

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest  
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](mailto: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
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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:	512
Besvarelser fra afdelingens patienter:	321
Afdelingens svarprocent:	63%

### **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.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

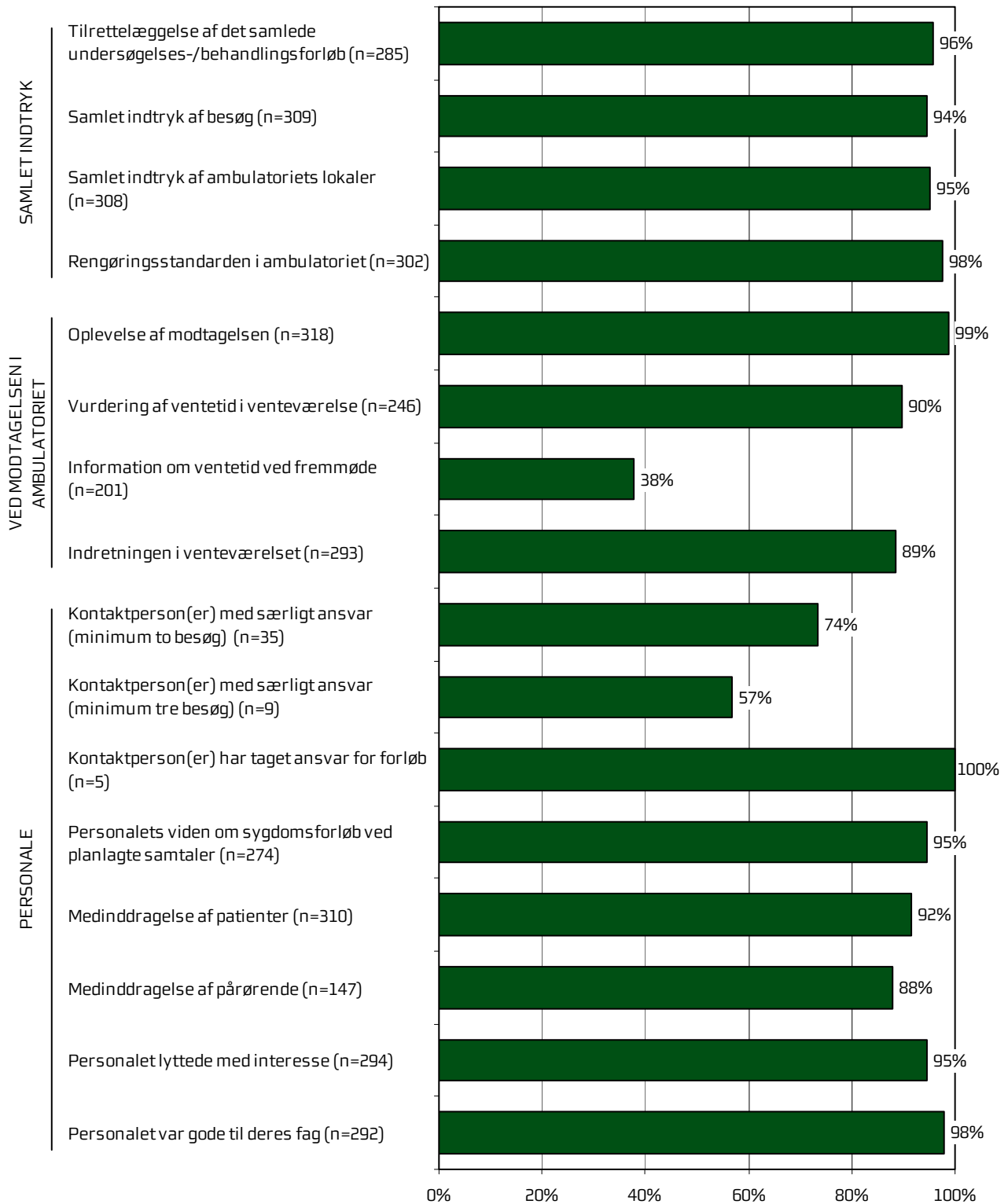
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

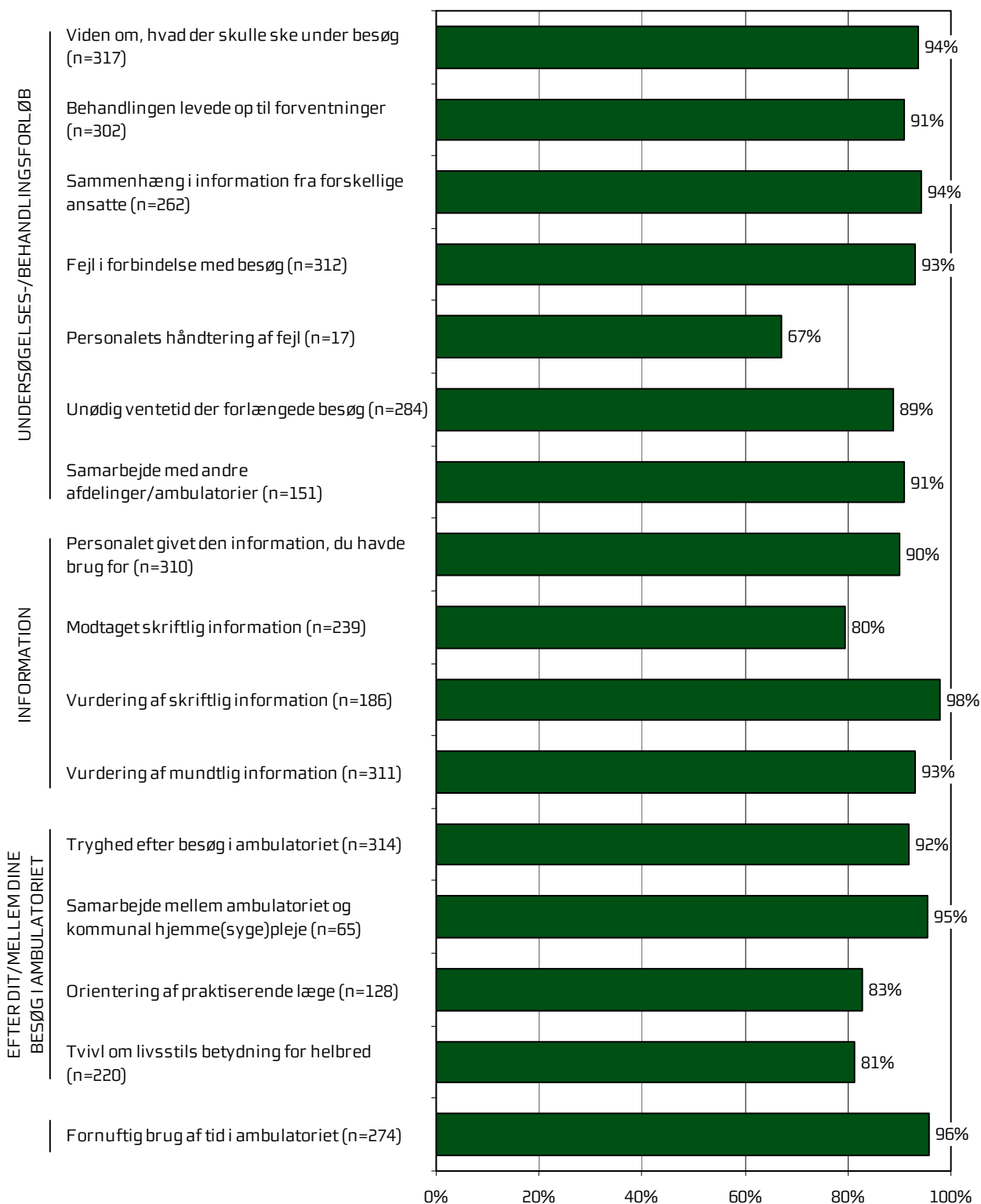
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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: Kirurgisk Afdeling

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

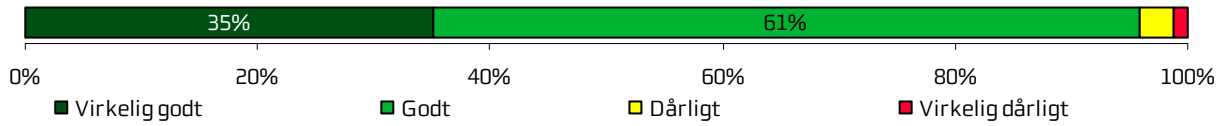
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

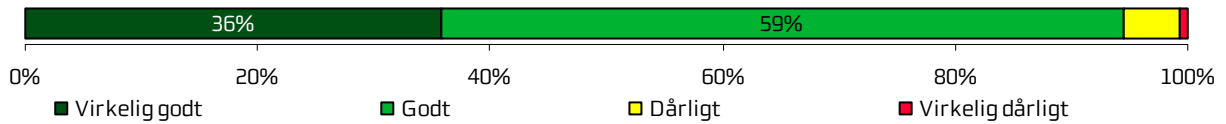
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

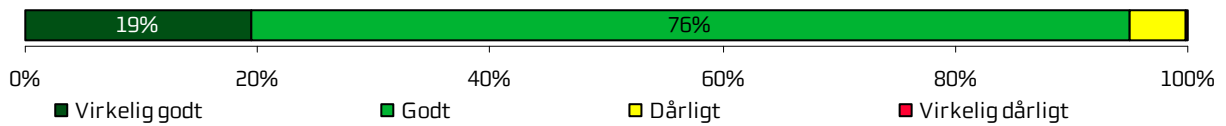
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=285)



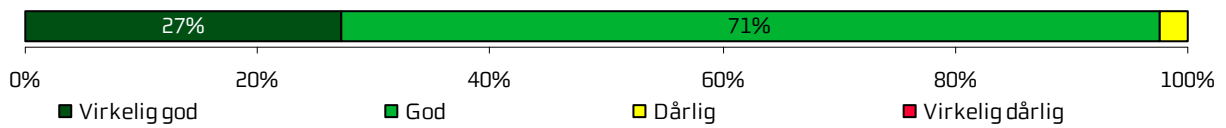
Samlet indtryk af besøg (n=309)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=308)



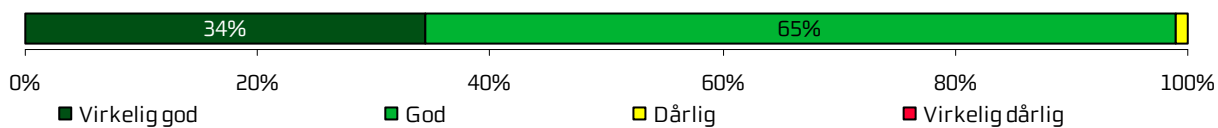
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=302)



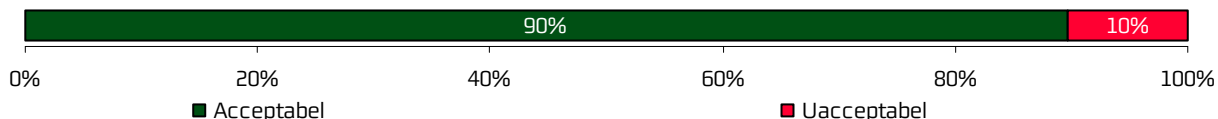
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	-	98 %	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	96 %	-	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	100 % *	-	100 % *	99 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

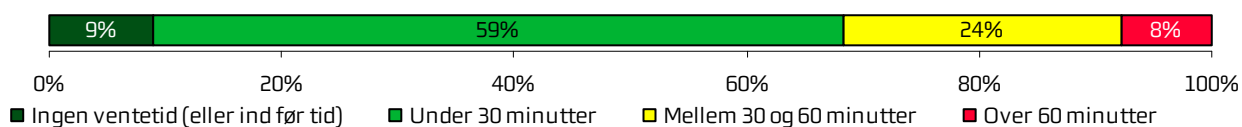
Oplevelse af modtagelsen (n=318)



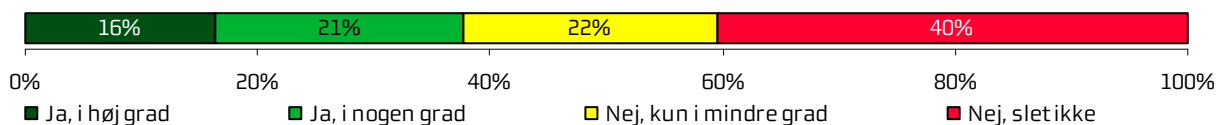
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=246)



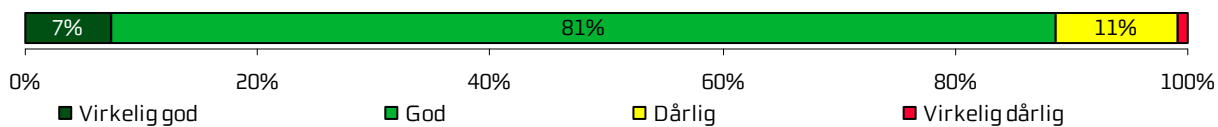
Længde af ventetid i venteværelse (n=232)



Information om ventetid ved fremmøde (n=201)



Indretningen i venteværelset (n=293)

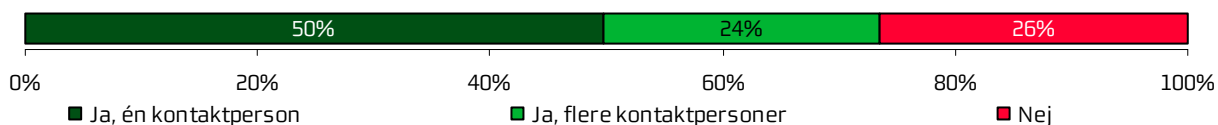




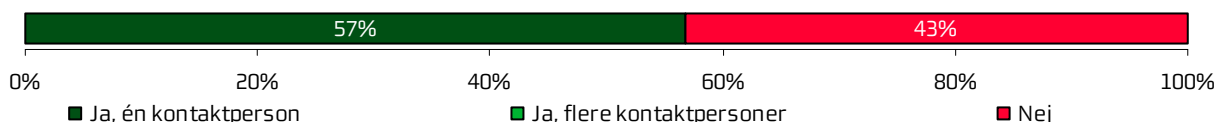
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	91 %	-	98 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i 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?	38 %	41 %	-	55 % *	27 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	90 %	-	95 % *	81 % *	90 % *

## Personale

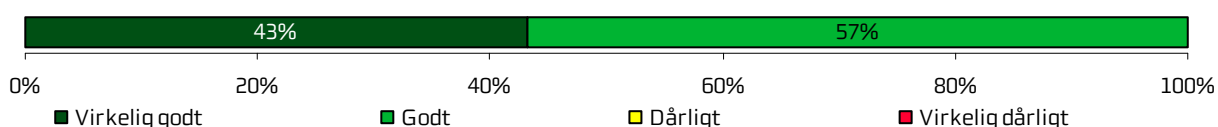
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=35)



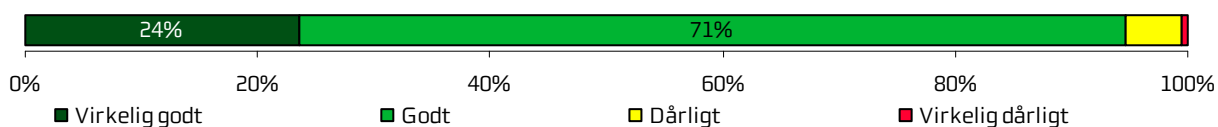
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



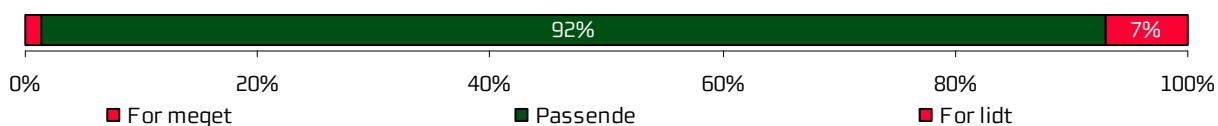
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=5)



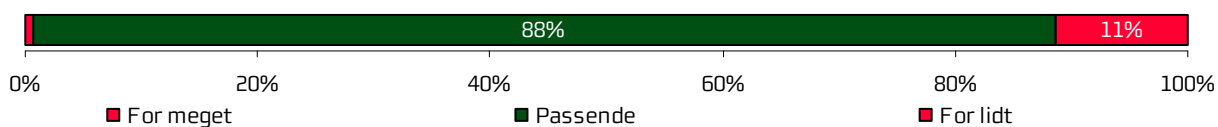
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=274)



Medinddragelse af patienter (n=310)



Medinddragelse af pårørende (n=147)



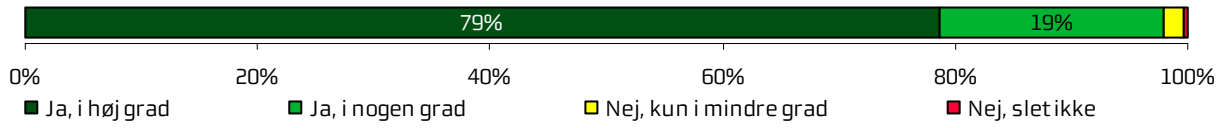
Personalet lyttede med interesse (n=294)



	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)	74 %	92 %	-	90 %	69 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	57 %	89 % *	-	98 % *	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	93 % *	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	-	97 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	-	96 % *	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	91 %	-	95 % *	91 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	-	98 % *	94 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

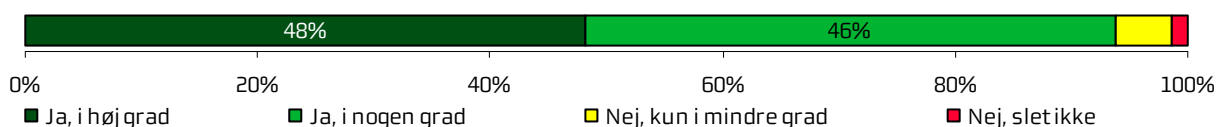
Personalet var gode til deres fag (n=292)



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

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=317)



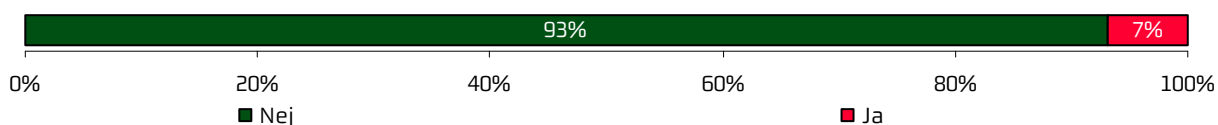
Behandlingen levede op til forventninger (n=302)



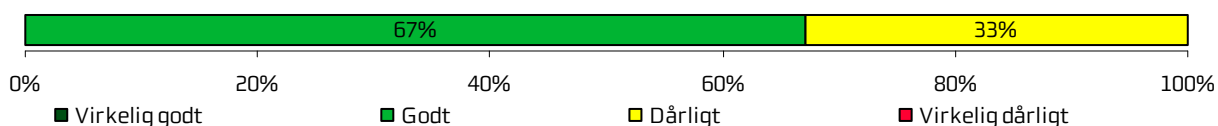
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=262)



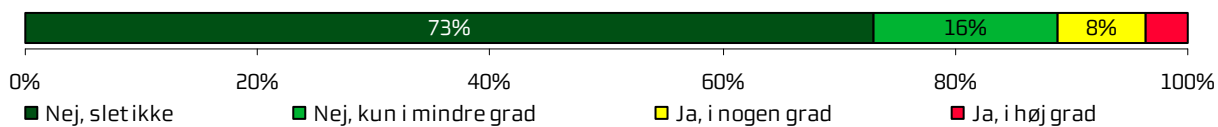
Fejl i forbindelse med besøg (n=312)



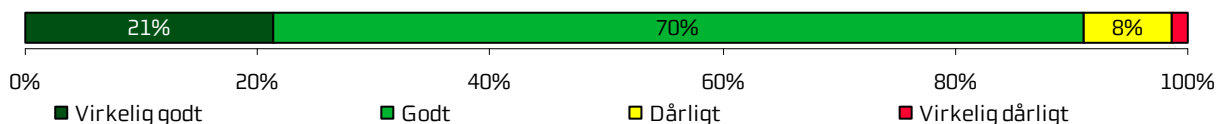
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=284)



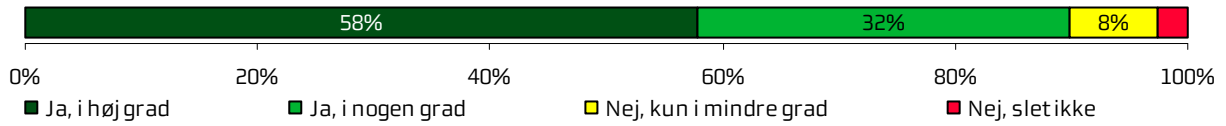
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=151)



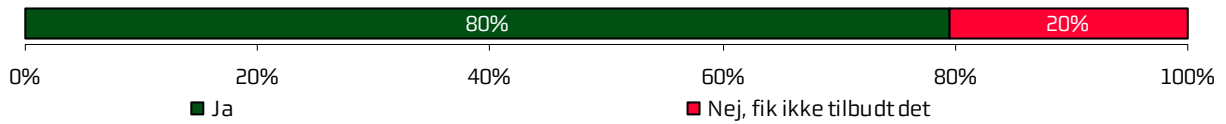
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	98 % *	-	93 %	82 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	91 %	-	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	-	98 % *	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	-	96 %	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	64 %	-	80 %	59 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	87 %	-	94 % *	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	95 %	-	97 % *	88 %	93 %

## Information

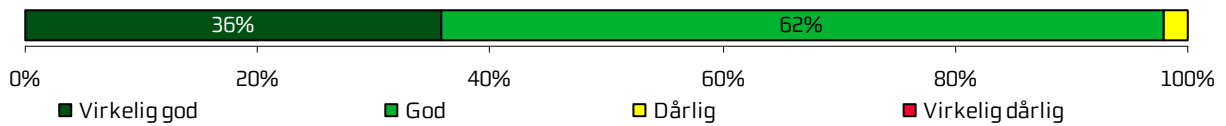
Personalet givet den information, du havde brug for (n=310)



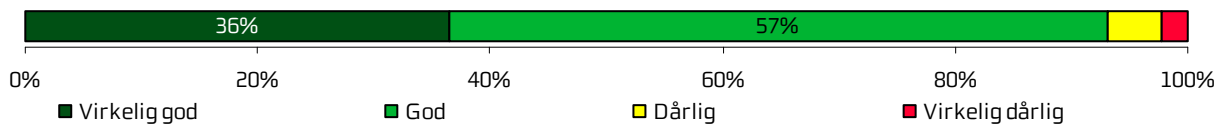
Modtaget skriftlig information (n=239)



Vurdering af skriftlig information (n=186)



Vurdering af mundtlig information (n=311)

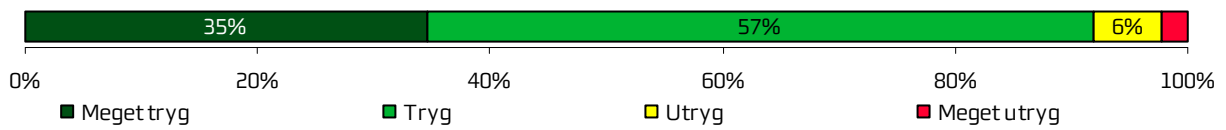




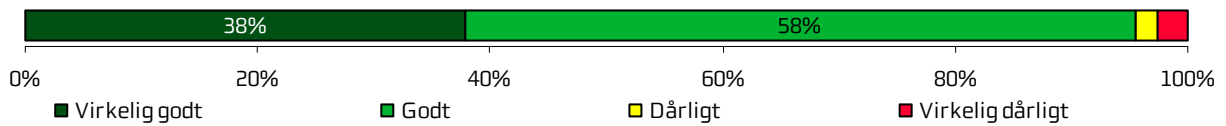
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	95 % *	-	96 % *	89 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	85 %	-	80 %	58 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	97 % *	-	98 % *	93 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

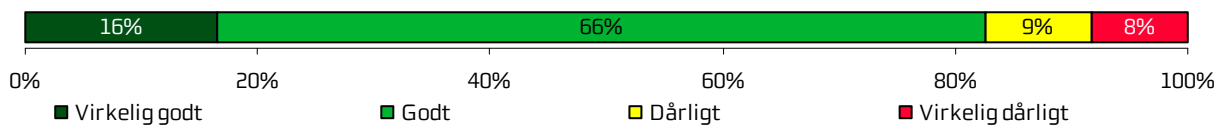
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=314)



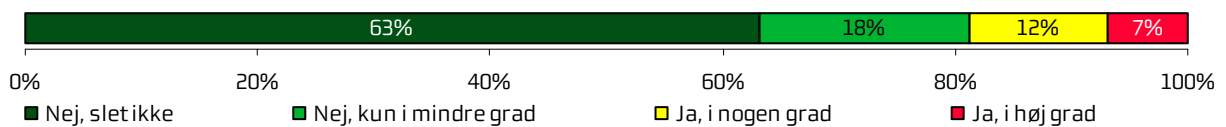
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=128)



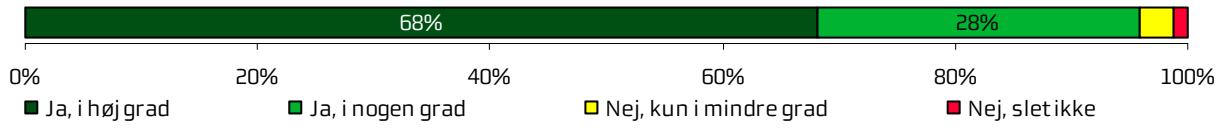
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=220)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	-	96 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	98 %	-	97 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	94 % *	-	93 % *	78 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	72 % *	-	80 %	69 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=274)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	-	98 %	95 %	97 %



## **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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

24. 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"/>	
25. 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 27	Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. 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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

## SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
35. 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"/>	
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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: [cfk@rm.dk](mailto: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) 63 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	63%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	51%	53%
Kvinde	49%	47%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	7%	13%
40-59 år	32%	33%
60-79 år	50%	42%
80 år eller derover	10%	9%

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"<sup>2</sup>

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

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

"**Nej**", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	321		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	164		51%	
Kvinde	157		49%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	7		2%	
20-39 år	21		7%	
40-59 år	102		32%	
60-79 år	160		50%	
80 år eller derover	31		10%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	300		95%	
Pårørende	17		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	308		97%	
Ikke dansk	10		3%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	21		7%	
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	103		32%	
Kirurgisk Ambulatorium Herning	112		35%	
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	8		2%	
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	77		24%	

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	35	61	3	1	285	21
<b>Køn</b>						
Mand	40	57	3	1	149	8
Kvinde	30	66	3	2	136	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	70	15	0	7	0
20-39 år	10	81	2	6	20	1
40-59 år	36	61	0	2	96	5
60-79 år	35	61	4	0	134	13
80 år eller derover	60	35	5	0	28	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	61	3	1	268	19
Pårørende	26	65	8	0	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	60	3	1	275	19
Ikke dansk	32	68	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	21	79	0	0	19	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	45	51	3	1	95	6
Kirurgisk Ambulatorium Herning	27	68	3	2	97	10
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	57	29	14	0	7	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	40	58	1	0	67	4



**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	36	59	5	1	309
<b>Køn</b>					
Mand	39	57	3	1	160
Kvinde	32	61	7	1	149
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	84	0	16	7
20-39 år	21	68	11	0	21
40-59 år	42	54	4	0	100
60-79 år	34	60	5	1	151
80 år eller derover	43	52	4	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	58	5	1	290
Pårørende	20	71	8	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	59	5	1	298
Ikke dansk	55	45	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	33	62	0	5	21
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	43	51	5	1	100
Kirurgisk Ambulatorium Herning	28	65	7	0	107
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	57	29	14	0	7
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	41	59	0	0	74

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	76	5	0	308
<b>Køn</b>					
Mand	17	79	4	0	158
Kvinde	22	72	6	0	150
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	0	7
20-39 år	22	78	0	0	21
40-59 år	15	79	6	0	99
60-79 år	19	75	6	0	152
80 år eller derover	48	52	0	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	76	4	0	289
Pårørende	22	67	12	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	76	5	0	296
Ikke dansk	39	61	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	15	85	0	0	20
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	22	74	4	0	99
Kirurgisk Ambulatorium Herning	19	76	6	0	108
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	29	43	29	0	7
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	16	80	3	1	74

**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	27	71	2	0	302
<b>Køn</b>					
Mand	27	72	1	0	155
Kvinde	27	69	4	0	147
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	15	85	0	0	7
20-39 år	49	51	0	0	21
40-59 år	30	69	1	0	98
60-79 år	18	78	4	0	147
80 år eller derover	53	47	0	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	70	2	0	283
Pårørende	23	77	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	71	2	0	291
Ikke dansk	43	57	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	30	70	0	0	20
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	31	68	1	0	95
Kirurgisk Ambulatorium Herning	25	71	4	0	106
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	43	57	0	0	7
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	19	78	3	0	74

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	65	1	0	318
<b>Køn</b>					
Mand	35	64	1	0	162
Kvinde	33	65	2	0	156
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	0	7
20-39 år	40	55	5	0	21
40-59 år	32	68	0	0	102
60-79 år	33	66	1	0	157
80 år eller derover	58	37	4	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	64	1	0	298
Pårørende	20	80	0	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	65	1	0	305
Ikke dansk	49	51	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	33	67	0	0	21
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	38	61	1	0	101
Kirurgisk Ambulatorium Herning	30	68	2	0	111
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	63	38	0	0	8
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	36	64	0	0	77

**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	90	10	246	68
<b>Køn</b>				
Mand	91	9	125	34
Kvinde	88	12	121	34
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	82	18	6	1
20-39 år	75	25	20	1
40-59 år	93	7	79	23
60-79 år	90	10	120	33
80 år eller derover	94	6	21	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	235	61
Pårørende	80	20	10	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90	10	234	68
Ikke dansk	81	19	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	88	13	16	5
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	90	10	81	18
Kirurgisk Ambulatorium Herning	90	10	92	20
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	80	20	5	3
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	90	10	52	22

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	9	59	24	8	232	13
<b>Køn</b>						
Mand	9	65	19	8	120	4
Kvinde	9	54	29	8	112	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	68	32	0	5	1
20-39 år	0	72	23	5	18	2
40-59 år	9	54	29	8	75	4
60-79 år	10	61	20	9	113	6
80 år eller derover	13	57	26	3	21	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	59	24	8	221	13
Pårørende	0	74	20	6	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	59	24	8	221	12
Ikke dansk	0	67	33	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	69	31	0	13	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	8	51	30	12	77	4
Kirurgisk Ambulatorium Herning	11	62	21	6	85	7
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	40	40	20	0	5	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	6	71	13	10	52	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	16	21	22	40	201	36
<b>Køn</b>						
Mand	19	18	32	32	102	18
Kvinde	14	25	12	49	99	18
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	0	37	63	6	0
20-39 år	19	3	25	53	18	2
40-59 år	15	19	14	51	63	13
60-79 år	17	27	24	32	94	20
80 år eller derover	22	26	34	17	20	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	22	22	39	191	35
Pårørende	7	14	16	63	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	21	21	41	191	34
Ikke dansk	24	13	24	40	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	27	9	18	45	11	3
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	13	32	19	36	69	11
Kirurgisk Ambulatorium Herning	13	17	25	44	75	14
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	-	-	-	-	4	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	26	17	24	33	42	8

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	7	81	11	1	293	20
<b>Køn</b>						
Mand	6	81	13	1	152	7
Kvinde	9	82	8	1	141	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	82	18	0	6	1
20-39 år	6	87	8	0	20	1
40-59 år	6	77	16	1	96	6
60-79 år	7	85	7	1	141	11
80 år eller derover	20	71	9	0	30	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	82	10	1	275	19
Pårørende	11	73	17	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	81	11	1	281	20
Ikke dansk	10	81	8	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	89	11	0	18	3
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	7	84	9	0	94	5
Kirurgisk Ambulatorium Herning	7	81	11	2	104	7
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	25	25	50	0	8	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	10	84	6	0	69	5



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	24	26	35
<b>Køn</b>				
Mand	54	18	28	19
Kvinde	44	31	24	16
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	25	29	46	13
60-79 år	68	16	16	15
80 år eller derover	61	39	0	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	17	27	30
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	25	24	34
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	40	40	20	5
Kirurgisk Ambulatorium Herning	33	27	40	15
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	-	-	-	4
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	73	18	9	11

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	57	0	43	9
<b>Køn</b>				
Mand	60	0	40	7
Kvinde	-	-	-	2
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	76	0	24	5
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	0	34	8
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	66	0	34	8
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	3
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	-	-	-	3
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	3

**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	43	57	0	0	5	1
<b>Køn</b>						
Mand	43	57	0	0	5	0
Kvinde	-	-	-	-	0	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	57	0	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	57	0	0	5	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	-	0	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	-	0	0
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	-	-	-	-	2	1
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	-	3	0

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

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	71	5	0	274	39
<b>Køn</b>						
Mand	25	71	4	0	143	16
Kvinde	22	71	6	1	131	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	67	0	0	5	2
20-39 år	10	79	10	0	19	2
40-59 år	21	72	6	1	91	10
60-79 år	24	73	3	0	133	21
80 år eller derover	43	50	8	0	26	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	72	5	0	257	37
Pårørende	33	54	14	0	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	72	4	0	262	39
Ikke dansk	29	51	20	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	22	78	0	0	18	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	24	70	6	0	88	9
Kirurgisk Ambulatorium Herning	19	74	6	1	96	15
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	71	29	0	0	7	1
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	29	68	3	0	65	12

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	310
<b>Køn</b>				
Mand	1	92	7	157
Kvinde	2	91	7	153
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	100	0	7
20-39 år	0	98	2	20
40-59 år	2	93	5	101
60-79 år	1	89	10	153
80 år eller derover	0	93	7	29
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	91	7	290
Pårørende	0	100	0	17
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	92	7	299
Ikke dansk	0	89	11	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	95	5	20
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	1	90	9	97
Kirurgisk Ambulatorium Herning	2	92	6	109
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	0	100	0	8
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	1	92	7	76

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	1	88	11	147	167
<b>Køn</b>					
Mand	1	89	9	76	84
Kvinde	0	86	14	71	83
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	7	0
20-39 år	0	84	16	11	10
40-59 år	0	88	12	38	62
60-79 år	1	85	14	70	87
80 år eller derover	0	97	3	21	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	86	13	131	164
Pårørende	0	100	0	15	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	89	10	139	163
Ikke dansk	0	86	14	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	100	0	8	13
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	2	79	19	48	49
Kirurgisk Ambulatorium Herning	0	89	11	45	66
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	0	100	0	8	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	0	95	5	38	39

**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	62	32	5	1	294	21
<b>Køn</b>						
Mand	64	33	3	0	148	13
Kvinde	60	32	6	2	146	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	68	32	0	0	7	0
20-39 år	55	45	0	0	21	0
40-59 år	65	31	2	1	92	7
60-79 år	61	31	7	1	144	13
80 år eller derover	62	32	6	0	30	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	32	5	1	276	20
Pårørende	64	36	0	0	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	32	4	0	282	21
Ikke dansk	49	32	8	10	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	58	42	0	0	19	2
Kirurgisk Endoskopifsnit Herning	63	30	5	1	93	5
Kirurgisk Ambulatorium Herning	60	34	5	1	102	9
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	88	0	13	0	8	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	64	33	3	0	72	5

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	19	2	0	292	20
<b>Køn</b>						
Mand	78	20	1	1	151	7
Kvinde	79	19	2	0	141	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	38	0	0	7	0
20-39 år	59	33	2	5	21	0
40-59 år	84	16	0	0	92	7
60-79 år	79	18	3	0	144	11
80 år eller derover	83	17	0	0	28	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	19	1	0	273	20
Pårørende	82	15	3	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	19	2	0	281	19
Ikke dansk	70	30	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	76	24	0	0	21	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	82	18	0	0	89	8
Kirurgisk Ambulatorium Herning	76	21	2	1	103	7
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	75	13	13	0	8	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	83	14	3	0	71	5



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	46	5	1	317	1
<b>Køn</b>						
Mand	46	48	4	2	161	0
Kvinde	50	43	6	1	156	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	70	0	0	7	0
20-39 år	43	41	11	5	21	0
40-59 år	49	47	3	1	101	0
60-79 år	48	45	5	1	157	1
80 år eller derover	58	38	4	0	31	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	45	4	2	298	1
Pårørende	38	47	15	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	46	5	1	305	1
Ikke dansk	81	19	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	52	43	5	0	21	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	57	39	2	2	100	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	39	52	7	2	111	1
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	63	38	0	0	8	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	52	43	5	0	77	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	64	27	6	3	302	15
<b>Køn</b>						
Mand	68	26	3	3	156	5
Kvinde	60	28	8	4	146	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	44	0	0	5	2
20-39 år	38	38	8	16	21	0
40-59 år	71	25	3	1	96	5
60-79 år	62	27	8	3	149	8
80 år eller derover	77	17	0	6	31	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	27	5	3	284	14
Pårørende	53	34	9	4	16	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	26	5	3	290	15
Ikke dansk	39	41	20	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	80	15	5	0	20	1
Kirurgisk Endoskopiasnit Herning	79	15	4	2	98	1
Kirurgisk Ambulatorium Herning	47	41	8	5	103	9
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	63	25	0	13	8	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	74	19	4	3	73	4

**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	62	32	5	1	262	44
<b>Køn</b>						
Mand	63	31	4	1	136	20
Kvinde	60	34	5	2	126	24
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	40	0	0	5	2
20-39 år	53	47	0	0	18	3
40-59 år	66	29	5	0	84	15
60-79 år	59	34	5	2	130	19
80 år eller derover	69	23	8	0	25	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	33	5	1	248	39
Pårørende	85	15	0	0	12	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	32	5	1	252	42
Ikke dansk	63	37	0	0	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	58	42	0	0	19	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	67	24	6	3	89	6
Kirurgisk Ambulatorium Herning	54	41	5	0	85	23
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	71	14	14	0	7	1
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	71	26	3	0	62	13

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	312
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	159
Kvinde	95	5	153
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	100	0	7
20-39 år	87	13	21
40-59 år	97	3	100
60-79 år	92	8	153
80 år eller derover	88	12	31
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	293
Pårørende	97	3	17
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	300
Ikke dansk	100	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>			
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	95	5	20
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	97	3	100
Kirurgisk Ambulatorium Herning	91	9	108
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	88	13	8
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	91	9	76

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	67	33	0	17	3
<b>Køn</b>						
Mand	0	73	27	0	12	1
Kvinde	0	50	50	0	5	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	0	69	31	0	8	3
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	67	33	0	17	2
Pårørende	-	-	-	-	0	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	64	36	0	16	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	1	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	-	3	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	0	75	25	0	8	1
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	-	-	-	-	0	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	0	60	40	0	5	2

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

<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	16	8	4	284	17
<b>Køn</b>						
Mand	74	16	6	3	147	6
Kvinde	71	15	9	4	137	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	84	16	0	0	7	0
20-39 år	66	9	23	3	19	2
40-59 år	82	7	7	3	96	3
60-79 år	67	23	6	4	136	9
80 år eller derover	70	19	5	5	26	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	16	8	4	266	17
Pårørende	86	7	4	4	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	16	7	4	274	15
Ikke dansk	76	0	24	0	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	68	16	16	0	19	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	74	14	8	3	90	4
Kirurgisk Ambulatorium Herning	75	16	6	4	102	8
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	75	0	13	13	8	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	66	25	6	3	65	4

**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	21	70	8	1	151	94
<b>Køn</b>						
Mand	25	65	8	1	77	45
Kvinde	17	74	7	2	74	49
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	5
20-39 år	18	76	0	6	17	2
40-59 år	22	75	1	2	49	33
60-79 år	22	69	9	0	68	46
80 år eller derover	22	49	29	0	16	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	70	8	1	146	86
Pårørende	-	-	-	-	4	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	71	8	2	142	93
Ikke dansk	49	51	0	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	23	69	8	0	13	5
Kirurgisk Endoskopifsnit Herning	16	75	7	2	44	28
Kirurgisk Ambulatorium Herning	22	72	5	2	60	33
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	50	17	33	0	6	1
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	21	68	11	0	28	27

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	58	32	8	3	310
<b>Køn</b>					
Mand	61	28	8	3	161
Kvinde	54	37	7	2	149
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	62	6	16	15	7
20-39 år	40	45	10	5	21
40-59 år	56	35	6	3	100
60-79 år	61	30	8	2	151
80 år eller derover	66	28	6	0	31
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	58	32	8	2	291
Pårørende	62	30	0	8	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	31	8	3	298
Ikke dansk	39	61	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	62	29	10	0	21
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	68	25	4	3	99
Kirurgisk Ambulatorium Herning	48	39	9	4	108
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	50	38	13	0	8
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	65	27	8	0	74



**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	80	20	239	65
<b>Køn</b>				
Mand	81	19	123	29
Kvinde	77	23	116	36
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	3
20-39 år	73	27	18	3
40-59 år	90	10	78	21
60-79 år	76	24	112	35
80 år eller derover	64	36	27	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	80	20	225	61
Pårørende	77	23	12	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	79	21	228	64
Ikke dansk	89	11	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	89	11	19	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	84	16	77	20
Kirurgisk Ambulatorium Herning	74	26	82	25
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	67	33	6	2
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	78	22	55	17

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	36	62	2	0	186	0
<b>Køn</b>						
Mand	36	62	1	0	100	0
Kvinde	35	62	3	0	86	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	32	60	8	0	13	0
40-59 år	36	61	3	0	69	0
60-79 år	36	64	0	0	84	0
80 år eller derover	37	59	4	0	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	62	2	0	176	0
Pårørende	32	68	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	63	2	0	177	0
Ikke dansk	49	51	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	47	53	0	0	17	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	42	55	3	0	64	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	27	71	2	0	59	0
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	-	-	-	-	4	0
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	31	67	2	0	42	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	36	57	5	2	311
<b>Køn</b>					
Mand	39	55	4	2	160
Kvinde	33	58	5	3	151
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	32	37	15	16	7
20-39 år	34	58	8	0	21
40-59 år	35	61	2	2	100
60-79 år	37	56	5	2	153
80 år eller derover	42	49	8	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	56	4	2	292
Pårørende	24	68	8	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	57	5	2	299
Ikke dansk	49	51	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	38	52	0	10	21
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	39	54	5	2	99
Kirurgisk Ambulatorium Herning	32	61	5	2	110
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	50	38	13	0	8
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	41	58	1	0	73

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	35	57	6	2	314
<b>Køn</b>					
Mand	39	56	5	1	160
Kvinde	30	59	7	4	154
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	15	85	0	0	7
20-39 år	28	59	7	5	21
40-59 år	41	52	5	1	101
60-79 år	30	61	6	3	155
80 år eller derover	44	47	9	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	57	6	2	294
Pårørende	18	70	12	0	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	57	6	2	303
Ikke dansk	55	45	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	24	71	5	0	21
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	46	50	2	2	98
Kirurgisk Ambulatorium Herning	25	65	7	3	110
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	63	13	13	13	8
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	39	51	10	0	77

**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	38	58	2	3	65	16	222
<b>Køn</b>							
Mand	43	54	0	3	35	11	106
Kvinde	31	62	5	2	30	5	116
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	6
20-39 år	-	-	-	-	1	3	16
40-59 år	45	55	0	0	14	3	84
60-79 år	30	67	3	0	37	8	103
80 år eller derover	56	27	0	17	12	2	13
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	35	60	2	3	59	15	211
Pårørende	69	31	0	0	5	1	10
<b>Modersmål</b>							
Dansk	37	58	2	3	61	14	218
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	4
<b>Afsnitsnavn</b>							
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	4	0	17
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	33	67	0	0	15	3	73
Kirurgisk Ambulatorium Herning	40	55	5	0	20	9	80
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	57	29	0	14	7	0	1
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	32	63	0	5	19	4	51

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	16	66	9	8	128	182
<b>Køn</b>						
Mand	21	63	10	6	57	101
Kvinde	13	68	9	10	71	81
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	5
20-39 år	0	66	0	34	6	14
40-59 år	11	69	16	4	28	73
60-79 år	12	73	5	10	72	80
80 år eller derover	42	45	12	0	20	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	68	9	8	120	171
Pårørende	32	43	18	7	7	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	66	9	9	124	176
Ikke dansk	-	-	-	-	4	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	83	17	0	6	15
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	21	63	10	6	52	46
Kirurgisk Ambulatorium Herning	12	67	9	12	33	75
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	-	-	-	-	4	3
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	24	70	0	6	33	43

**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	63	18	12	7	220	87
<b>Køn</b>						
Mand	62	23	9	6	123	35
Kvinde	65	12	15	8	97	52
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	5
20-39 år	71	14	15	0	16	5
40-59 år	75	10	11	4	76	23
60-79 år	53	26	12	9	108	43
80 år eller derover	63	4	14	19	18	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	18	12	7	211	77
Pårørende	46	31	22	0	8	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	18	11	7	212	83
Ikke dansk	43	15	43	0	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	63	19	19	0	16	5
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	65	15	13	7	71	25
Kirurgisk Ambulatorium Herning	61	23	11	5	79	29
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	71	0	0	29	7	1
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	66	13	9	13	47	27

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	68	28	3	1	274	35
<b>Køn</b>						
Mand	68	27	3	2	138	19
Kvinde	68	28	3	1	136	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	50	50	0	0	6	1
20-39 år	27	71	2	0	20	1
40-59 år	74	23	1	2	93	9
60-79 år	69	27	3	1	128	22
80 år eller derover	83	5	12	0	27	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	28	3	1	258	32
Pårørende	78	22	0	0	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	27	3	1	264	33
Ikke dansk	55	45	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	53	47	0	0	19	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	74	23	2	1	91	7
Kirurgisk Ambulatorium Herning	65	29	3	2	95	15
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	86	0	14	0	7	1
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	71	26	3	0	62	10





## 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		9	
Kommunikation og information		11	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		21	
Pleje		5	
Relationer til personale		16	
Ventetid		9	

## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning	Modtagelsen
4	Venlig, smilende og god instruerende modtagelse.	Virkelig god
5	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
6	Fint og ikke nogen særlig ventetid.	God
ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopisafsnit Herning	Modtagelsen
1	Jeg blev glemt, så jeg sad og ventede i [flere] timer.	God
4	Ingen ventetid. Venlig sekretær anviste venteområdet. Der sad enkelte meget sure patienter, og det var egentlig synd for det skabte en dårlig stemning. Ved et enkelt besøg var der over to timers ventetid, hvilket jeg synes var rigeligt, især uden at modtage information om dette.	God
5	Modtaget med smil og humor.	Virkelig god
8	Jeg mangler, det står på dansk.	God
9	Jeg kom med helikopter.	Uoplyst
14	Man bliver altid modtaget godt.	Virkelig god
18	Smilende og venligt personale.	Virkelig god
20	Venlig modtagelse i skranken, men lidt ufokuseret (samtidig snak med kolleger).	God
21	Jeg blev sendt lidt frem og tilbage mellem to skranke.	God
25	Professional.	Virkelig god
27	Smilende, lyttende personale! Man føler tryk!	Virkelig god
28	Personalet, man taler med, virker kvalificerede. Men lidt mere opmærksomhed, når der kommer nye patienter ind og hen til skranken, vil være ønskeligt. I øvrigt mener jeg, at et spørgeskema bør udleveres til patienten med det samme, behandlingen er overstået, og ikke fremsendes flere måneder senere. Derfor har jeg ikke udfyldt mere, jeg har ikke længere et klart indtryk af forløbet.	God
29	Nej.	God
31	Ja, et lille brok. Jeg blev spurgt, om jeg havde været udenlands og stukket af en læge. Heldigvis negativ svar. Heldigvis svarede sygeplejersken også, for ellers var det en ommer. [] Bortset fra dette var det en kanon oplevelse.	Virkelig god
33	Skulle møde fastende. Ventede ca. halvanden time, inden jeg kom til undersøgelse. Jeg har diabetes 2, og påtalte flere gange, at jeg havde det, og jo ikke havde fået noget at spise. Da jeg rykkede flere gange, kom jeg endelig ind. Jeg var ved at blive svimmel og utilpas. Det var næsten middag, inden jeg kom ind. De forstod det ikke helt i receptionen.	God
37	Fin modtagelse og præcis.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
1	Der var ikke meget information om, hvor lang tid man skulle vente, før man kom videre. Der bliver kun sagt goddag, værsgo og tag plads, der vil komme en og hente dig.	God
2	Lang ventetid (basta).	Dårlig




✎ 9	Der er intet venteværelse, så jeg sad på gangen.	God
✎ 10	Venlig betjening.	God
✎ 11	Der var saftvand og legetøj. Det var dejligt. Vi havde vores lille dreng med [].	God
✎ 13	Husker ikke meget derfra. Besøget og undersøgelsen var kort og hurtigt overstået.	God
✎ 15	Men husker ikke ret meget pga. stærke smerter.	God
✎ 18	Tilfredsstillende modtagelse med ordene: "Du kan bare sætte dig ind og vente, så bliver der kaldt på dig".	God
✎ 22	Lang ventetid.	Dårlig
✎ 26	Super venlige og med god humor.	Virkelig god
✎ 35	Nej.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 1	Fik god forklaring på, hvor kræftsvulsten sad, og hvad man kunne gøre for at fjerne den ved kikkertoperation.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning</b>	<b>Modtagelsen</b>
✎ 6	Jeg er [ældre], og jeg blev modtaget med omsorg og stor venlighed.	Virkelig god
✎ 8	Blev modtaget meget venligt og hentet ind næsten, førend jeg havde sat mig ned.	Virkelig god
✎ 9	Den var god.	God
✎ 10	Jeg følte, at der var for lidt tid.	God
✎ 15	Imponerende at blive modtaget spontant efter opringning fra [klinik].	Virkelig god
✎ 16	Det var ok.	God
✎ 17	Der var dårlig skiltning, hvor det var.	God
✎ 18	Og blev sendt hjem uden behandling!	God
✎ 19	Meget hjælpsom.	Virkelig god
✎ 20	Ventetid fra man skulle møde til obb. var for lang, ca. to timer i venteværelset.	Virkelig god
✎ 22	Fik oplyst, at jeg kunne få dækket transportudgift, hvilket viste sig ikke at være korrekt. Ellers fin modtagelse, men ca. halvanden times ventetid.	God
✎ 23	Som forventet. Høflig og venlig.	Virkelig god

## Kirurgisk afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Fejlhåndtering
3	Dårlig kommunikation mellem min læge og sygehusets læger, hvilket resulterede i, at jeg skulle af sted to gange på grund af misforståelser. Personalet var fremragende gode, men lægerne var ikke gode til at tale med én.	Godt
12	Fejlbehandling.	Dårligt
18	Forud for undersøgelse skulle der lægges et drop, så jeg kunne smertestilles. Der måtte [en del] forsøg til, før det lykkedes.	Uoplyst
33	Vedrørende undersøgelsen, som jeg har fået flere gange før, var den ikke slem denne gang. Både lægen og sygeplejerskerne var alle tiders og forklarede alt, og det var hurtigt overstået.	Dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
2	De er meget for dårlige til at samarbejde.	Uoplyst
3	Jeg blev ikke informeret om ventetiden på operationen eller om frit sygehusvalg. Efter [flere] uger ringede jeg og fik af vide, at dette skulle jeg have haft.	Godt
7	Ved forundersøgelsen skete en senere erkendt fejlvurdering, der gjorde, at jeg fik med unødige kraftige smerter ca. en uge!	Dårligt
8	<input type="checkbox"/> Jeg fik en acceptabel behandling med en del ventetid. Jeg husker min svigerdatter kørte for mig, og jeg var ked af, at hun skulle vente så længe!	Uoplyst
12	Skulle have fjernet clamps fra sår, men man kunne ikke finde specialtangen, så jeg blev sendt hjem igen, hvor man <input type="checkbox"/> fjernede clampsene.	Dårligt
17	Måtte opereres om dagen efter.	Godt
20	Den første operation [i efteråret] lykkedes kun delvist og måtte gentages en måned senere. Var det en fejl? Eller? Det fik jeg jo aldrig at vide!	Uoplyst
28	At de ikke fik fuldført deres arbejde, min behandling, så jeg skal tilbage igen!	Godt
30	Fik forkert besked om, hvad der skulle ske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	[I efteråret] fik jeg konstateret, at jeg havde "takker", som skulle fjernes. [En måned senere] fik jeg at vide, at det ikke var "takker", og der var ca. fire måneders ventetid på en operation.	Godt
36	Ingen koordination i forløbet mellem anden afdeling og ambulatoriet medførte yderligere 15 minutters forsinkelse.	Godt
ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
2	At en i aftenkontakt gav mig forståelse af, at jeg skulle opereres igen. Lægen havde ikke informeret sig i min journal. Det viste sig også at det var hendes fejl, da jeg var lidt uenig med hende.	Godt
3	Lægens arbejde var dårligt.	Dårligt
10	De siger, man bliver behandlet [inden for] cirka tre måneder, men det holder ikke.	Uoplyst
13	Var ikke godt nok orienteret om eventuelle blodprøvetal. Derfor blev det efter ca. to timer endelig besluttet at udsætte i [nogle] uger.	Dårligt
14	Min tid blev først aflyst, da jeg var ankommet og efter en times ventetid. Derefter fortalte de	Godt

mig, at de har prøvet at kontakte mig [i noget tid] både per brev, men også ved at ringe til mig. Men jeg har aldrig hørt fra dem.

- |  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
|  18 | Fik brev om, at det var i orden. Er efterfølgende blevet opereret på et andet hospital! | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  22 | Omkring dækning af transport :o).   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  25 | Fik ved en fejl en ekstra indkaldelse.  | Godt                                 |

## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
2	Det undrede mig, at jeg skulle til to undersøgelser med [kort] mellemrum.	Godt
4	Et oplagt personale, der virkede meget koncentreret omkring deres arbejde samtidig med, at de var optagede af patientens ve og vel. En fantastisk oplevelse. Jeg fik en excellent og på alle måder førsteklasses behandling.	Virkelig godt
5	Jeg fik en virkelig god behandling, men jeg følte mig presset af, om jeg var i stand til at tage hjem klokken 17, eller jeg skulle blive til næste dag! Jeg blev spurgt for hvert kvarter til sidst, men det er jo ikke personalets skyld, men besparelser. De kunne jo ikke andet og var utrolig flinke.	Virkelig godt
7	Det var lidt sent på dagen, og laboratoriet var lukket for prøvetagning. Jeg blev vist vej til laboratoriet af en sygeplejerske, der via en anden indgang kom ind i laboratoriet, og jeg fik taget de fornødne prøver. På vejen viste hun mig, hvor jeg skulle henvende mig den dag, jeg skulle opereres. God service af sygeplejersken.	Godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
4	Alt i alt havde jeg et godt forløb. Til gengæld er jeg rigtig træt af mit efterforløb. Jeg fik foretaget forundersøgelse, genvurdering, ERCP samt fjernelse af galdeblære. Sidstnævnte endte med indlæggelse grundet bøvl med cicatrice. Knap en uge efter blev jeg henvist til revurdering af cicatricen, men det var ikke muligt at få Kirurgisk Ambulatoriums lægerne til at revurdere. Jeg blev vurderet i modtagelsen af uengageret og arrogant personale. ØV! Samarbejdet afdelingerne imellem ved efterforløb, som ikke går lige efter bogen, kunne man godt optimere en hel del.	Godt
15	[Fik foretaget to undersøgelser], da lægen mente, der var sket en fejl i ventetiden på [en af undersøgelserne], der var sat til om et år. Der blev således kun ventetid på fem minutter (effektivt).	Virkelig godt
20	Den lange ventetid opstod efter [tilsyn] og før selve undersøgelsen.	Godt
21	Den læge, som undersøgte mig, var yderst opmærksom på mig som patient. Nærværende og venlig. [].	Godt
22	Jeg var rigtig godt tilfreds.	Godt
25	Hvis alle afdelinger på sygehuset var lige så professionelle som her, havde vi et tip top sygehusvæsen.	Virkelig godt
29	Udelukkende en god og tryk fornemmelse.	Virkelig godt
32	Smertefrit. Super god.	Virkelig godt
34	Sød sygeplejerske der virkede interesseret i patientens ve og vel. Morgensur læge der skældte ud på andet personale. Kort for hovedet og meget kontant. Virkede dog fagligt dygtig.	Godt
36	Da jeg først kom ind, mødte jeg utrolig søde og dygtige damer.	Godt
37	Nej, alt forløb planmæssigt.	Godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Lægen, som skulle operere mig, sagde IKKE, hvordan han ville gøre det. Han sagde kun, da han lige havde kigget hurtigt på mig, at det skulle han nok klare, og så gik han igen, før jeg kunne spørge ham. :-{	Godt
5	Var blevet akut opereret [], og min egen læge havde henvist mig til efterfølgende kontrol, som	Dårligt

	skulle finde sted [nogle] måneder efter. Jeg havde på forhånd ringet til ambulatoriet (fik standardbrev om undersøgelse/behandling), for at sætte dem ind i min situation, og jeg bad dem forsøge at indhente information om, hvad jeg var opereret for, og om det kunne skyldes noget ondartet (jeg havde selv kun fået skriftlig information, [jeg ikke kunne forstå]). Det lovede de, men det var ikke sket, da jeg kom til undersøgelsen, og ingen kunne se, at jeg havde ringet og talt med en person (sekretær?). Jeg blev spurgt, om jeg havde ondt, og jeg skulle hoste nogle gange, mens lægen trykkede mig på maven, men jeg fik intet relevant ud af undersøgelsen eller information om fremtidig levevis eller eventuelle komplikationer.	
6	De kan ikke finde ud af, hvad jeg fejler. Derfor har jeg måske et lidt mere negativt syn, end jeg kunne have.	Godt
10	God behandling hele vejen igennem. Flinke og behagelige mennesker.	Virkelig godt
12	Lægen virkede fjern.	Godt
14	Jeg oplevede lægen som lidt lyttende og noget ufølsom/hurtig, når det blev ekstra smertefuldt. Lidt nedladende måde at kommunikere på. Positiv og sød sygeplejerske.	Uoplyst
18	Fint, at lægen hele tiden forklarede hvad han gjorde, og efter et par minutter i undersøgelsesforløbet sagde: "Nu kommer det ikke til at gøre yderligere ondt". Så var det jo til at holde ud :) !	Godt
19	Indtil videre i mit forløb er jeg imponeret over den service, jeg har oplevet.	Virkelig godt
21	Da jeg blev gjort klar til narkosen og fik udstyr på inde på operationsstuen, syntes jeg det virkede som om, der ikke var helt styr på det. Personalet virkede stressende, og blev bare lige hurtigt smidt på briksen uden og hilse ordentligt på de folk, som skulle passe på mig. Og da jeg var ret nervøs, gjorde det det i hvert fald ikke bedre! Men ellers rigtig god behandling af de søde sygeplejersker!	Godt
23	Undtagen ventetiden.	Virkelig godt
25	Med hensyn til venteværelset, så var der så mange ventende, at vi sad på et par stole på gangen. Det var egentlig ok, men jeg kan jo ikke dermed sige, at venteværelset var godt indrettet.	Godt
33	Jeg havde lidt svært ved at forstå den læge, der undersøgte mig [], men en meget dygtig mand. Men så var der en sygeplejerske, der kunne hjælpe, men alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ja, engang, jeg kom til undersøgelse, fik jeg at vide, jeg kom en dag for tidligt, på trods af at jeg havde mødekort med skriftlig mødetid, dato og klokkeslæt.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Det blev straks taget kontakt til anden afdeling, [på grund af tidligere sygdom]. Virker meget professionelt.	Virkelig godt
9	Alt var tilfredsstillende.	Godt
11	Jeg synes, der var meget forskelligt personale tilknyttet i forbindelse med den korte tid, jeg var der. Det var forvirrende for mig.	Uoplyst
22	Egen læge havde vurderet operationen. Indkaldt til [sygehuset]. Dette tog 5 minutter. Herefter indkaldelse til [andet sygehus]. Det oplever jeg som ressourcspild. Burde være blevet opereret ved besøg [på det første sygehus]. Denne undersøgelse oplevede jeg som overflødig.	Godt
23	Operation ved øjet. Fantastisk FLOT lavet!	Virkelig godt



## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
1	Samtalen med lægen inden behandlingen var skuffende. Jeg blev her pludselig informeret om risici, som jeg ikke tidligere var blevet gjort opmærksom på. Da jeg blev rullet ind på operationsstuen følte jeg mig derfor usikker.	Godt
3	Den information jeg fik af lægen foregik midt i venteværelset mellem andre patienter, hvilket var ubehageligt. Efter operationen gik lægen midt i at fortælle, hvordan operationen var gået, samtalen stoppede brat.	Virkelig dårligt
4	Jeg er dybt imponeret over den fantastisk fine behandling jeg fik. Det var en utrolig positiv overraskelse.	Virkelig godt
5	Meget udførlig information.	Virkelig godt
8	Sygeplejerskerne var professionelle, dygtige til at informere om såvel indgrebet som det tidsmæssige forløb, hvilket var helt tilstrækkeligt og helt tilfredsstillende. Det lægelige islæt står mere utydeligt i erindringen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
4	Igen: Hvad gør man, når efterforløbet ikke flasker sig????	Godt
10	Kunne godt have brugt et mere uddybende svar på resultatet af min undersøgelse, samt bedre information om efterfølgende behandling så som medicin, kost.	Virkelig godt
13	Jeg blev løbende informeret om, hvad lægen gjorde under kikkertundersøgelsen af mavesækken. Det gjorde, at jeg følte mig ret tryk ved situationen, selvom det jo var ret ubehageligt, så TAK for det!	Virkelig godt
14	Fik ikke altid noget at vide.	Godt
18	Godt, informativt materiale sendt ud forud for undersøgelsen. Fin information og materiale efter undersøgelsen.	Godt
19	Jeg fik en fin information om undersøgelsesforløbet, men SAVNER i den grad information, om hvordan mine symptomer kan forebygges/mindskes.	Godt
23	Fik både en mundtlig og skriftlig information.	Virkelig godt
30	Jeg er meget utilfreds med, at jeg inden undersøgelsen, mens vi sad i venteværelset, og da jeg blev hentet ind af sygeplejersken, blev lovet, at min hustru måtte komme ind og være med til at modtage diverse informationer. Efter undersøgelsen og mens hun sad i venterummet, fik jeg selv svar på prøverne, selvom jeg var meget omtåget af bedøvelsen. Da jeg var ved at være "klar i hovedet" efter opvågning, og jeg bad, om at min hustru måtte komme ind og være med, når vi skulle have svarede, fik jeg bare besked, om at dem havde jeg fået, og at hun ikke kunne komme ind!!!! Og efterfølgende var jeg "uklar" på, hvilke informationer jeg havde fået!!!	Dårligt
38	Men undersøgelsen har ikke løst mit maveproblem. Har stadig smerter.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
5	Fik ingen information. Personalet skulle sidde og læse på pc'en for at få et overblik over, hvad jeg kom for!	Dårligt
8	Selve forundersøgelse følte jeg blev meget dygtigt udført (har prøvet det flere gange før). Fik at vide, at jeg ville blive kaldt til samtale efter et halvt års tid og så måske blive tilbudt at komme til andet sygehus. Men jeg blev kaldt ind igen efter små 14 dage. Det var en anden læge, og han ville godt indstille mig til det andet sygehus med det samme, og det skal jeg i januar. Så det forløb var der ikke så megen sammenhæng i.	Uoplyst

10	Personalet var lyttende og gode til at spørge ind til mine egne spørgsmål/tvivl.	Virkelig godt
11	Efter at vi havde meldt vores ankomst ved sekretæren, snakkede vi ikke med nogen, før vi blev kaldt ind af den læge, der skulle kigge på os. Der var mange læger eller sygeplejersker, der gik hastigt igennem venteværelset, men der var ikke nogen, der henvendte sig til de ventende.	Godt
12	Nu er det svært, da jeg har været mange steder. Første sted er OK, andet sted er OK, men tredje sted var en joke. Bliver kørt til tredje sted for at få resterende clamps fjernet og ingen [Taxaselskabet] tjente da på mit besøg. .	Godt
13	Jeg fik besked af lægen, hvad jeg fejlede, og at jeg skulle på medicin bestilt på apoteket. Manglede at få at vide, hvad han bestilte. Chokeret over at få udleveret en bærepose fuld af [specifik medicin], når man stod og tænkte på et lille pilleglas. HA HA kunne have spurgt, men alt gik så hurtigt.	Godt
18	Om morgenen den dag jeg skulle møde, havde jeg problemer med KLYX. Jeg ringede [om morgenen] til et telefonnummer, som stod på indkaldelsessedlen. Her talte jeg med en UTROLIG VENLIG OG FORSTÅENDE DAME, som beroligede mig meget. TAK for det.	Godt
20	Opfølgning efter operation kan skabe usikkerhed.	Virkelig godt
25	Jeg ville ønske, at der blev brugt [le forståelige] læger. Det hæmmer informationerne, at det kan være svært at forstå, og det kan betyde, at man ikke helt får stillet de spørgsmål, man gerne ville. Til gengæld var sygeplejersken god til at svare, men det var jo sådan lidt "udenom", følte jeg. Da jeg kom ind og kunne høre, at lægen [var svær at forstå], tænkte jeg umiddelbart: Åh nej. Han var dygtig nok, men kommunikationen er bare ikke så god.	Godt
29	Egentlig mellem god og dårlig.	Godt
30	Nåede ikke at få information.	Uoplyst
38	Man var hurtig til at konkludere, hvilken behandling (operation) der skulle til. Det blev ændret flere gange. Var til tre undersøgelser og fik tre forskellige beskeder, om hvordan operationen skulle foregå.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Får besked af resultatet hos egen læge, hvor patologenskriver, at det ikke er sikkert udtryk for, at der er [ ] i patienten. Det finder jeg utrygt og skriver tilbage til afdelingen, hvor jeg så får at vide, at det er vurderet, at alt er fjernet.	Godt
6	Venlighed!	Virkelig godt
7	Jeg er skrevet op til at få foretaget en brystrekonstruktion, men har stadig ikke hørt, hvornår jeg kan få en tid, selvom mit sidste besøg var for [flere måneder] siden. Jeg ved, ventetiden er lang (minimum et år), men havde dog håbet, jeg hurtigt ville blive informeret om datoen for operation. Da dette skema kom, håbede jeg, det var mere info...	Godt
12	I Herning kan du ikke få aftale om nyt mødetidspunkt. Det kan man på andre af regionens behandlingssteder.	Godt
19	Jeg var rolig.	Virkelig godt

## Kirurgisk afdeling

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

**ID** **Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning** **Samlet indtryk**  
 6 Jeg var til forundersøgelse. Kom på afbudsliste og blev indkaldt [et par] måneder før den ellers planlagte tid. Fint! Virkelig godt

8 Alt er forløbet planmæssigt. Virkelig godt

**ID** **Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning** **Samlet indtryk**

7 Nej. Godt

9 Der gik tre uger, inden jeg fik besked fra min læge. (Dårligt). Dårligt

11 En mand præsenterede sig ved min behandling, og forsøgte at lægge drop. En sygeplejerske overtog. Jeg sagde, at læger naturligvis skulle øve sig. Da fik jeg at vide, at han var []. For mig er det helt ok, at [] skal lære at lægge drop, men det ville være ordentligt at fortælle det! Virkelig godt

13 Kun at jeg ca. to måneder efter undersøgelserne føler mig helt frisk og rask igen, så det er jeg taknemmelig for. Virkelig godt

19 Egen læge er absolut ikke specialist indenfor dette område! Jeg føler ikke, at rollefordelingen mellem sygehuset og egen læge er klar. Hvilken instans skal give info/hjælpe med at dæmpe mine gener. Godt

26 Jeg mødte læge NN for første og SIDSTE gang. Virkelig dårligt

**ID** **Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning** **Samlet indtryk**

5 Har oplevet, at min mave ikke fungerer som før, og min egen læge har været god til at lytte, dog uden at kunne give konkrete råd. Havde håbet at få en afslutning på mit forløb gennem information netop fra Kirurgisk Ambulatorium. Besøget var spild af tid for mig (og personalet?). Dårligt





24 Da regionsrådet har samlet mange funktioner i Herning, er det noget af en rodet oplevelse at besøge sygehuset, og at personalet er stresset og ikke gearret til de mange ekstra patienter. Dårligt

25 Jeg var blevet sendt til Herning Sygehus (akutafdeling) med min søn. Han havde en byld [], men der var gået hul på den. Derfor ville de ikke gøre noget. Vi blev sendt hjem igen uden behandling og skulle så komme [nogle dage senere], hvor det var på Kirurgisk Ambulatorium. Dette var lidt underligt, for så ville bylden jo bare samle sig igen. I de mellemliggende dage var vi hos egen læge, hver dag, for at holde bylden åben. Oven i det hele skulle min søn [på tur] med sin klasse i ugen efter. Dette var totalt ligegyldigt for sygehuset, men det er det bestemt ikke for en dreng [på denne alder]. Jeg manglede virkelig forståelse for hans situation. Selvfølgelig var det overhovedet ikke akut og livstruende på nogen måde, men når det var så lille et indgreb, var det måske muligt at gøre noget hurtigere!!! For en dreng [på den alder] er sådan en tur meget, meget vigtig, og det er ikke rart at skulle sende sin søn af sted med så nyt et sår, som det nu blev. Min kritik går altså på forståelsen for hans situation på akutafdelingen og samarbejdet mellem afdelingerne. Mon hans []situation overhovedet blev nævnt for kirurgisk afdeling?? Jeg ville ikke have udtrykt denne kritik, hvis jeg ikke var blevet bedt om at deltage i denne undersøgelse, men nu får I altså "risene".

**ID** **Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning** **Samlet indtryk**

1 Ved hjemsendelse efter sidste operation skulle jeg tale med en læge, men der kom ingen læge. Skulle have haft trådene fjernet fra såret. I stedet kom en sygeplejerske og sagde, vi kunne tage hjem. De havde informeret hjemmeplejen, og der ville komme en sygeplejer hjem til mig. Men der kom ingen, for de havde skrevet i papirerne til hjemmeplejen, at jeg kunne klare det hele selv. Lå fuldstændig afkræftet i to døgn, før jeg fik hjælp. Uoplyst

**ID** **Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning** **Samlet indtryk**

- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
|  | 5  | I alt var jeg i ambulatoriet [nogle] gange. Det var [flere] forskellige læger, som jeg havde kontakt med. Det virker utrygt.   | Godt    |
|  | 9  | Kun flink og behagelig behandling.   | Godt    |
|  | 11 | For mit vedkommende er jeg meget spændt på, hvordan mit ansigt er forandret efter tre måneder. Døjer med en bule på læben, der ikke var der før. Er generende og ser ikke godt ud. | Uoplyst |
|  | 12 | Der kan være afsat for lidt tid.<br><br>Mange afbrydelser under samtale med læger eller sygeplejersker.  | 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 Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
4	<p>Perfekt behandling, som man næsten kun kan drømme om. Jeg er overordentligt godt tilfreds med hele forløbet, både under og efter behandlingen. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
5	<p>Personalet var meget venligt, og der var en rød tråd i hele forløbet. Af en eller anden grund havde jeg ikke forventet, at vi var flere i samme rum, der sad og ventede på at komme ind på operationsstuen efter omklædning. Men man vænner sig til det. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
7	<p><input type="checkbox"/> Jeg fik [foretaget et indgreb], og i efterforløbet i opvågningen havde jeg det meget dårligt med smerter, kvalme, opkastning og svimmelhed. Jeg var alment meget utilpas. Jeg kunne ikke sendes hjem og blev kørt på en anden afdeling, og tro mig, der får man det ikke bedre! Al ære til og respekt for de sygeplejersker, der arbejder der. De skal vide alt om alt, og de har travlt. Jeg lå der i al min elendighed, og ikke én henvendte sig til mig. På et tidspunkt spurgte jeg efter noget smertestillende, og fik at vide, at jeg havde fået noget udleveret i opvågningen, som jeg bare kunne tage. Jeg bad så om min taske, så jeg selv kunne lede efter det, der skulle være lagt i den. Uro, demente [medpatienter], en meget sur medpatient og at min journal skulle optages ved midnatstid, holdt mig vågen hele natten, og jeg ventede kun på at kunne udskrives næste dag, uanset hvordan jeg havde det. Jeg er nu kommet mig fint over min operation, trods lidt problemer de første dage. Alt i alt må jeg sige, at min behandling/operation er lykkedes, men opholdet på den anden afdeling var bestemt ikke en god oplevelse. Jeg vil vurdere, at det havde været bedre, om jeg var kommet på en tredje afdeling, hvor jeg tror, de bedre kunne have smertedækket mig, og hvor de kender til pleje og behandling af nyopererede patienter. [Pleje, Relationer til personale]</p>	Godt
8	<p><input type="checkbox"/> Lokalernes indretning og rengøringsniveau <input type="checkbox"/> syntes at fungere på tilfredsstillende vis. [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
2	<p>Jeg blev undersøgt [i efteråret]. Spurgte til resultatet hos egen læge [flere gange, efter nogle uger]. <input type="checkbox"/> Jeg ringede så til sygehuset, da jeg kunne se på e-journal, at der måske var kommet besked fra laboratoriet. [Nogle dage efter] ringede jeg igen, og en vaks sekretær, NN, fik fat i en læge, der sendte en recept og en besked om diagnosen. Der stod blandt andet en henvisning til anden afdeling. Nu har jeg fået en tid i foråret, men jeg tror ikke mine egne øjne! Jeg har haft diarre siden [foråret 2012].</p>	Virkelig godt
4	<p>Informér om ventetid på over en time ;-). Bedre villighed til at revurdere eget arbejde (også med henblik på læring og at mindske fejl fremover) ved komplicerede efterforløb. [Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	Godt
10	<p>Godt og professionelt [hold], der gjorde mig helt tryk inden undersøgelsen. Søde og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
11	<p>Venteværelset er ikke optimalt, idet det kan være, at man sidder som del af et gangområde. Det virker en smule stressende, og man overhører personalets samtaler med øvrige patienter på vej til behandling. [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
13	<p>Jeg har kun positivt at sige om læger, sygeplejersker og hvem ellers, der tog sig af min sag. Blandt andet, at jeg blev ringet op for [at høre], om jeg kunne møde et par dage før den dato og klokkeslæt som først planlagt. Det var en positiv overraskelse, som jeg jo selvfølgelig sagde ja til. Så TAK også for det. [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
16	<p>Det eneste, jeg synes, var dårligt, var at blive indkaldt til kl. 7:30, og så ikke se personale før kl. 8.</p>	Godt

	[Ventetid]	
17	Jeg kan kun sige tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Tilrettelæg, så man undgår den lange ventetid mellem anæsthesitilsyn og undersøgelse. [Ventetid]	Godt
21	En meget behagelig læg, som virkede kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
22	Jeg synes, alt så rigtigt godt og pænt ud.	Godt
24	Personalet var meget nærværende og drøftede ikke andre ting under min undersøgelse, [hvilket] jeg desværre har oplevet i andre tilfælde, hvor de virkede meget lidt interesseret i patienten, der lå på lejet. [Det var] meget lidt professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Afstemme hvad de forskellige personer fortæller før, under og efter undersøgelsen.	Dårligt
35	Der var megen ventetid mellem undersøgelserne. Der savnes et koordineret undersøgelsesforløb. Det virkede tilfældigt, hvad "det næste" var. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
36	Meget gerne sætte ventetiden ned. Behandlerne var utroligt søde. [Ventetid]	Godt
38	Få noget mere plads i venteværelset. Dårlig lugt. Noget bedre læsestof, når der bliver længere ventetid. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Da jeg kom ind på operationsstuen, var der rigtigt mange mennesker [ ], som snakkede i munden på hinanden. Jeg følte mig utryk, da jeg ikke kunne forstå, hvorfor der skulle være så mange mennesker der. Jeg fik heller ikke at vide, hvem der nok skulle "holde øje" med mig, mens jeg var bedøvet. Det er IKKE første gang, jeg har været på et operationsbord. Jeg har altid fået at vide, hvem der gjorde hvad, mens jeg var bedøvet. [Kommunikation og information]	Godt
3	Efter besøg hos lægen skulle jeg have taget blodprøver og EKG og derefter til læge NN. Så får man at vide, at du skal gå dertil osv. Hvordan finder man rundt? Det synes jeg ikke er ok. [Kommunikation og information]	Godt
4	Mere hyggeligt.	Godt
6	Send mere information ud inden undersøgelsen, hvad man kan forvente, der skal ske. [Kommunikation og information]	Godt
7	Selve operationen forløb fint. MEN! Fejldiagnosticering ved forundersøgelserne og dårlig kommunikation. Resulterede i yderligere en uge med voldsomme smerter! Fejlen er senere erkendt og undskyldt [ ]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Jeg mødte kun sødt og imødekommende personale. Men lidt for meget ventetid. [Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
9	Dette er ikke nogen kritik af personalet. Jeg tror, de er dygtige og kompetente, men alle virker stressede, og jeg tror, at afdelingen er underbemandet. Jeg var indlagt fra [tidlig morgen] til [middag], I denne periode så jeg overhovedet ingen læge. Det føles meget utrygt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
10	Som tidligere nævnt venligt og ikke stressende personale. [Pleje]	Virkelig godt
11	Et TV at glo på. Gode blade, specielt dem for mænd, eller dagens avis manglede. Og evt. et	Godt

	stykke frisk frugt. Der var drikke og lidt at lege med. Det var vi godt tilfreds med. [Fysiske rammer]	
✎ 15	Større toilet for kørestols- og rollatorbrugere. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 16	Forundersøgelsen var ok, men to måneders ventetid på operation gjorde, at jeg henvendte mig til patientkontoret og fik tid på andet hospital, og i løbet af seks dage var jeg opereret. [Ventetid]	Godt
✎ 19	Stor imødekommenhed og venlighed. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 21	Sygeplejerskerne var virkelig gode! Hende, som tog mig ind, fulgte mig også ud og så til mig løbene i opvågningsforløbet, så jeg havde en god oplevelse. [Pleje]	Godt
✎ 22	Jeg synes ikke, at ambulatoriet og min læge har samarbejdet på nogen måde. De har været dårlige til at kommunikere med hinanden, og det har givet mig unødvendig ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
✎ 23	Ikke ret mange pladser i venterum. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 25	Personalet var meget imødekommende og smilende. Skønt! [Relationer til personale]	Godt
✎ 27	Behandlingen kunne ikke være bedre. Hurtig og effektiv. Altid venligt og omsorgsfuldt personale. Meget god information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 28	En tættere opfølgning. Man bliver bare overladt til egen tvivl og uvidenhed. Og når man ringer, for at spørge angående sin undersøgelse, sender de én videre til ens praktiserende læge, som ikke har den samme viden. Så derfor har min læge sendt mig tilbage til Kirurgisk Ambulatorium. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 30	Blodprøve kom meget hurtigt videre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 32	De var meget opmærksomme under opvågningen og meget opmærksomme på, om man var klar til at køre hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 34	[ ] Jeg har kun været 15 minutter i ambulatoriet.	Virkelig godt
✎ 37	Alle var meget søde og gode til at fortælle, hvad der skulle ske. Det føler jeg mig meget tryk ved. Personalet var der for mig efter operationen. Det er meget godt og betryggende. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 38	Vent til man er sikker på behandlingen, inden man melder ud. Telefonisk information: Blev ringet op af læge NN, som meddelte mig, at jeg skulle til et andet sygehus for at få foretaget en [ ] operation, da udstyret i Herning var i stykker! Fordelen ved denne operation var, at jeg så ikke skulle "sprættes op", men han kunne jo ikke garantere, at man ikke fandt cancer [ ]. I så fald skulle jeg, min alder taget i betragtning, alligevel "sprættes op"! Jeg er ikke så sart, men kunne godt have ønsket mig et andet ordvalg. Håber ikke, det sprog er generelt? [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg synes, jeg har fået den dårligst tænkelige behandling efter sidste hjemsendelse. Først efter at min datter fik gjort alarm til hjemmeplejen, har jeg fået god hjælp fra hjemmeplejen hver morgen og hjælp til skift af sengetøj, rengøring og personlig vask bagi hver morgen, som jeg er virkelig glad for. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

✎ 2	Jeg har kun gode oplevelser.	Virkelig godt
✎ 3	For mig og min kone er sygeplejerske NN den vigtigste trykperson i dagligdagen. De regelmæssige indkald til lægeobservationer er en anden vigtig faktor. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 4	Der findes ikke venligere, sødere, mere forstående personale. Altid lyttende til ens problemer, og de gør alt for at løse dem. Jeg har kun det bedste at sige, og det gælder også alle på afdelingen, jeg var indlagt på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 5	Jeg føler, at jeg har fået en god, kyndig vejledning af sygeplejerske NN. Jeg er fuldt ud tilfreds. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Jeg synes, de var hurtige til at give besked. Og lægen, som var meget flink og forklarede mig alt om, hvad der skulle ske, lavede en meget smuk operation. Ellers vil jeg sige, at både læge, sygeplejerske og alt personale i ambulatoriet var søde og behjælpelige. Fortjente faktisk en stor buket blomster. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 2	Der blev taget hånd om patienten. Der var alt i kolde drikke og kaffe og kager. Kan det være bedre? [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 4	[I sommeren] modtog I en henvisning fra min læge til en undersøgelse af mig. I tilbød mig en tid i [efteråret]. Helt urimelig lang ventetid! Jeg kontaktede patientkontoret []. Der var en masse telefonisk kontakt frem og tilbage. Det gik der ca. en måned med. Spildt tid! [Senere på sommeren] modtog jeg så et brev fra jer, hvor jeg blev tilbudt en tid [sidst på sommeren]. Det er det, der har fyldt mest for mig, og som absolut ikke har fungeret godt. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
✎ 5	Toiletforholdene var dårlige. Vådt på gulvet, flød med papir. Kedeligt venteværelse uden dagslys. Deprimerende. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 9	Fik en helt igennem god behandling.	Godt
✎ 14	De skal lade være med at lyve for patienterne om, at de har kontaktet en, når de ikke har. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 15	Tak for et professionelt håndværk og en empatisk behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 16	Det var en positiv oplevelse, at en læge NN kom til Herning [for at behandle]. Ellers skulle patienterne køre til et andet sygehus.	Godt
✎ 21	Angående toiletet: Meget lille rum, når man bruger kørestol []. Fik lov til at bruge toiletet ude på gangen, så problemet [blev løst] hurtigt. Ellers udmærket venteværelse og undersøgelsesrum. Alt i alt en god oplevelse at møde personalet på Plastikkirurgisk Ambulatorium på Herning Sygehus. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 23	Vi kan godt være stolte af vores sygehuse i Danmark. Dem, der mener noget andet, skulle tage en tur til et uland, så ville de skønne på, hvor forkælede vi er.	Virkelig godt
✎ 24	Sørge for bedre parkeringspladser. [Fysiske rammer]	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 afdeling<sup>3</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.

---

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

