet på opvågningsstuen var helt i top.	Virkelig godt
6	Alle personer jeg havde med at gøre, var bare glade og smilende hele tiden. Et rigtigt hyggeligt sted at være. Og de gav alle ønskelige informationer.	Virkelig godt
15	Dejlige, friske piger.	Uoplyst
18	Ok. Efter besøget fik jeg resultatet på skrift, så det var helt ok.	Godt
19	Den skriftlige information skriver kun positivt om dagene efter operationen. Kunne være mere realistisk. Eksempelvis skulle jeg blive et døgn pga. smerter og eftervirkning af narkose.	Virkelig godt
25	Ville være relevant at få de papirer, der blev udleveret EFTER indbegrebet, [] at få disse udleveret ved forundersøgelsen.	Virkelig godt
27	Under indlæggelse var min familie nødt til at søge informationer, både mundtlige og skriftlige. Mundtlig information var ikke korrekt i forhold til den medicin, jeg fik på anden afdeling.	Uoplyst
30	Meget professionelt personale der ved, hvad de snakker om, og svarer relevant på mine spørgsmål.	Godt
33	Jeg var omtåget. Bad om et brev. Man sagde, det ikke var nødvendigt. Kan ikke huske meget.	Godt
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Samlet indtryk
3	Lægen bad mig gå hjem og læse min journal på nettet, men den var først tilgængelig efter et par uger, og da var jeg blevet opereret. Det er ikke ok.	Virkelig godt
4	Samtalerne i forbindelse med operationerne var omhyggelige og velforberedte, og i de forløbne år har jeg været glad for at gå til kontrol og kunne stille uddybende spørgsmål. Der er i VIBORG blevet taget hånd om alt, hvad der kunne tages hånd om. Ved strålebehandling PÅ ANDET SYGEHUS var behandlingen mere ufølsom, og en enkelt samtale direkte ubehagelig!	Virkelig godt
6	Jeg har altid fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
9	Meget godt.	Virkelig godt
10	Jeg har fået en virkelig god behandling. Tak.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk dagafsnit	Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Der manglede information om behov for antal behandlinger i den første information. Jeg blev negativt overrasket over at skulle til behandling flere gange. | Godt |
|  | 2 | Stor ros til Jer alle. | Virkelig godt |
|  | 4 | Læge. Jeg fik ikke noget. | Dårligt |


ID Kommentarer - Urologisk ambulatorium

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|------|
|  | 1 | Lægen ved den sidste konsultation snakkede for meget og lyttede for lidt. | Godt |
|  | 3 | Jeg fik et telefonnummer, som jeg ikke kunne komme igennem på, på noget tidspunkt. | Godt |
|  | 4 | Ny læge hver gang, så der blev ikke fulgt op på tingene fra gangen før. Fik kun at vide, hvad prøverne sagde denne gang. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit





Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Man føler sig tidsmæssigt lidt presset. Ville gerne have haft længere tid med lægen. | Virkelig godt |
|---|---|--|---------------|

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
8	Jeg kunne skrive flere sider om, hvor dygtig og kompetent et personale jeg har mødt på Onkologisk Afdeling. Det er nogle fantastiske mennesker.	Virkelig godt
15	Har været tre gange i ambulatoriet. Mener, at jeg kunne spare [mange kilometers] kørsel og [flere timers] arbejdstab for to minutters konsultation, hvor jeg fik at vide, at prøven var okay.	Godt
16	Mine svar her, er kun baseret på en forundersøgelse i Ambulatoriet.	Virkelig godt
20	Ris: To gange ved besøg hos kirurgen, til undersøgelse og opfølgning, blev der nævnt stomi som følge af operationen. Dette viste sig ikke at være tilfældet. Og jeg var ikke tilfreds med uoverensstemmelsen mellem skriftlig journal og mundtlig orientering!! Det gav utryghed ikke at føle at vide fuld besked. Misforstår normalt IKKE tingene og i hvert fald ikke to gange!!	Godt
21	Kunne godt tænke mig, at der havde været mere information mellem hjemmesygeplejersken og ambulatoriet/sygehuset. Hver gang jeg havde været til kontrol, spurgte hjemmesygeplejersken om hvad der var blevet sagt i ambulatoriet og om der var noget, som de skulle tage højde for/gøre.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	Samlet indtryk
3	Synes, man skal gøre noget mere ud af kosten. Altså ved lægen. Tror, man skal ansætte en kostvejleder.	Godt
4	På grund af afslappende medicin kunne jeg ikke huske mundtligt resultat af undersøgelsen en time efter. Kunne have ønsket et skriftligt svar.	Godt
7	Blev sendt hjem med kvalme efter narkosen mandag. Fik hjælp fra egen læge torsdag, da jeg ikke kunne have mad eller drikkevarer, uden at det kom op igen.	Godt
11	Jeg har altid været godt tilfreds med Viborg Sygehus.	Virkelig godt
15	Jeg var heldig med at få tilbuddet om undersøgelsen og få at vide, at alting var fint i en alder [over 70 år]. Dyrker motion, aldrig røget, har et godt liv, selvom jeg blev alene for [et par år] siden.	Uoplyst
20	1. Fin information til egen læge! 2. MEGET hurtig information til egen læge.	Virkelig godt
21	Lægen sagde, at jeg skulle begynde med [medikament] fra apoteket. Det hjalp efter to dage. Apotekets [er dyrt i forhold til købmandens].	Virkelig godt
30	Jeg har syntes, at undersøgelsen har været smertefuld, og det skræmmer mig, at jeg skal have foretaget en ny undersøgelse om [noget tid]. Jeg er bange og ønsker at blive bedøvet mere næste gang.	Godt
33	Man skal tænke på, om patienten er helt klar over sin situation, inden man "lukkes ud".	Godt
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Samlet indtryk
4	Efter anden operation tog min søn fri i 14 dage og passede mig. De første 15 strålebehandlinger kørte jeg selv til. De sidste 10 måtte jeg klare med skiftende venners hjælp. Jeg fik det meget dårligt efter strålebehandling med blackout, så til sidst turde jeg ikke køre selv.	Virkelig godt
10	Jeg har kun godt at sige om behandlingen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Urologisk dagafsnit	Samlet indtryk

	1	Der manglede én gang bestilling af nødvendige prøver hos egen læge før behandlingen, så lægen vidste ikke, hvilke prøver der skulle tages. Hver gang har egen læge desuden ikke vidst, at der skulle undersøges for blærebetændelse, så det skal forklares hver gang hos egen læge (fra mit brev fra ambulatoriet). Betyder samme forklaring og dialog hver gang.	Godt
	2	Ros.	Virkelig godt
	5	Ved to af besøgene var lægen ikke grundig i undersøgelsen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Præget af meget tankevirksomhed og en del frustrationer.	Virkelig godt

Kirurgisk 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
2	Fik det dårligt (besvime) efter min anden behandling. Sundhedspersonalet var meget hurtigt til at gribe ind. Fik efter tredje behandling mulighed for at ligge ned i godt en time efter behandlingen. Skift af læge mellem de enkelte behandlinger giver usikkerhed. Det er umuligt for lægen at vide, om den forrige behandling reelt har været effektiv. Jeg blev behandlet for [lidelse], så af naturlige årsager er det svært for mig som patient at vurdere, hvorvidt behandlingerne hjælper. [Pleje]	Godt
4	Ambulatoriet gjorde det godt, men jeg burde nok ikke have været hele vejen til [en anden by] for [få] minutters undersøgelse og [få en besked, som] egen læge vel godt kunne have sagt, evt. ringet/undersøgt sagen og givet mig besked! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Jeg har været til undersøgelse med henblik på en brokoperation [], men har ikke hørt en smule om, hvad der skal ske. [Kommunikation og information]	Godt
6	Der sidder en meget sur sekretær!! [Relationer til personale]	Godt
7	Var stadig noget svimmel, da jeg fik information om sårpleje osv.	Virkelig godt
13	Få styr på, at aftalerne bliver ført ud i livet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
17	Da vores datter er [handicappet] og angst, og hver gang hun skulle til kontrol i ambulatoriet, var det vigtigt for hende, at hun mødte personale, som hun kendte fra indlæggelse og tidligere kontroller. [Pleje]	Godt
19	Ingen ventetid. Det hele var godt tilrettelagt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Kirurgisk dagafsnit	
1	De tog det med VENLIGHED OG SMIL. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Havde det super godt. Synes de var rigtig gode. Også en lørdag. Flot.	Godt
5	Jeg vil gerne rose ambulatoriet for at bekæmpe venteliste ved at arbejde ekstra. Jeg var kaldt ind [en weekend].	Virkelig godt
6	Det bliver svært. De var utrolig dygtige og søde alle sammen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Mødte dårlig planlægning et par gange, f.eks. seks ugers ventetid på samtaler efter undersøgelse. Jeg havde sygdomsproblemer; dog var der ikke mistanke om "ondartet sygdom". [Kvalitet i behandling]	Godt
12	De gjorde alle deres bedste. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Da jeg modtog det første skema, var jeg ikke indkaldt til samtale.	Godt
17	Jeg har intet at klage over.	Godt
18	Man burde sikre sig, at alle relevante oplysninger tilgår patienten før eller i forbindelse med	Godt

	indkaldelsen. Det er ikke morsomt, når det bliver en ommer pga. en forglemmelse. De ansatte var utroligt hjælpsomme og behagelige; virkede meget kompetente. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
20	God, afslappet stemning. Venlig, imødekommende er lig GOD DAG I AMBULATORIET! Men jeg var jo heller ikke særligt syg. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Jeg blev en kende nervøs, da jeg skulle i hospitalstøj og fik lagt dræn i hånden. Der skulle man nok sige, at det var det normale forløb. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
24	Ikke særlig rart at spise i samme rum, hvor der er nogle dårlige patienter. Spiseplads bør adskilles. Meget lidt tiltalende med så store venturum/opvågningsrum. [Fysiske rammer]	Godt
26	Venlig, imødekommende, søde og hjælpsomme er mit indtryk af opholdet angående personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Jeg følte mig godt tilpas i de lyse, smukke omgivelser. Meget opmærksomt personale i afdelingen. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
31	Denne gang havde jeg en behagelig læge, meget nærværende på det menneskelige plan, som foretog undersøgelsen (NN). Jeg havde fravalgt anden NN, da han var meget uforskammet og nedværdigende den forrige gang for [nogle] år siden. Ham nægtede jeg at gå ind til igen. Fik tid efter, at han ikke var på vagt. Stor ros til NN og det øvrige personale for deres gode og behagelige måde at være på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Et hurtigere forløb fra første til tredje undersøgelse. [Ventetid]	Godt
33	Venteværelset er for lille. Der er måske brug for et leje, hvor man kan komme helt til hægterne igen. Det må også være tryggere for personalet, at de ved, at man er helt klar i hovedet efter beroligende medicin og smertestillende medicin. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
34	Det er et fantastisk personale, som gør alt for, at man føler sig tryk. Venligt og på enhver måde på patientens side. Et fantastisk sygehus. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Mammacenter Viborg	Samlet indtryk
1	Alle, som jeg er i kontakt med, er helt dygtige mennesker. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Dette spørgeskema kommer for sent, da jeg jo nu er i gang med efterbehandling, og faktisk er det lidt svært at huske det allerførste forløb. Der sker jo rigtigt meget nyt netop nu.	Virkelig godt
4	Det, der kan forbedres: Jeg synes ikke, at det er rart at få at vide, at man jo ikke er syg, når man får det så elendigt. Og med de lange tidsvirkninger, der er (i hvert fald for mig), ville det være bedst at få at vide, at man skal passe på sig selv, når man får færre kræfter og smerter, som ikke lige forsvinder. Efter [flere] år er jeg næsten smertefri. Her min store TAK til læger og personale på Viborg Mammacenter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
5	Jeg har stor ros til læge NN, Mammacenter Viborg, som var meget venlig, rolig og kompetent. Super, at føle sig i gode hænder, og at det er samme læge hele forløbet igennem. Meget venligt personale generelt! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg kan ikke forestille mig, at det kan gøres bedre end den måde, jeg er blevet behandlet på. Personalet tager stort hensyn til os patienter. Et stort tak fra mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

7	Det var dejligt at blive taget seriøst omkring min bekymring. For mig var det ikke nok at blive set og trykket på. Jeg ventede meget på [undersøgelse] og scanning. Jeg har [en pårørende], der døde af kræft, [da jeg var ung], og min psyke har det hårdt med den sygdom. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
8	Personalet var altid meget søde og smilende. Man følte sig velkommen. [Relationer til personale]	Godt
10	Jeg har det virkelig godt og siger tak for alt.	Virkelig godt
11	Behagelig og rolig stemning, som man har brug for i ethvert [menneskeligt] sygdomsforløb. [Relationer til personale]	Godt
12	Alle var utroligt søde og rigtig gode til at forklare, hvordan det hele skulle forløbe. Stor omsorg og opmærksomhed hele vejen igennem. Derfor har jeg jo også valgt at køre fra [en anden by] til Viborg til alle efterundersøgelser. Jeg kan kun sige SUPER behandling hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Jeg har stor respekt for og ros til læge NN og vil ved en eventuel ny undersøgelse vælge at tale med ham. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
15	De er altid søde og smilende og kan huske, hvem man er! Men kaffen er ELENDIG!! [Relationer til personale]	Godt
16	Læge og assistenter er søde, venlige og menneskelige. Lyst venteværelse med levende lys, kaffe og læsestof. Sekretæren [] samler op for én, når ny tid aftales. Absolut rarere i Viborg, end det var i anden by. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Jeg kom ind akut [], og personalet gav mig en tid [få dage senere]. Det er rigtig god service! [Ventetid]	Virkelig godt
20	Har sådan set kun godt at sige! :-)	Godt
ID Kommentarer - Stomi ambulatorium		Samlet indtryk
3	Et bedre telefonsystem kunne være en stor hjælp. I telefontiden kan det være svært at komme igennem. De nye lokaler er en vældig forbedring. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
ID Kommentarer - Urologisk dagafsnit		Samlet indtryk
1	God modtagelse på ambulatoriet hver gang og viden om hvem, jeg var, og hvad jeg kom for. Dejligt. [Relationer til personale]	Godt
4	Flot. Ok.	Dårligt
6	Blev henvist til en røntgenundersøgelse efter første undersøgelse. Mødte ind til undersøgelse på Urologisk Afsnit, hvilket var en fejl fra min side, men blev mødt på samme VENLIGE, IMØDEKOMMENDE og VARME måde. Personalet tog sig tid til at kontakte den anden afdeling og fortalte mig, hvordan jeg skulle finde afdelingen. Nervøsiteten forsvandt derved hos mig. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID Kommentarer - Urologisk ambulatorium		Samlet indtryk
4	Havde samme læge de to første gange. Han spurgte ind til, hvordan det var gået siden sidst. Det var meget betryggende. Virkelig godt. Så var det forskellige læger derefter. Det var ikke givende. De kendte ikke engang forløbet. [Kontaktperson]	Godt
5	Omgangstonen mellem de ansatte er virkelig fin. For at bruge et gammelt landbrugsudtryk, så trækker de på den samme hammel. På dansk arbejder de godt sammen. Virkelig godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Jeg synes, de har været virkelig rare og forstående. Har været virkelig glad og tilpas med at kunne følges med den samme læge. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 3	Det kunne være rart, hvis man kunne overnatte efter operation, når nære pårørende ikke kan være tilstede i hjemmet. Men at man skal have andre til at være tilstede.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

