

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kirurgisk Afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	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:	812
Besvarelser fra afdelingens patienter:	559
Afdelingens svarprocent:	69%

### **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.

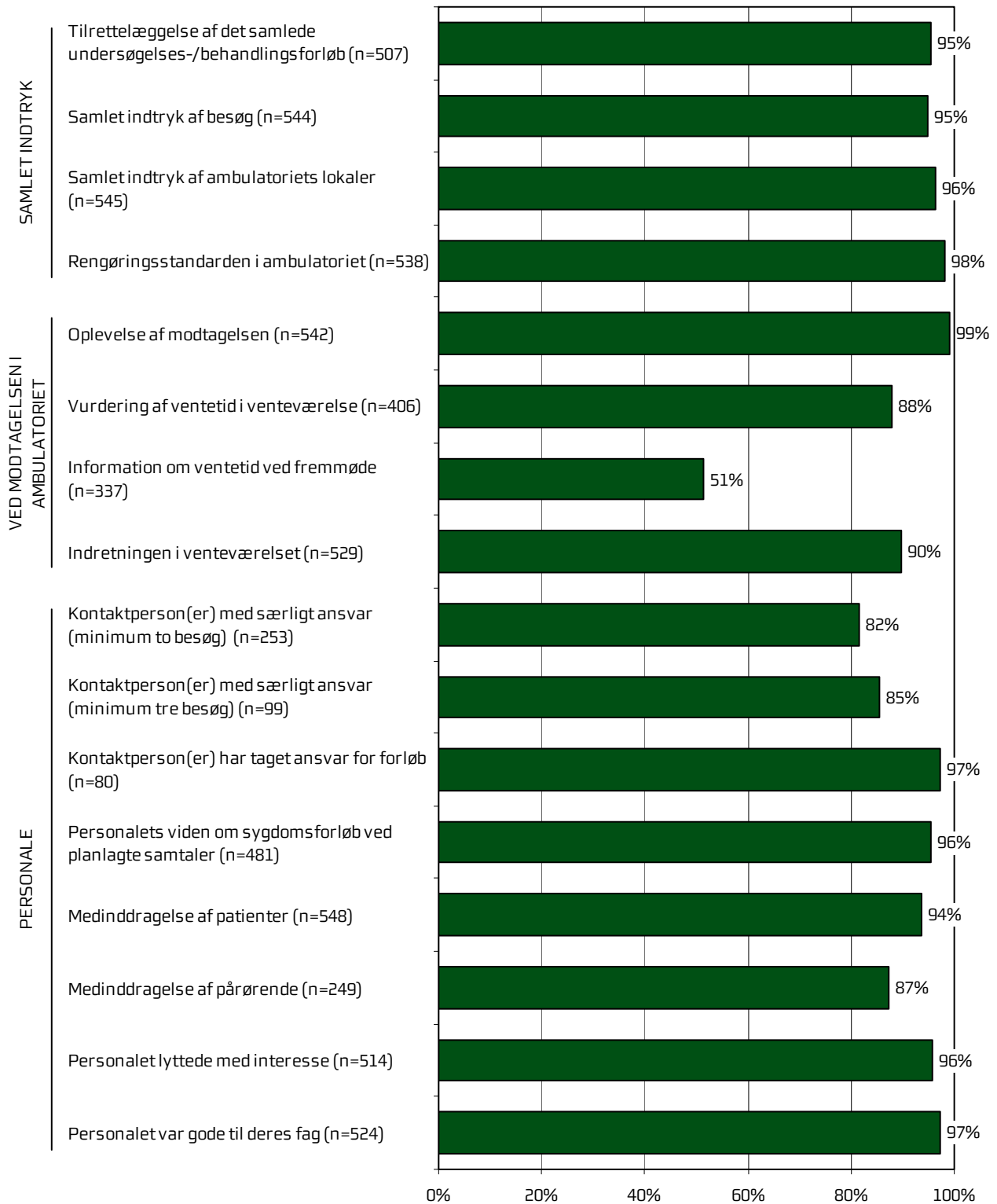
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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.

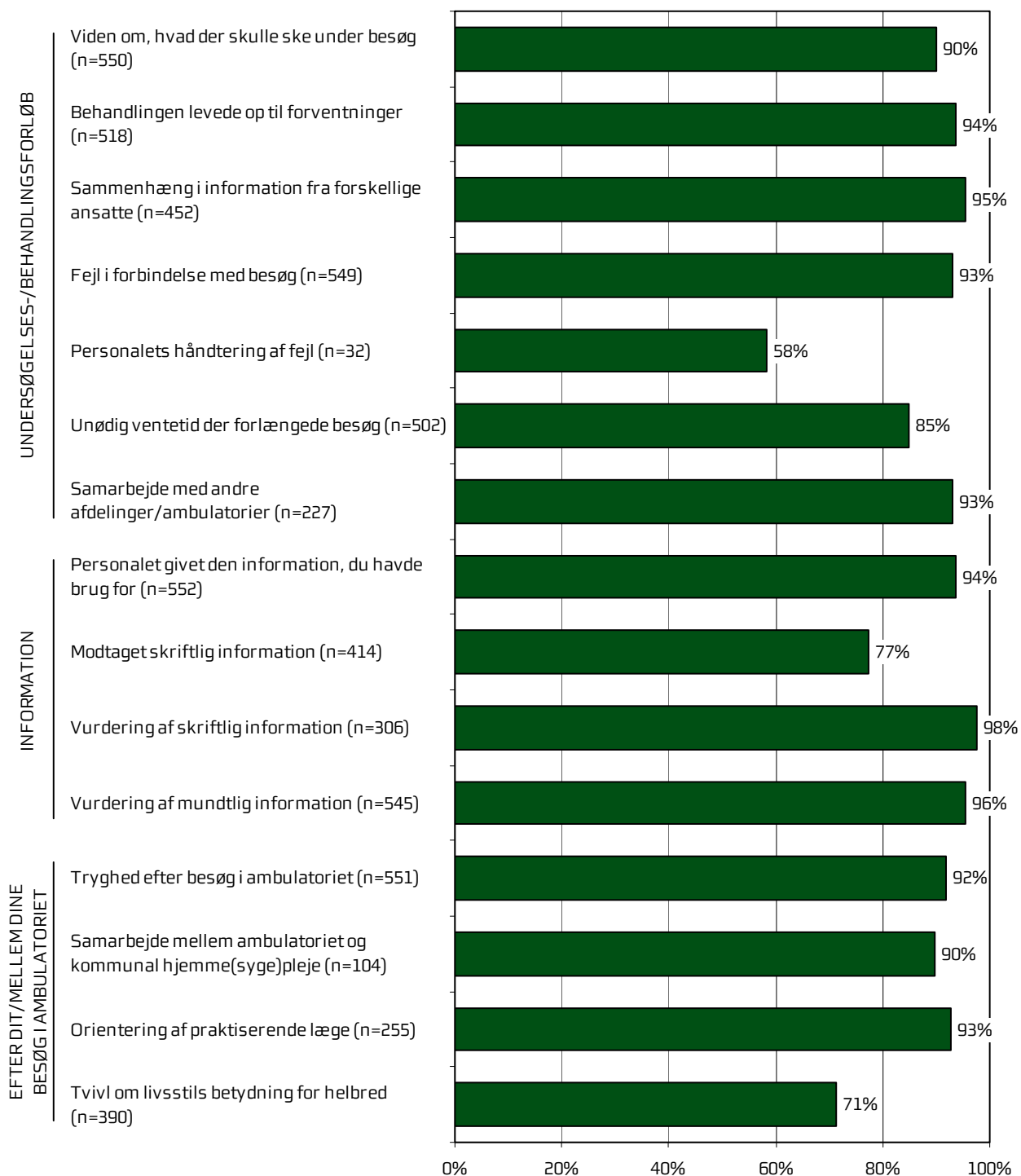
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen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

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling K

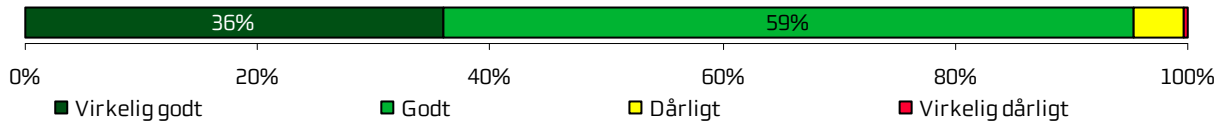
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

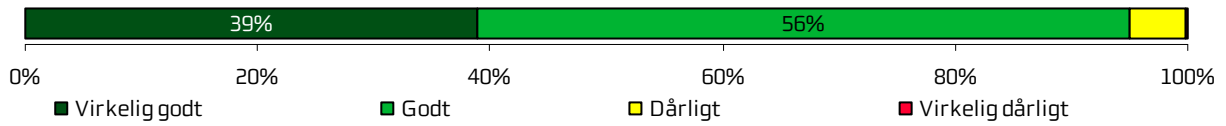
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

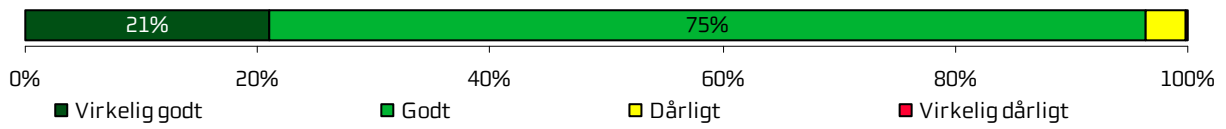
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=507)



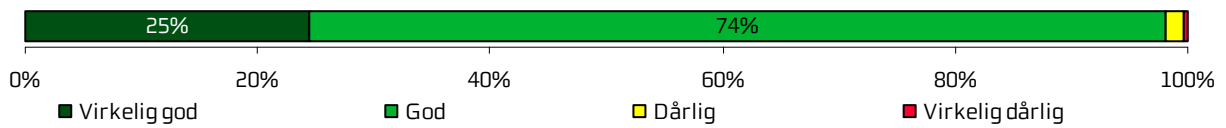
Samlet indtryk af besøg (n=544)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=545)



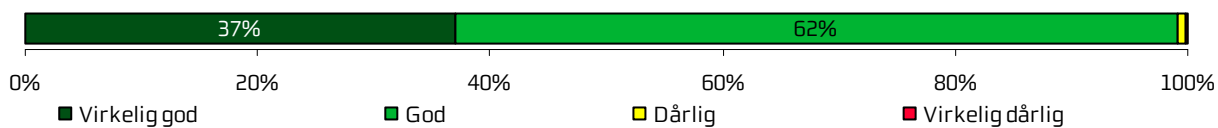
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=538)



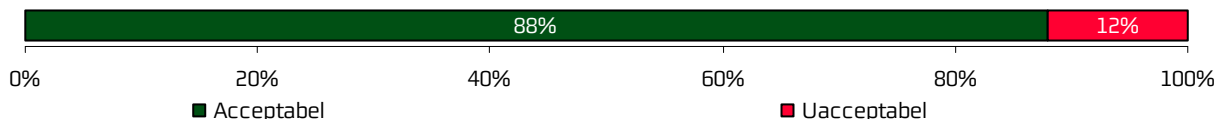
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	96 %	98 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	95 %	-	95 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 % *	97 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

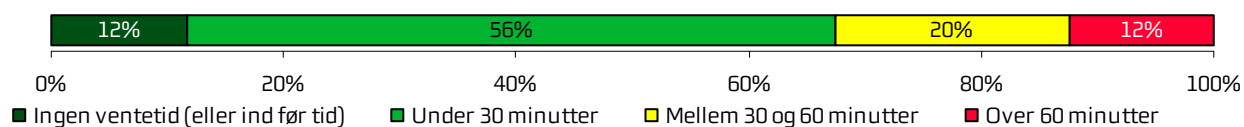
Oplevelse af modtagelsen (n=542)



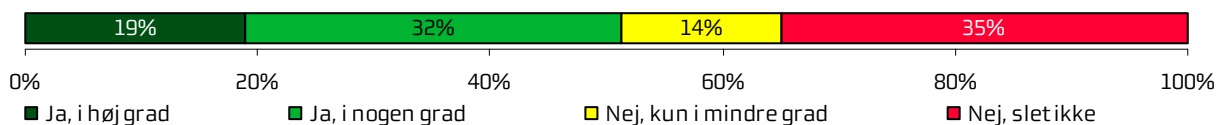
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=406)



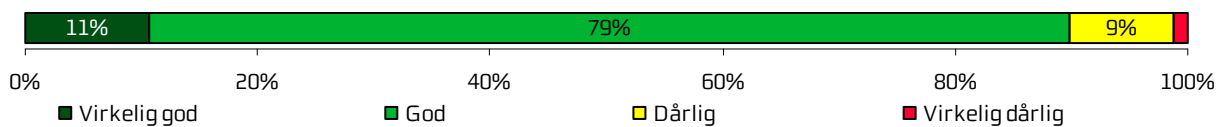
Længde af ventetid i venteværelse (n=391)



Information om ventetid ved fremmøde (n=337)



Indretningen i venteværelset (n=529)

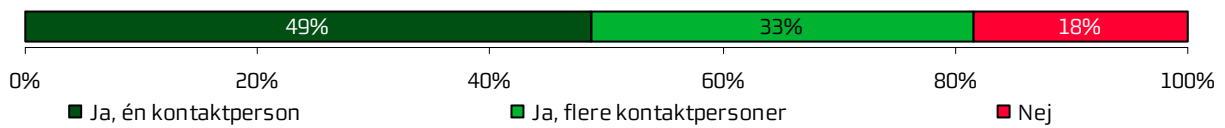




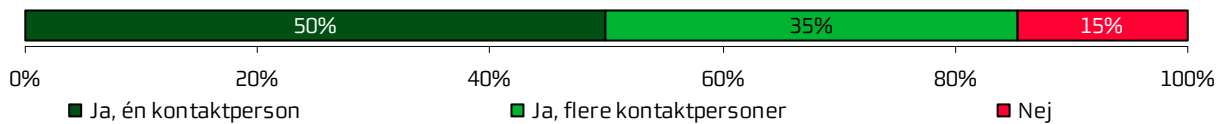
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 % *	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	93 % *	90 %	95 % *	89 %	92 %
Hvor lang var 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?	51 %	47 %	55 %	44 %	31 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	88 %	86 %	90 %	83 % *	87 % *

## Personale

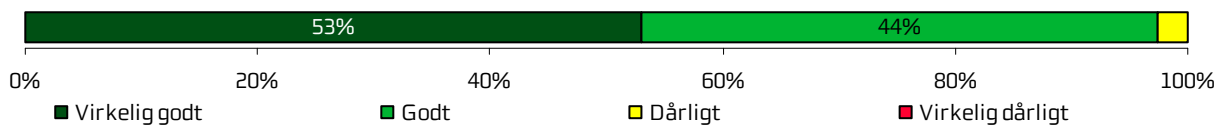
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=253)



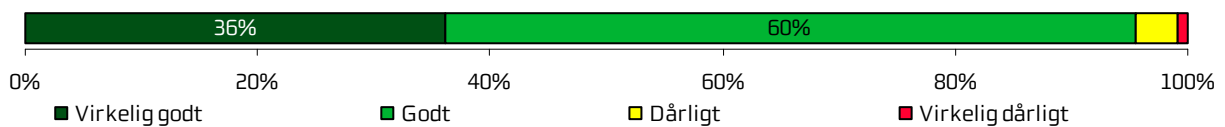
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=99)



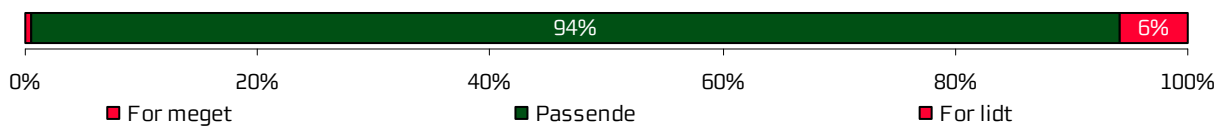
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=80)



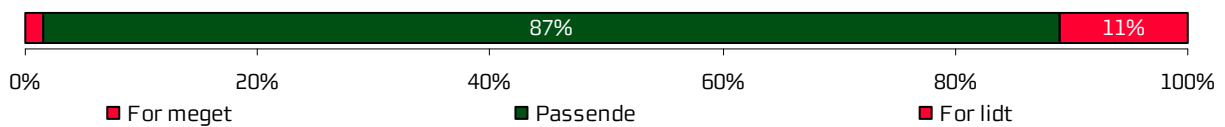
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=481)



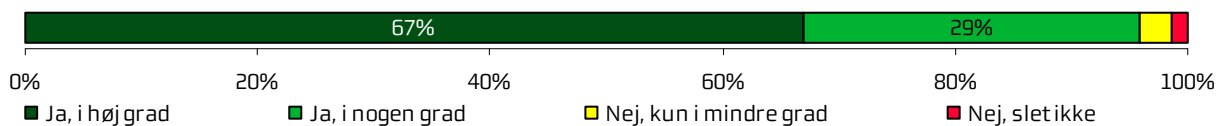
Medinddragelse af patienter (n=548)



Medinddragelse af pårørende (n=249)



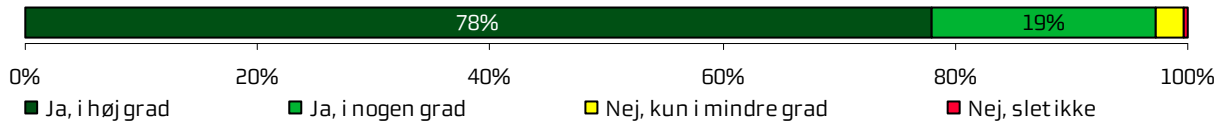
Personalet lyttede med interesse (n=514)



	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)	82 %	82 %	86 %	91 % *	73 %	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	88 %	89 %	95 %	66 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	91 % *	99 % *	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	94 %	98 % *	93 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	92 %	91 %	96 % *	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %	99 % *	92 %	95 % *

## Personale (fortsat)

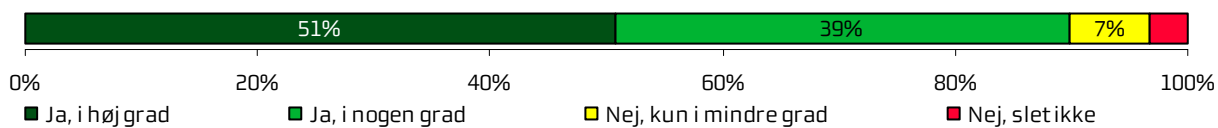
Personalet var gode til deres fag (n=524)



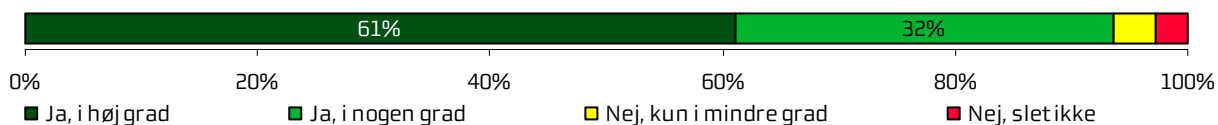
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 % *	98 %	99 % *	98 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=550)



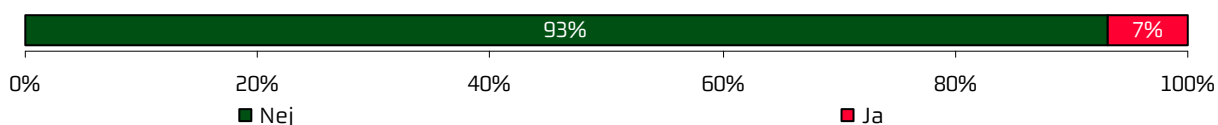
Behandlingen levede op til forventninger (n=518)



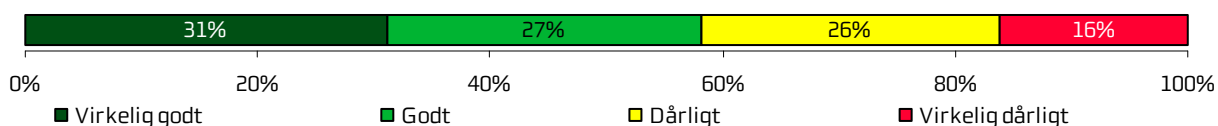
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=452)



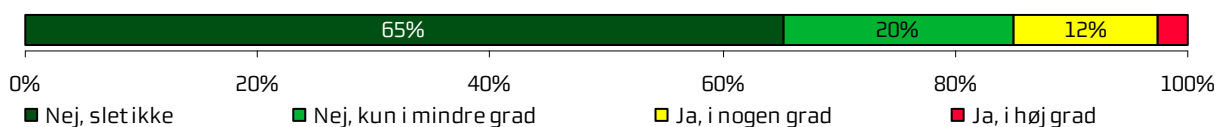
Fejl i forbindelse med besøg (n=549)



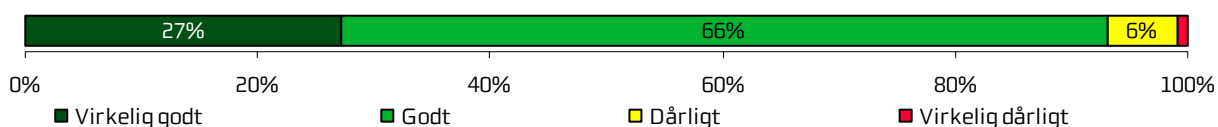
Personalets håndtering af fejl (n=32)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=502)



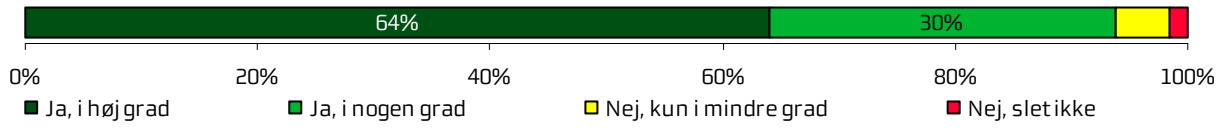
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=227)



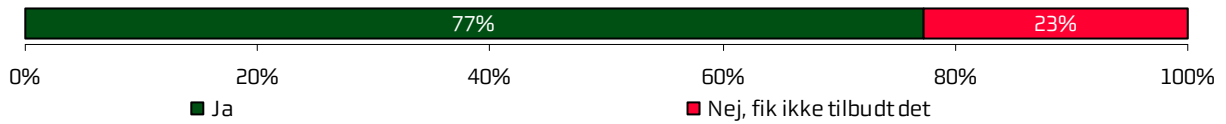
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	94 % *	90 %	95 % *	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	90 %	96 %	89 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	94 %	96 %	92 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	93 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	65 %	54 %	-	-	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	86 %	90 % *	96 % *	80 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	93 %	97 %	89 %	93 %

## Information

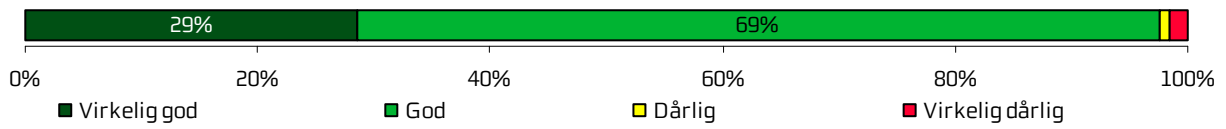
Personalet givet den information, du havde brug for (n=552)



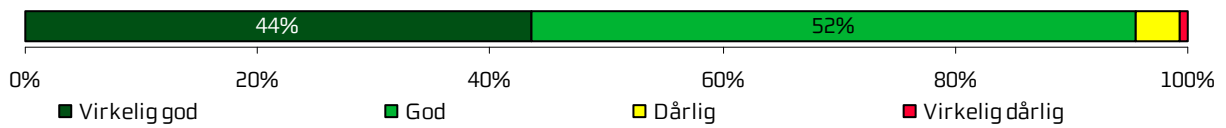
Modtaget skriftlig information (n=414)



Vurdering af skriftlig information (n=306)



Vurdering af mundtlig information (n=545)

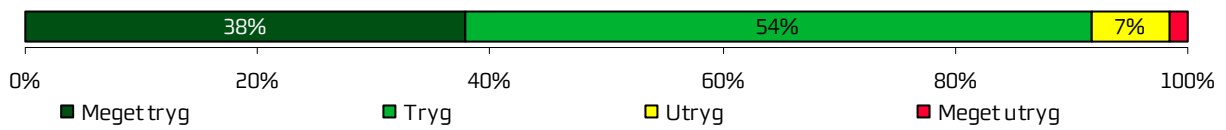




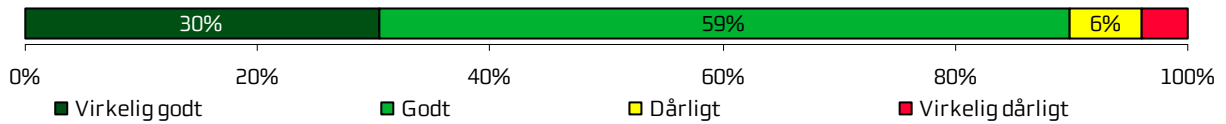
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	-	97 %	91 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	81 %	78 %	88 % *	57 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	99 % *	95 %	99 % *	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

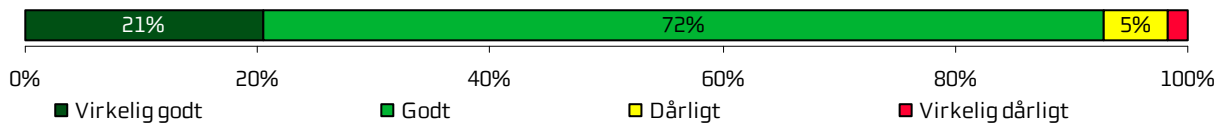
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=551)



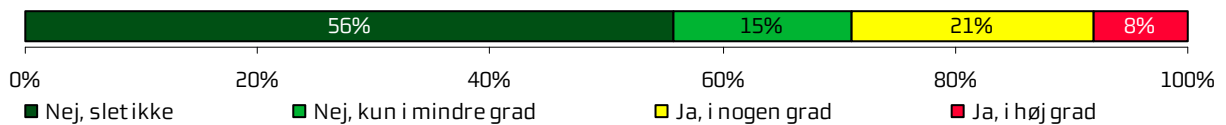
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=104)



Orientering af praktiserende læge (n=255)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=390)



	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 %	92 %	98 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	93 %	89 %	94 %	86 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	93 %	89 %	92 %	75 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	73 %	74 %	88 % *	69 %	76 %



## **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"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

8. 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 10	
9. 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"/>
10. 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"/>

11. 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"/>		
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. 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"/>	
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. 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"/>	
21. 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"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>



<b>23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
<b>25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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) 69 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	69%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	66%	66%
Kvinde	34%	34%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	2%
20-39 år	6%	8%
40-59 år	17%	22%
60-79 år	60%	53%
80 år eller derover	16%	15%

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	559		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	370		66%	
Kvinde	189		34%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	6		1%	
20-39 år	33		6%	
40-59 år	94		17%	
60-79 år	336		60%	
80 år eller derover	90		16%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	523		96%	
Pårørende	22		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	542		98%	
Ikke dansk	13		2%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	148		26%	
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	185		33%	
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	31		6%	
MAMMA Mammaklinikken - RRA	32		6%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	163		29%	

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	36	59	4	0	507	36
<b>Køn</b>						
Mand	39	57	4	0	337	21
Kvinde	31	64	4	1	170	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	20	80	0	0	5	1
20-39 år	12	77	11	0	31	1
40-59 år	32	61	7	0	90	3
60-79 år	39	57	3	1	305	23
80 år eller derover	41	56	3	0	76	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	59	4	0	480	32
Pårørende	33	63	4	0	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	59	4	0	496	34
Ikke dansk	19	81	0	0	11	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	33	61	5	1	137	6
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	36	59	4	1	165	14
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	41	55	3	0	29	1
MAMMA Mammaklinikken - RRA	53	47	0	0	30	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	61	4	0	146	14

**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	39	56	5	0	544
<b>Køn</b>					
Mand	41	54	5	0	360
Kvinde	35	59	5	1	184
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	20	60	20	0	5
20-39 år	16	77	3	4	32
40-59 år	32	61	7	0	93
60-79 år	42	54	4	0	327
80 år eller derover	47	49	5	0	87
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	56	5	0	515
Pårørende	30	56	14	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	56	5	0	531
Ikke dansk	28	72	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	37	57	6	1	145
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	38	57	6	0	178
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	42	52	6	0	31
MAMMA Mammaklinikken - RRA	52	45	3	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	58	3	0	159

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	75	3	0	545
<b>Køn</b>					
Mand	24	74	2	0	359
Kvinde	16	78	6	1	186
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	17	65	17	0	6
20-39 år	10	80	9	0	32
40-59 år	22	74	4	0	94
60-79 år	21	76	2	0	326
80 år eller derover	23	76	1	0	87
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	75	3	0	515
Pårørende	20	76	3	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	75	3	0	532
Ikke dansk	7	84	9	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	16	80	3	1	145
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	20	78	2	0	178
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	39	55	6	0	31
MAMMA Mammaklinikken - RRA	16	81	3	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	73	3	0	160



**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	25	74	2	0	538
<b>Køn</b>					
Mand	27	70	2	1	357
Kvinde	20	79	1	0	181
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	30	70	0	0	6
20-39 år	19	75	6	0	31
40-59 år	23	77	0	0	89
60-79 år	25	73	2	1	325
80 år eller derover	26	72	2	0	87
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	74	1	0	507
Pårørende	34	66	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	73	2	0	525
Ikke dansk	10	90	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	20	78	1	1	138
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	27	69	3	1	180
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	21	79	0	0	29
MAMMA Mammaklinikken - RRA	29	71	0	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	71	1	0	160

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	62	1	0	542
<b>Køn</b>					
Mand	40	59	0	0	358
Kvinde	31	68	1	0	184
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	17	70	13	0	6
20-39 år	16	84	0	0	31
40-59 år	33	65	1	1	93
60-79 år	38	61	0	0	329
80 år eller derover	47	53	0	0	83
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	62	0	0	508
Pårørende	29	66	5	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	62	1	0	528
Ikke dansk	52	48	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	31	68	1	0	144
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	40	60	0	0	176
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	45	52	0	3	31
MAMMA Mammaklinikken - RRA	45	52	3	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	61	1	0	160

**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	88	12	406	141
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	272	89
Kvinde	85	15	134	52
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	83	17	6	0
20-39 år	71	29	30	2
40-59 år	94	6	74	20
60-79 år	87	13	235	97
80 år eller derover	95	5	61	22
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	88	12	379	135
Pårørende	91	9	18	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	88	12	394	138
Ikke dansk	87	13	10	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	86	14	109	36
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	88	12	137	45
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	85	15	20	9
MAMMA Mammaklinikken - RRA	90	10	20	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	120	39

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	12	56	20	12	391	9
<b>Køn</b>						
Mand	13	57	20	10	263	5
Kvinde	10	53	21	16	128	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	83	0	17	6	0
20-39 år	7	54	23	15	29	1
40-59 år	15	60	23	3	70	3
60-79 år	11	52	20	17	230	2
80 år eller derover	13	62	19	5	56	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	55	20	13	364	9
Pårørende	8	64	21	8	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	56	20	12	380	8
Ikke dansk	14	50	22	14	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	14	48	19	19	105	3
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	11	58	22	8	131	2
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	6	56	11	28	18	1
MAMMA Mammaklinikken - RRA	16	63	16	5	19	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	63	23	5	118	2

**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	19	32	14	35	337	59
<b>Køn</b>						
Mand	19	37	12	32	227	39
Kvinde	18	24	17	40	110	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	15	23	12	50	27	3
40-59 år	25	25	13	36	59	13
60-79 år	18	34	13	35	199	30
80 år eller derover	17	43	15	24	49	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	33	13	34	315	54
Pårørende	15	32	20	32	14	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	33	13	35	327	57
Ikke dansk	29	34	25	12	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	21	31	14	34	91	18
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	8	44	13	35	116	16
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	38	31	25	6	16	3
MAMMA Mammaklinikken - RRA	15	15	8	62	13	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	28	12	39	101	17

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	11	79	9	1	529	25
<b>Køn</b>						
Mand	12	79	8	0	355	12
Kvinde	7	79	11	2	174	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	100	0	0	6	0
20-39 år	0	82	18	0	29	4
40-59 år	6	80	14	0	89	5
60-79 år	12	78	8	2	318	14
80 år eller derover	15	81	4	1	87	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	79	9	1	495	25
Pårørende	10	80	10	0	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	80	9	1	514	25
Ikke dansk	21	63	17	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	8	78	12	2	138	8
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	14	79	6	2	177	6
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	3	93	3	0	29	1
MAMMA Mammaklinikken - RRA	10	80	10	0	30	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	78	8	0	155	8

**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	49	33	18	253
<b>Køn</b>				
Mand	40	39	21	180
Kvinde	67	20	13	73
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	25	30	45	7
40-59 år	43	35	22	37
60-79 år	52	32	16	164
80 år eller derover	49	33	18	42
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	31	19	237
Pårørende	44	50	6	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	33	19	245
Ikke dansk	48	38	14	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	47	34	19	47
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	47	30	23	114
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	35	50	15	20
MAMMA Mammaklinikken - RRA	83	8	8	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	40	17	48

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>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)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	35	15	99
<b>Køn</b>				
Mand	38	44	18	68
Kvinde	72	19	9	31
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	42	48	10	14
60-79 år	52	36	12	67
80 år eller derover	56	24	20	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	33	15	94
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	35	15	96
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	41	41	18	17
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	54	27	20	41
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	3
MAMMA Mammaklinikken - RRA	85	8	8	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	12	25



**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	53	44	3	0	80	3
<b>Køn</b>						
Mand	45	51	4	0	54	2
Kvinde	67	33	0	0	26	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	52	39	9	0	12	0
60-79 år	51	47	1	0	54	3
80 år eller derover	61	39	0	0	14	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	42	2	0	76	2
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	45	3	0	77	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	58	42	0	0	12	1
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	39	58	3	0	31	2
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	3	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	75	25	0	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	22	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	36	60	4	1	481	66
<b>Køn</b>						
Mand	36	61	2	0	326	39
Kvinde	35	57	6	2	155	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	20	80	0	0	5	1
20-39 år	35	51	6	7	29	4
40-59 år	24	69	5	2	83	8
60-79 år	39	58	3	0	291	39
80 år eller derover	41	55	3	0	73	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	59	4	1	452	61
Pårørende	26	74	0	0	19	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	3	1	468	64
Ikke dansk	46	54	0	0	12	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	31	63	5	1	122	20
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	36	59	3	2	160	23
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	36	61	4	0	28	3
MAMMA Mammaklinikken - RRA	50	50	0	0	30	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	57	3	1	141	19

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	548
<b>Køn</b>				
Mand	1	93	6	367
Kvinde	0	94	6	181
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	100	0	6
20-39 år	0	91	9	32
40-59 år	0	97	3	91
60-79 år	1	92	7	331
80 år eller derover	0	97	3	88
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	94	5	515
Pårørende	0	85	15	22
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	534
Ikke dansk	0	89	11	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	0	93	7	142
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	1	93	6	182
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	0	100	0	31
MAMMA Mammaklinikken - RRA	0	97	3	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	93	6	161

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	2	87	11	249	299
<b>Køn</b>					
Mand	2	86	12	177	190
Kvinde	1	90	9	72	109
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	5	1
20-39 år	0	79	21	10	21
40-59 år	2	91	7	33	59
60-79 år	1	87	12	156	175
80 år eller derover	3	86	10	45	43
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	87	11	222	293
Pårørende	4	87	9	19	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	87	12	240	294
Ikke dansk	8	92	0	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	2	89	9	53	89
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	2	84	14	98	85
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	0	92	8	13	16
MAMMA Mammaklinikken - RRA	0	95	5	21	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	86	13	64	99

**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	67	29	3	1	514	36
<b>Køn</b>						
Mand	66	31	2	1	342	25
Kvinde	68	26	4	2	172	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	70	17	13	0	6	0
20-39 år	67	26	3	4	31	0
40-59 år	66	29	4	1	88	5
60-79 år	68	29	2	1	310	21
80 år eller derover	64	33	3	1	79	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	3	1	482	35
Pårørende	66	26	9	0	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	3	1	500	35
Ikke dansk	79	21	0	0	12	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	64	32	2	2	131	10
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	66	27	5	2	170	14
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	69	31	0	0	29	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	83	13	3	0	30	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	29	3	1	154	8

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	2	0	524	30
<b>Køn</b>						
Mand	78	20	1	1	345	23
Kvinde	79	18	4	0	179	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	48	0	0	6	0
20-39 år	72	21	7	0	33	0
40-59 år	74	21	4	1	91	3
60-79 år	81	17	1	0	312	20
80 år eller derover	77	20	3	0	82	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	19	3	0	493	27
Pårørende	68	32	0	0	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	18	2	0	509	30
Ikke dansk	64	36	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	78	19	2	0	139	6
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	77	19	2	2	176	8
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	77	17	7	0	30	1
MAMMA Mammaklinikken - RRA	83	14	3	0	29	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	21	1	0	150	12

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

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	39	7	3	550	4
<b>Køn</b>						
Mand	50	40	7	3	366	2
Kvinde	51	38	7	4	184	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	35	13	0	6	0
20-39 år	37	44	5	13	33	0
40-59 år	49	39	8	3	94	0
60-79 år	56	35	6	3	331	2
80 år eller derover	39	52	9	1	86	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	38	7	3	517	4
Pårørende	40	49	5	7	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	39	7	3	535	4
Ikke dansk	62	31	7	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	56	37	6	1	145	1
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	53	37	7	2	182	1
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	68	32	0	0	31	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	55	39	3	3	31	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	45	11	7	161	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	32	4	3	518	32
<b>Køn</b>						
Mand	63	30	5	2	344	23
Kvinde	58	36	2	4	174	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	35	65	0	0	6	0
20-39 år	49	25	11	14	29	4
40-59 år	54	40	4	2	88	5
60-79 år	66	29	3	2	313	18
80 år eller derover	60	36	2	3	82	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	32	4	3	486	31
Pårørende	49	48	0	3	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	32	3	3	503	32
Ikke dansk	62	38	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	61	32	4	3	138	6
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	65	28	5	2	172	10
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	69	24	7	0	29	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	63	37	0	0	30	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	38	2	4	149	12



**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	58	37	3	1	452	87
<b>Køn</b>						
Mand	56	40	3	1	309	52
Kvinde	63	31	4	2	143	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	20	20	0	5	1
20-39 år	62	34	0	4	27	6
40-59 år	53	39	5	3	82	10
60-79 år	60	37	3	1	264	57
80 år eller derover	58	38	4	0	74	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	37	3	1	423	84
Pårørende	46	39	15	0	19	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	36	3	1	441	83
Ikke dansk	27	73	0	0	9	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	63	34	2	2	120	21
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	53	39	6	3	148	30
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	64	29	7	0	28	3
MAMMA Mammaklinikken - RRA	58	42	0	0	26	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	42	3	0	130	29

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	549
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	364
Kvinde	91	9	185
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	83	17	6
20-39 år	82	18	33
40-59 år	90	10	94
60-79 år	96	4	329
80 år eller derover	92	8	87
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	516
Pårørende	97	3	22
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	535
Ikke dansk	83	17	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	92	8	144
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	93	7	183
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	94	6	31
MAMMA Mammaklinikken - RRA	97	3	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	160

**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	31	27	26	16	32	5
<b>Køn</b>						
Mand	28	43	22	8	20	1
Kvinde	36	5	31	28	12	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	15	0	35	6	0
40-59 år	32	8	60	0	8	2
60-79 år	33	39	15	12	13	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	25	26	17	31	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	29	20	18	30	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	50	13	13	25	8	3
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	15	46	23	15	13	0
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	2	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	13	13	8	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	20	12	3	502	32
<b>Køn</b>						
Mand	66	19	14	1	329	27
Kvinde	64	21	10	5	173	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	48	17	17	17	6	0
20-39 år	73	6	13	8	31	1
40-59 år	69	18	11	2	88	4
60-79 år	65	22	11	2	295	22
80 år eller derover	57	22	17	3	82	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	20	12	2	472	30
Pårørende	55	18	16	11	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	20	12	2	488	31
Ikke dansk	71	0	10	19	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	67	18	12	4	136	4
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	55	26	16	2	163	15
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	70	7	19	4	27	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	62	28	10	0	29	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	19	10	1	147	10

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	66	6	1	227	195
<b>Køn</b>						
Mand	29	67	4	1	138	138
Kvinde	25	65	9	1	89	57
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	29	48	13	9	13	13
40-59 år	22	69	8	0	40	36
60-79 år	26	71	3	1	131	116
80 år eller derover	37	51	11	0	42	28
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	66	6	1	211	188
Pårørende	23	69	8	0	11	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	66	6	1	222	188
Ikke dansk	16	84	0	0	5	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	26	61	11	2	54	59
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	22	74	3	1	78	65
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	40	60	0	0	15	9
MAMMA Mammaklinikken - RRA	40	60	0	0	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	68	7	0	60	57

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

<b>Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?</b>					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	30	5	2	552
<b>Køn</b>					
Mand	65	29	4	2	365
Kvinde	62	31	5	2	187
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	52	17	17	13	6
20-39 år	48	34	18	0	33
40-59 år	59	35	3	3	94
60-79 år	69	27	3	1	332
80 år eller derover	59	35	6	1	87
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	64	30	4	2	518
Pårørende	53	36	6	5	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	64	30	4	2	537
Ikke dansk	84	16	0	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	67	28	5	0	146
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	61	34	2	3	182
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	61	35	3	0	31
MAMMA Mammaklinikken - RRA	72	25	3	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	29	7	3	161

**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	77	23	414	127
<b>Køn</b>				
Mand	78	22	278	80
Kvinde	76	24	136	47
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	80	20	5	1
20-39 år	75	25	24	8
40-59 år	79	21	80	13
60-79 år	78	22	243	82
80 år eller derover	70	30	62	23
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	78	22	386	123
Pårørende	60	40	18	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	78	22	407	119
Ikke dansk	37	63	5	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	75	25	109	34
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	73	27	132	45
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	96	4	28	2
MAMMA Mammaklinikken - RRA	88	12	25	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	120	39

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	29	69	1	2	306	5
<b>Køn</b>						
Mand	29	69	1	1	207	2
Kvinde	27	69	1	3	99	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	23	61	5	12	18	0
40-59 år	28	68	0	4	61	2
60-79 år	29	70	1	0	183	2
80 år eller derover	32	68	0	0	40	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	70	1	1	289	4
Pårørende	43	57	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	69	1	1	303	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	29	66	1	4	80	1
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	31	69	0	0	90	2
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	30	70	0	0	27	0
MAMMA Mammaklinikken - RRA	40	55	0	5	20	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	75	1	0	89	1



**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	52	4	1	545
<b>Køn</b>					
Mand	44	53	3	0	362
Kvinde	43	51	5	1	183
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	48	17	0	6
20-39 år	39	49	6	6	33
40-59 år	39	55	6	1	94
60-79 år	44	52	3	0	326
80 år eller derover	50	49	1	0	86
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	53	3	1	513
Pårørende	56	37	7	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	52	3	1	530
Ikke dansk	36	57	7	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	41	54	4	1	145
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	42	53	4	1	178
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	45	52	3	0	31
MAMMA Mammaklinikken - RRA	55	42	3	0	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	50	3	1	160

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	54	7	2	551
<b>Køn</b>					
Mand	40	53	7	1	366
Kvinde	35	56	7	2	185
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	17	83	0	0	6
20-39 år	40	36	15	9	32
40-59 år	39	53	8	0	93
60-79 år	39	53	6	2	331
80 år eller derover	34	62	4	0	89
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	53	6	2	518
Pårørende	22	70	8	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	53	7	2	537
Ikke dansk	21	72	7	0	13
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	43	53	3	1	145
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	37	53	10	0	182
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	42	52	6	0	31
MAMMA Mammaklinikken - RRA	25	63	13	0	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	54	8	4	161

**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	30	59	6	4	104	33	398
<b>Køn</b>							
Mand	28	63	6	2	72	27	256
Kvinde	34	52	6	7	32	6	142
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	5
20-39 år	0	71	12	17	7	1	23
40-59 år	23	72	5	0	17	3	73
60-79 år	41	54	1	4	49	18	252
80 år eller derover	28	57	13	2	31	10	45
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	31	58	7	4	89	30	386
Pårørende	26	74	0	0	11	1	9
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	58	7	4	95	30	397
Ikke dansk	23	77	0	0	8	3	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	35	55	3	6	31	7	101
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	23	64	8	5	39	11	126
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	-	-	-	-	2	3	25
MAMMA Mammaklinikken - RRA	60	40	0	0	5	2	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	67	11	0	27	10	123

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	21	72	5	2	255	294
<b>Køn</b>						
Mand	26	68	5	1	166	199
Kvinde	11	79	7	2	89	95
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	5
20-39 år	0	75	7	17	11	21
40-59 år	20	73	7	0	41	52
60-79 år	19	74	5	1	149	181
80 år eller derover	31	64	5	0	53	35
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	72	5	1	237	279
Pårørende	15	79	6	0	12	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	72	5	2	249	286
Ikke dansk	0	100	0	0	5	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	22	68	7	2	85	59
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	18	74	7	1	87	95
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	25	75	0	0	8	22
MAMMA Mammaklinikken - RRA	7	93	0	0	15	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	73	3	2	60	101

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	15	21	8	390	144
<b>Køn</b>						
Mand	55	16	21	8	259	95
Kvinde	57	14	20	8	131	49
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	56	28	15	0	24	8
40-59 år	64	16	16	4	72	21
60-79 år	56	12	22	10	234	86
80 år eller derover	41	21	28	10	56	27
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	15	21	8	370	135
Pårørende	47	30	23	0	13	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	15	21	8	381	141
Ikke dansk	53	34	13	0	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	51	13	27	9	108	32
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	49	17	28	6	126	46
DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	71	13	8	8	24	6
MAMMA Mammaklinikken - RRA	68	14	9	9	22	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	18	13	8	110	52



## 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		17
Kommunikation og information		11
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		26
Pleje		5
Relationer til personale		18
Ventetid		11

## Kirurgisk Afdeling

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








ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Modtagelsen
1	Jeg har altid mødt venlighed.	Virkelig god
9	Jeg fik oplyst, at der var ventetid, straks, da jeg kom. Det var da rart at vide!	God
11	Det var dejligt, at der var mulighed for god, kold drikkeelse.	God
12	Jeg synes ikke, det er kundevenligt, at jeg som stomist selv skal finde ud af, at det er kirurgisk ambulatorium, jeg skal henvende mig til, når jeg skal på Stomiambulatoriet med hudproblemer ved min stomi. Det ville være rart med et skilt med ordet Stomiambulatorium ved døren som supplement til skiltet med titlen Kirurgisk Ambulatorium.	God
14	Måske lang ventetid fra [om morgenen] til [otteogenhalf time senere]. Det er længe, når man kun har fået insulin. Men det gik.	God
15	Venlige og hjælpsomme medarbejdere.	God
17	Det var en god oplevelse. De var meget venlige.	Virkelig god
21	Meget ventetid (fastende).	God
24	Der mangler plads i venteværelset, så man sidder også ude på gangen. Kan de så finde os i mængden?	God
26	En del ventetid.	God
27	Super godt.	Virkelig god
30	Jeg blev mødt med smil og godt humør og følte mig tryk derved.	Virkelig god
36	Alle var venlige og gav en god forklaring.	Virkelig god
38	LAANG ventetid.	God
41	Fin betjening og flink smilende sekretær, men jeg har ét klagepunkt: Jeg skulle have taget blodprøver først, og dette giver dobbelt ventetid. Det må kunne gøres smartere. At analysere prøven tager hos egen læge ca. 2 minutter, men her tager det ca. halvanden time. DET ER SPILDTID for mig.	God
42	Jo flere informationer man får, desto mere tryk føler man sig. Sådan havde jeg det.	God
45	Ingen til stede i modtagelsen det første kvarter.	Dårlig
	<b>ID    Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
6	Jeg mener det samme som de foregående gange, jeg har besvaret spørgeskemaet. Generelt godt.	Uoplyst
7	Sød og imødekommende.	Virkelig god
8	Altid høflig og professionel.	Virkelig god
9	Dårlige/lange adgangsforhold pga. ombygning.	God
16	God service. Behageligt personale.	Virkelig god
19	Det virker roligt og velorganiseret.	God
22	Ok.	Virkelig god



	23	Søde, venlie og forstående personer.	Virkelig god
	25	Jeg har været der flere gange med forskellige ventetider.	Virkelig god
	26	Parkeringsforholdene er uhyggelig dårlige.	God
	27	Første besøg var virkelig godt. Blev venligt modtaget og vel informeret om, hvad der skulle foregå. Andet besøg var ikke nær så godt. Mødte udelukkende andre personer end ved første besøg. Havde en forventning om, at dette besøg udelukkende drejede sig om svar på de undersøgelser, der var blevet henvist til ved første besøg. Blev dog ganske uforberedt bedt om at lave samme test som ved første besøg, hvilket jeg forsøgte at gøre opmærksom på, at jeg allerede tidligere havde gjort. Der blev dog insisteret, hvilket gav unødigt lang opholdstid i ambulatoriet og dårligt resultat af testen.	God
	29	Som forventet.	God
	31	Alt var fint og afslappende.	Virkelig god
	38	Der manglede vejledning til det sted, jeg skulde være.	God
	39	De er altid venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
	40	Nej, fin modtagelse.	Virkelig god
	42	Nej.	Virkelig god
	44	Stolene i venteværelset måtte gerne være mere behagelige. Fik ondt i ryggen af at sidde og vente :-{	God
	45	På grund af ombygning [er det] meget svært at finde rundt.	God
	47	Meget venlig og smilende.	God
	48	Flinke og oplysende.	Virkelig god
	50	Dejligt naturligt smil fra NN samt et godt håndtryk.	God





**ID Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA**

**Modtagelsen**

	1	Det var venlige, professionelle, beroligende sygeplejersker. Så jeg følte, jeg var i gode hænder.	Virkelig god
	6	Den var perfekt.	God
	10	Jeg var meget nervøs angående min operation, og det blev ikke bedre af, at jeg skulle vente over to timer på at komme ind.	God
	11	Virkeligt flinke folk, der er ansat der!	God
	12	Jeg kom med på et afbud. Det fungerede perfekt!	Virkelig god
	14	"Du kan tage plads her i venteværelset, så kommer der en og henter dig".	God
	15	Der blev talt åbenlyst om andre patienter.	God

**ID Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA**

**Modtagelsen**

	2	Man følte sig tryk, og det er kun "mig", det drejer sig om nu. Gode til at lytte.	Virkelig god
	3	Det kan ikke være rigtigt, at jeg skal registreres [et sted], og så efterfølgende gå til Mammaklinikken. Hvorfor kan der ikke være en modtagelse på Mammaklinikken, hvor man bliver registreret?	God
	4	Meget betryggende.	Virkelig god
	7	Hvis man kan finde modtagelsen! Synes sekretæren, der skal have at vide, at du er kommet,	Virkelig god

	sidder et dårligt sted.	
9	Ved andet besøg i ambulatoriet blev jeg indkaldt til én afdeling til registrering, men undersøgelsen skulle ske i Mammaklinikken. Det virkede ikke særligt kundevenligt og også lidt forvirrende. Jeg var usikker på, om Mammaklinikken havde modtaget registreringen, da jeg ikke blev kaldt ind førend [mere end en time] efter det aftale tidspunkt.	God
17	Der var ingen i modtagelsen. Heller ingen skilte, der kunne sige, hvor jeg skulle henvende mig (det var første gang, jeg var i den nye modtagelse i Randers). Jeg fandt én på gangen, der fortalte, at der var en skranke rundt om et hjørne. Da jeg fandt den, var der ingen. Lågen var trukket for. Jeg satte mig og ventede, og der gik vel ti minutter, før der dukkede en sekretær op. Jeg var lidt i god tid, og måske ventede de ikke andre patienter. Så blev jeg til gengæld hurtigt kaldt ind.	Dårlig
18	Fin modtagelse.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Jeg fik i min indkaldelse ingen information om, hvad der skulle foregå ved undersøgelsen. Intet at vide om, at jeg skulle have drukket meget væske. Derfor VENTETID.	God
6	Personalet var venligt og ingen stress.	Virkelig god
7	Nej.	Uoplyst
9	Meget venlig.	Virkelig god
10	God og professionel modtagelse.	Virkelig god
12	Altid søde og smilende personaler.	Virkelig god
15	Hurtig og seriøs modtagelse.	Virkelig god
16	Ok.	Virkelig god
17	Der gik noget tid, inden der var en, som hilste mig velkommen.	God
19	Venlighed og smil på læberne.	Virkelig god
20	Jeg kunne ikke forstå, hvorfor jeg blev kaldt op ovenpå, da jeg ved første besøg blev henvist direkte til en anden afdeling. Men fik fin vejledning på Dagkirurgisk afdeling [i forhold til], hvor jeg skulle gå hen.	God
27	Modtagelsen er placeret lidt afsondret og er ikke umiddelbart lettilgængelig.	God
33	Først og fremmest præget af stor venlighed.	Virkelig god
35	Hurtig og professionel behandling. Meget imponeret over afdelingen, der fremstod pinligt ren, og det var tydeligt, at alt bare kørte lige efter bogen. Flot!	Virkelig god
37	Jeg synes, der mangler en håndteringsrutine, der tager hånd om, at patienten [er dement]. Det har stor betydning for, hvordan modtagelse og ventetid skal håndteres. [Patienten], på hvis vegne jeg svarer, har meget svært ved at håndtere ventetiden. Demente kunne måske visiteres til starttider.	God
38	Tak for god behandling. [ ].	Virkelig god
41	Hver gang en venlig modtagelse og smil.	Virkelig god
44	Var henvist til en anden afdeling men blev fulgt op på []klinikken af en meget venlig dame.	Virkelig god
46	Min tid var ved en fejl blevet slettet. Jeg måtte derfor vente en halv time i forhold til min tid.	God
47	Sygdom blandt personalet. God håndtering/information herom.	God
48	Man skal gå til røntgen for så at gå den lange vej til []klinikken. Her henvender vi os ved en	Dårlig



















skranke for, at spørge om det er her. Viser sig at være et vikar bureau. Nå, finder klinikken, her skal man "bare" sætte sig og vente til det bliver ens tur. Om alt dette var der mange kvinder, der talte om. Det er for dårligt, at man ikke bare kan gå direkte!

- |   |    |  |              |
|---|----|--|--------------|
|  | 52 | Hurtig, venlig og effektiv.              | Virkelig god |
|  | 54 | Nej. Pæn modtagelse.                     | God          |
|  | 57 | Kun positivt. Søde og venlige mennesker. | Virkelig god |



## Kirurgisk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
2	Jeg blev indlagt på anden afdeling, efter at jeg var blevet opereret på andet sygehus for en diskosprolaps. De tog mig ikke op at stå efter operationen. I dag sidder jeg her i kørestol og kan hverken gå eller stå. De har ødelagt mit liv!	Virkelig dårligt
6	Ingen.	Uoplyst
7	Mine kontaktpersoner havde svært ved at få en læge til at foretage undersøgelsen.	Virkelig godt
13	Jeg havde hjemmefra udfyldt spørgeskema. Jeg ville aflevere dette i informationen, men der blev sagt "ikke her, men i undersøgelsesværelset". Ingen spurgte efter spørgeskemaet, så det havde jeg med hjem igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	De var for sene til at vurdere bedøvelse, hvilket de også havde svært ved. Lægen kunne ikke få scopet ned.	Dårligt
21	Min mor var så dårlig, at hun ikke var i stand til at modtage/læse nogen som helst form for information. Vi som pårørende måtte informere igen og igen om de samme problemstillinger, fordi de informationer, vi gav, tilsyneladende ikke blev givet videre i systemet. Jeg skulle have lavet en koloskopi, hvor der skulle tages vævsprøver. Dette skete ikke, selvom jeg spurgte lægen, og NN havde udtrykkeligt og detaljeret skrevet, hvad der skulle ske. Så måtte det igen-igen det hele en gang til.	Virkelig godt
24	Der var ikke sammenhæng mellem det, der var beskrevet i informationsmaterialet og det, som blev tilbudt/udført.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Efter sidste besøg, kom der et brev med indkaldelse til [undersøgelse] [nogle] måneder efter. Ringede til ambulatoriet, da jeg ikke kunne forstå, at jeg skulle komme. Havde ved samtalen fået at vide, at jeg ville blive indkaldt om [nogle] år. Hvis jeg ikke selv havde reageret, ville jeg være mødt op. Fik stor undskyldning af personalet, og TAK for at have ringet.	Virkelig godt
30	Ved ikke, hvad fejl der skulle være.	Uoplyst
32	[Ved] første besøg opdagede de ikke betændelse [] og kunne ikke [udføre undersøgelsen fuldt ud].	Godt
39	Mundtlig og skriftlig besked om kontakt om et halvt år. Men der kom indkaldelse til scanning [] om et år i stedet for et halvt år. Egen læge opfordrede til at få det rettet telefonisk. Er sket.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
<b>ID</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
<b>Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA</b>		
3	Læge NN påstod, trods mine indvendinger, [ét]. Det viste sig efterfølgende, at [hun tog fejl]. Da hun tidligere har bagatelliseret betydningen af [dette område], har jeg frabedt mig hendes tilstedeværelse fremover. Hun virker uengageret, utillidsvækkende og uvederhæftig.	Dårligt
5	Forsøgte at lægge urinørskateter i stedet for top-kateter.	Godt
9	Defekt udstyr ved tidligere undersøgelser.	Godt
11	Jeg havde en dato i [efteråret], hvor jeg skulle møde og have resultatet på en blodprøve taget to uger i forvejen hos egen læge. Lægen kiggede i mine papirer og konstaterede, at blodprøven var fraværende og "forsvundet i systemet". Man KUNNE have skrevet eller ringet til mig og sparet mig for den lange køretur.	Godt
14	Ikke første gang jeg var der. Ellers ok.	Uoplyst
21	Blev ikke indkaldt til kontrol men måtte selv ringe. Desværre for sent!	Virkelig godt
27	Jeg blev bedt om at udføre samme test ved begge besøg. Ved første besøg med godt resultat,	Dårligt

	da jeg var forberedt. Ved andet besøg med ringe resultat, da det ikke var forberedt og ej heller meningen, at den skulle være lavet igen.	
	30 Det er jo ikke en "fejl", at en operation trækker ud. Men jeg var afklædt og gjort klar til operation og sad frysende og ventede i to timer uden information overhovedet.	Dårligt
	37 Ingen.	Uoplyst
	51 Mit medbragte skema forsvandt i rodet, men blev dog fundet [lidt] senere.	Godt
	53 Jeg blev fyldt med løgn. Oplysninger tilbageholdt. Blandt andet med hensyn til []behandling.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	5 Første besøg i Ambulatoriet var til undersøgelse. Nummer to besøg, som var [operation] i lokalbedøvelse, blev aflyst på operationsbordet. Nummer tre besøg, som var fjernelse i fuld bedøvelse, blev aflyst efter ankomst til sygehus og indtagelse af smertestillende piller. Nummer fire besøg var ultralydsscanning. Nummer fem var MR-scanning. Nummer seks var fremmøde på sygehus for at få ny tid til operation. Havde spurgt i telefon, om dette var nødvendigt. Dette blev afvist. Læge kunne ikke forstå, dette var blevet afvist. Ved syvende besøg endelig operation. Efterfølgende ultralyd.	Dårligt
	14 Betændelse i operationssåret efter brokoperation.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	6 Jeg fik at vide før operationen, at efter et par dage skal jeg gå med kompressionsvest. Sådan en tager ca. en måned at få lavet. I kunne bare låne mig en, og alt ville være i orden.	Dårligt
	18 Ingen fejl.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	2 På grund af manglende information angående undersøgelsen, blev det en rigtig GRIM OPLEVELSE for mig.	Dårligt
	8 Skulle vente [fem kvarter] på besked fra lægen.	Godt
	11 Ingen.	Uoplyst
	13 Ingen.	Uoplyst
	17 Lægen havde ikke låst døren, da jeg skulle undersøges! Der kommer en sygeplejerske ind, som jeg ved, hvem er, som kun kom ind for at være nysgerrig! Jeg er virkelig meget vred, skuffet og pinlig over den episode! Det er bare ikke i orden!	Virkelig dårligt
	21 Ved første besøg fik jeg KUN taget én blodprøve. Der var taget én hos egen læge. Jeg fik dette svar: Der skal altid tages to blodprøver. OK, for mig var det spild af kørsel til Randers, da jeg ligeså godt kunne have fået det gjort hos egen læge. Tid og benzin koster!	Uoplyst
	29 Første gang kateter blev lagt i blæren, kom urinen ud af såret. Det blev i orden efter en uges tid, så det er nu okay.	Godt
	30 Jeg fik ikke at vide, hvad resultatet af min prøve var. De lovede at give besked til min læge. Det sket ikke. Ringede og fik at vide, at jeg skulle have fået brevsvaret. Det skete ikke!!	Virkelig godt
	39 Blev sendt hjem, før jeg havde snakket med en læge NN, så jeg måtte komme igen senere på dagen, da de ringede efter mig.	Godt
	42 Ved andet besøg blev jeg indkaldt til samtale og undersøgelse. Lægerne startede med, at de havde læst min journal, men ikke fundet en årsag til mine store smerter og kunne kun gætte på, hvorfor jeg havde dem. Den ene læge foreslog, at det kunne være mine kroniske sclerose-smerter og en anden læge, at der er smerter, der ikke kan forklares, som måske gik væk af sig selv! Undersøgelse var det stort set ingen af, kun et blik på et operationssår. Dette til trods for, at jeg havde store smerter. Senere ved et tredje besøg, et planlagt kontrolbesøg af forandringer i spiserøret, blev der så konstateret et ondartet mavesår! Jeg synes, at det er forkert først	Virkelig godt

at overbevise mig om, at jeg ikke fejler noget i stedet for at spørge til mine symptomer og prøve at forstå dem og derpå prøve at finde en årsag. Jeg mener, at det burde være indlysende, at jeg, der har kroniske sclerosesmerter, dårligt hjerte og utrolig store mavesmerter, ikke udsætter mig for en sådan udmarvende tur med Falck, ventetider osv. uden grund. Undskyld mig, men jeg havde ventet en anderledes behandling.

-  43 Ved sidste besøg [], var det noget chokerende, at jeg ikke på forhånd var gjort bekendt med intentionen med besøget. Havde forventet en snak om situationen efter målinger []. Var ikke forberedt på udtagning af vævsprøver. Forinden udtagning, skulle antibiotika indtages en halv time forinden, senest. Denne fik jeg fem minutter før.
-  46 At min tid var blevet slettet.

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Virkelig godt

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	To afdelinger var rigtig gode. Anden afdeling meget dårlig. Deres skyld, jeg ikke kan gå og stå (lod mig ligge i sengen. Tog mig ikke op).	Dårligt
3	Alle kompetente (meget). Lidt ventetid for behandling på grund af et akut problem andetsteds. Ok.	Virkelig godt
4	"Har du tidligere fået operationer i maven?" Jeg svarede nej! Havde "glemt" fjernelse af blindtarm. Det medførte ingen kommentarer. Lægen der udførte undersøgelsen var hurtig, og foretog en ret smertefri kikkertundersøgelse. Der blev ikke brug for smertestillende. Tak for det.	Virkelig godt
6	Nej.	Godt
7	Man burde forske i at finde alternativer til gastroskopi. Det er en effektiv og kortvarig men voldsomt ubehagelig undersøgelse.	Godt
11	Hurtig og kvalificeret.	Virkelig godt
13	Kun en positiv oplevelse. Sød og rar læge og sygeplejersker.	Virkelig godt
18	Der burde være givet bedøvelse inden undersøgelsen. Der blev sagt, det ville tage tre minutter, hvilket ikke holdt. Meget ubehageligt.	Dårligt
19	Ved bedøvelsen var der ventetid på læge NN. Sygeplejerske NN blev synligt nervøs og havde svært ved at lægge droppet. Lykkedes først i fjerde forsøg. De snakkede også om, at jeg var svær at intubere. Sådan havde det været sidst, stod de og talte om. Unødvendigt for mig at vide, da jeg blev lidt nervøs!	Godt
20	Jeg har kun godt at sige om modtagelsen og behandling!	Uoplyst
23	Jeg har været godt tilfreds med det hele.	Godt
24	Jeg var i et forløb med flere undersøgelser, men det virkede ikke som om, at der blev vurderet i forholdet mellem de forskellige undersøgelser. Altså en samlet vurdering.	Dårligt
25	Det fungerer normalt rigtig godt. Glad for den gode planlægning med undersøgelse og hurtig tid efter til samtale med læge. Dette gør, at man ikke går for længe og er bange.	Virkelig godt
28	Føler ikke jeg er blevet ordentligt udredt. Har stadig de samme smerter jeg har haft hele tiden.	Dårligt
30	Nej, jeg har ingen forudsætninger for det. Jeg regner stærkt med, at de, der foretager undersøgelsen, har tjek på det, de gør.	Virkelig godt
34	Det var ressourcospild, da jeg har været bedøvet cirka 100 gange.	Godt
37	Der var ingen kontinuitet eller spontan information i forløbet. De fire forskellige læger, jeg mødte, kendte ikke anamnese eller orienterede om planlagt fremtidigt forløb. Alle besøg bar præg af "hovsa løsninger".	Dårligt
40	Jeg fik foretaget en [undersøgelse]. Den [undersøgende] læge var virkelig dygtig og meget kompetent. Det var [ikke den første undersøgelse], jeg har fået. Så lidt erfaring har jeg jo.	Godt
41	Skulle have kikkertundersøgelse (for hæmorider). Efter denne spurgte jeg lægen, "Hvordan med det??". Fik et skuldertræk og en slåen ud med armene. Det blev jeg ikke klogere af, men blev småsur. Ved godt, at kikkertundersøgelse OGSÅ er en kræftundersøgelse, men var i anden tro. Så jeg har stadig mine hæmorider, som jeg UVIDENDE, som jeg er, troede blev helbredt/fjernet.	Godt
43	Tillidsvækkende, både sygeplejersker og læge ved undersøgelsen, samt en hurtig tid :)	Godt

✎ 44	Første læge, der skulle udføre undersøgelsen, var meget lidt talende. Der blev en pause i undersøgelsen. Næste læge var meget mere informativ. Ok.	Godt
✎ 46	Jeg var glad og tilfreds.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Da sygeplejersken skulle booke en tid til næste behandling, forsøgte læge NN at "kapre" mig som fast patient uden nogen form for samtykke fra min side. Meget kritisabelt. FYR DEN [LÆ-GE]!!	Dårligt
✎ 4	Det er i starten af kontakten, der mangler en samlende funktion.	Godt
✎ 5	Meget svært at få tid på ultralydslaboratorium.	Dårligt
✎ 12	Jeg ville gerne have mere at vide, om hvad blodundersøgelsen betyder. Mit tal stiger ved hver blodprøve.	Godt
✎ 18	Det var først ved andet/tredje besøg, de fik medicin skrevet ind.	Dårligt
✎ 19	Jeg har tidligere [] sendt roser til ambulatoriet/ behandlende læge og sygeplejerske, når jeg syntes, at de virkede kyndige og yderst professionelle [].	Godt
✎ 21	Havde glemt mit kontrolbesøg. Måtte selv ringe. Desværre for sent!	Godt
✎ 31	Alt gik så fint. Vi kunne slappe af derinde, også ved hjemsendelse. Tak for det.	Virkelig godt
✎ 35	Da det er i Randers, er der skiftende læger. Det synes jeg er utilfredsstillende, og jeg har en aftalte om, at jeg taler med den samme læge hver gang, så vidt det overhovedet er muligt.	Virkelig godt
✎ 38	Nej, den er afsluttet.	Godt
✎ 40	Nej.	Godt
✎ 41	Nej.	Virkelig godt
✎ 45	Det var en [] læge, hvor jeg ikke forstod et ord af, hvad han sagde.	Godt
✎ 47	Troede jeg skulle opereres, men det var kun en samtale.	Dårligt
✎ 50	Sygeplejersken NN havde en meget professionel måde at forklare mig, hvordan jeg selv kunne tømme min blære med kateter, så det lykkedes, og det er jeg hende taknemmelig for.	Godt
✎ 51	Har haft [flere] konsultationer med cirka halvanden måneds mellemrum. Alt, der er sket, kunne let klares på én. Da jeg virkelig havde brug for hjælp, måtte jeg vente en måned.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	[Bedøvelsesmetode] på [yngre barn] var unødvendigt traumatiserende, da min søn blev lagt i rygleje og fastholdt til dette. Jeg er selv [sundhedsfagligt uddannet], og har oplevet lignende procedure udført langt mere elegant, og ikke mindst mindre traumatiserende for barnet.	Dårligt
✎ 4	Jeg syntes, ventetiden var for lang. Ellers har jeg ikke noget negativt at sige om det.	Godt
✎ 5	Den noget uprofessionelle forløb har medvirket til en del forstyrrelser/ændringer på job (forgæves aflysning og flytning af firmarejser []).	Dårligt
✎ 7	Perfekt :-)	Virkelig godt
✎ 9	Godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 11	Virkelig dygtige læger!!	Virkelig godt
✎ 12	Kun roser. Det var en helt igennem positiv oplevelse.	Virkelig godt



✎ 13	Ved samtalerne med kirurgen blev jeg introduceret for en læge NN, som skulle se på. Men det viste sig, at det var hende, som opererede mig!!	Godt
✎ 14	Ren og skær uheld.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Alt har fungeret perfekt. Kun ros fra mig.	Virkelig godt
✎ 4	Det fungerede bare.	Virkelig godt
✎ 6	Det giver ikke mening at sige, at plastkirurgisk del af min behandling var "uofficiel", da den er del af behandlingen. Når det er sagt, så fik jeg alligevel bedre plastisk behandling end på andet sygehus, for der var den ikke-eksisterende. Dermed er jeg alligevel taknemmelig.	Godt
✎ 7	En lille ting: En dag jeg ringede, var sekretæren "lidt klog". Tingene skulle måske lige vendes med en læge!!  Social- og sundhedsassistent.	Godt
✎ 8	Jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
✎ 10	Jeg er blevet rigtig godt behandlet igennem hele mit forløb. Jeg har en sød sygeplejerske NN, som jeg er rigtig glad for. Og [] lægen, som stod for undersøgelsen og operationen, var bare så sød.	Godt
✎ 11	Tiden fra operationerne til svar på vævsprøverne var svær (selvom det kun var en uge).	Virkelig godt
✎ 12	"Stativet" man ligger i til MR-scanning af bryster er virkelig ubehageligt. Det ville have være rart, hvis der lige efter scanning havde være lidt tid til at runde af med kontaktperson, for undersøgelsen er virkelig ubehagelig, og man er påvirket bagefter.	Virkelig godt
✎ 14	Jeg har virkelig følt mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
✎ 15	Da jeg blev undersøgt første gang [], modtog jeg hurtigt et brev om, at alt var ok, men hvor der også stod, at jeg skulle komme ind til samtale ca. en måned senere. Denne gang modtog jeg et brev, hvor der stod noget i retningen af, at jeg skulle komme til samtale/undersøgelse allerede få dage efter. Når man får to så uens breve, bliver man bange, da der ikke stod i det andet brev, at alt var ok. Det var det så heldigvis alligevel, men de tanker, man kan nå at tænke [i løbet af de få dage], er ikke rare. Denne procedure kan med fordel ændres, så patienterne ikke behøver at være unødigt bange.	Godt
✎ 17	1) Jeg ville have foretrukket, at det var en læge, jeg mødte til kontrollerne. 2) Jeg fik en kræftdiagnose, hvor jeg var uforberedt og alene. Jeg var blevet indkaldt til ekstra undersøgelse. I brevet stod der en hel masse om, hvorfor man ikke skulle bekymre sig om det. Jeg har ammet i [mange] år og aldrig været syg, så jeg betragtede det som ren rutine. At billederne f.eks. ikke havde været gode nok. Derfor var det et kæmpe chok. Jeg gik jo ned og tog min bil og kørte de ca. 50 km hjem. Det var uansvarligt. Og helt forfærdeligt at være alene i den situation.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Har på fornemmelsen, at en mandlig læge bedre kan forstå bekymringerne ved bivirkninger som følge af behandling af prostata kræft.	Godt
✎ 2	Selvom jeg gjorde opmærksom på den manglende information i mit indkaldelsesbrev ved at kontakte på det vedlagte nummer, fik jeg ikke tilsendt information om undersøgelse!!	Godt
✎ 3	Det, som jeg fik at vide, burde den praktiserende læge have fortalt mig.	Godt
✎ 5	Mit problem er ikke løst. Jeg føler ikke, jeg er kommet længere.	Godt
✎ 6	Der var tale om en mindre, rutinepræget operation. Personalet var omhyggelig og afgjort venligsindet i omgangsform!	Godt
✎ 11	Hurtigt og effektivt.	Virkelig godt

✎	12 Jeg har kun gode oplevelser af afdelingen og dets personale.	Godt
✎	15 Kom igennem det hele på en gang, selvom der var flere undersøgelser og ultralydsscanning.	Virkelig godt
✎	17 Jeg er virkelig så ked af, at der pludselig står en, jeg kender, og som kun kommer ind for at være nysgerrig! Har hun da virkelig ingen situationsfornemmelse!!! Jeg er klar over, at jeg burde sige noget, da jeg lå der. Jeg var dog fuldstændig mundlam.	Dårligt
✎	21 Alle var venlige.	Godt
✎	23 Jeg manglede oplysning om noget, jeg senere har erfaret via en bekendt, som har fået lavet en løsning ved skambenet, så han via en hane selv kan bestemme tømning af blæren.	Godt
✎	25 Søde og hjælpsomme sygeplejersker/sunhedshjælpere.	Uoplyst
✎	33 Forløbet var venligt og sagligt.	Virkelig godt
✎	35 Jeg fik først en indkaldelse til undersøgelse [til] næste år, men [jeg] fik hurtigt efter kontakt per telefon en afbudstid. Så jeg var ovenud lykkelig. Blev imponeret over den flotte og veldrevne afdeling jeg kom op til. Har kun positivt at sige om afdelingen og dens ansatte.	Virkelig godt
✎	36 Man kan godt komme til flere undersøgelser samme dag. Man har jo fri alligevel. Så at man ikke skal have fri fra arbejde flere gange/dage, samt lang køretur hver gang. For midt vedkommende [over 100] km. per gang.	Godt
✎	37 Der savnedes hensyntagen ved viden om, at patienten har demens.	Godt
✎	49 Efter egen læge skulle jeg have mammografi, men jeg blev kun undersøgt, så det var skuffende.	Uoplyst
✎	55 Jeg synes ikke, at jeg blev undersøgt nok.	Godt
✎	57 En yderst positiv oplevelse fra indledende undersøgelse til færdig behandling. Kompetent personale hele vejen igennem.	Virkelig godt

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg havde det så godt, da jeg gik derfra. Jeg havde fået ro på mine spørgsmål.	Virkelig godt
8	Jeg synes, jeg manglede kontakt til lægen. En tredje person var til stede []. Her ville det have været på sin plads, at jeg var blevet informeret om, hvilken rolle vedkommende spillede. Sygeplejersken var ok med informationer.	Godt
10	Jeg har fået god information hele vejen igennem.	Virkelig godt
11	Hurtig og professionel.	Virkelig godt
12	Irrelevant.	Uoplyst
22	Nej.	Godt
24	Står med en tom fornemmelse efter undersøgelserne. Hvad sker der nu, eller sker der noget overhovedet?	Dårligt
28	Besøget [] har ikke løst mit problem.	Dårligt
30	Nej, jeg synes, alt er, som det skal være.	Virkelig godt
35	Tidsfordriv for administrativt personale. Brug den tid til at ansætte nogle flere varme hænder, for de har meget travlt, men tager sig tid til at hjælpe.	Virkelig godt
37	Jeg manglede i den grad information om eventuelle bivirkninger og den dårlige prognose i forbindelse med operation. Manglende forståelse for de gener, de åbentstående sår med infektioner giver mig på [i mange måneder]!	Dårligt
38	Før jeg fik brevet om, hvad der videre skulle ske, fik jeg materiale (afføringsbeholder med mere) og brev om, at behandlingen skulle fortsætte. Jeg blev bange og vidste ikke, hvad det var, de havde fundet i undersøgelsen. Så brev om information før materiale.	Godt
39	Mangler dato for næste undersøgelse i kirurgisk ambulatorium.	Godt
40	Ved indkaldelsen til koloskopien havde hospitalet glemt at vedlægge skriftlig information. Ved tidligere koloskopier sendte hospitalet phosphoralen til mig, og da jeg ringede desangående, fik jeg at vide, at den skulle jeg selv købe på apoteket. Jeg fik så tilsendt den skriftlige vejledning, hvoraf dette fremgik.	Godt
41	Skuffet over slutmeldingen. Ellers fuldt tilfreds, men jeg havde MÅSKE for høje eller forkerte forventninger. Hvis undersøgelsen er bestilt af min læge (det er den måske), er opgaven løst flot på ambulatoriet. Det er KUN ventetiden fra blodprøven, der burde kortes ned. Det er KUN en blodfortyndingsprøve.	Godt
ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Det var ikke NN, jeg talte med [i efteråret]. Ham, jeg talte med, var ikke 100 procent inde i min situation, og han ledte en del på pc'en efter de oplysninger, han skulle bruge. Om han fandt dem alle, ved jeg ikke. Det har gjort, at jeg er lidt usikker på, om der kunne være andre løsninger på mit problem end operation.	Godt
4	Den skriftlige information om ambulatoriebesøg i afdelingen var fin. Jeg erindrer ikke nogen speciel personlig information.	Godt
7	Sms-beskeder om tiden fungerede ikke.	Virkelig godt
18	De kvindelige læger [] kunne ikke svare på nogle spørgsmål m.m. De fortalte, det var det samme ved kvinde og mand med vandladning. Har aldrig hørt, de har en prostata.	Dårligt

✎ 24	Nej.	Uoplyst
✎ 27	Talte med to forskellige læger NN ved de to besøg, og måtte begge gange fortælle om symptomer og svare på samme spørgsmål. Fik klart en fornemmelse af, at man ikke havde sat sig ind i sagen. Måtte ved begge samtaler f.eks. flere gange korrigere, at der ikke var tale om blærebetændelser men nyrebækkenbetændelser, men endte med at give op og bare tie og samtykke. Oplevede en vis arrogance og konkluderen, uden der var en reel interesse, for hvad jeg kunne fortælle om symptomer.	Dårligt
✎ 28	Kopi af journalen burde udleveres automatisk, som det sker på nogle andre afdelinger.	Godt
✎ 29	Før: Der kom et brev med oplysning om mødetid.  Under: OK, men ikke meget kommunikation.  Efter: INGEN information.	Godt
✎ 30	Blev informeret om, at jeg måske ville få lagt et kateter, hvilket overraskede mig meget og spurgte, om det var nødvendigt. Sygeplejersken svarede, at hun jo ikke var læge og ikke kunne tage stilling til det. Jeg konkluderede, at vi så måtte vente og se. Det undrede mig derfor meget, at der i den journalkopi, jeg fik udleveret efter operationen, står: "Patienten har frasagt sig kateterbehandling...". Det var der overhovedet ikke tale om!	Godt
✎ 34	Jeg har været på sygehuset og blevet undersøgt for smerter i urinrøret og pungen, men det er min endetarm, der er smerter i også.	Godt
✎ 45	Lige bestemt på den afdeling må der ikke være ventetid, da man skal komme med fyldt blære.	Godt
✎ 48	For hurtige. Information og færdig. SKAL SPØRGE.	Godt
✎ 50	Telefonsamtalen en uge efter var okay!	Godt
✎ 51	Den kunne jeg få på internettet!	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Blev ikke orienteret om den komplikation, som viste sig efterfølgende.	Dårligt
✎ 10	Jeg savner lidt mere efter operationen. Et ekstra check eller noget. Fik at vide, at stingene skulle gå væk af sig selv, MEN det gør dem med knude på ikke. De skulle fjernes, så det resulterede i, at jeg blev øm og rød omkring knuden, og der gik betændelse i.	Godt
✎ 13	Det undrer mig, når man sætter en nybegynder til at operere, at man efterfølgende ikke giver vedkommende lejlighed til at se resultatet af sin operation!	Godt
✎ 14	Der har ikke været skriftlige informationer, kun mundtlige.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Alt har været godt tilrettelagt.	Virkelig godt
✎ 4	Den var utrolig god, så man blev ikke nervøs. Man troede fuldstændig på dem.	Virkelig godt
✎ 6	Blødte meget, skulle tilbage og forbindes igen.	Godt
✎ 8	Den var bare perfekt.	Virkelig godt
✎ 13	Meget venlige. God tid. Følte, jeg kunne spørge om alt det, jeg havde brug for.	Godt
✎ 17	Jeg ville gerne have haft referencer til den nyeste forskning om behandling af brystkræft og have haft min diagnose på tryk, så jeg måske kunne have truffet et, altså topinformeret og dermed kvalificeret, valg angående behandling. Man kunne måske også lave informationsaftener om behandling af brystkræft eller videofilm om rationalet bag behandlingen. Måske kunne jeg så være sluppet for den usikkerhed, der "for"fulgte mig gennem hele forløbet: Kunne det være gået i sig selv igen, var det nødvendigt med stråler...	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Fik først under mit besøg i Skejby forklaret graden og alvoren bag min [sygdom] []. I Skejby har de gode grafiske plancher til at vise det.	Godt
2	Før behandling: Utilstrækkelig information. Efter behandling, hos lægen: Fin forklaring af undersøgelsesresultatet.	Godt
5	Jeg har ikke fået besked om videre forløb.	Godt
6	Den skriftlige information var nærmest overkill.	Godt
12	Ingen uddybende kommentarer.	Godt
15	Jeg fik en fin forklaring om, hvorfor de reagerede, som de havde gjort med besked til egen læge.	Virkelig godt
17	Der stod ingen steder, at jeg muligvis skulle have taget noget afføringsmiddel. Undersøgelse kunne dog lade sig gøre alligevel.	Dårligt
18	Jeg synes, det er mærkeligt, at der ikke er noget at gøre i min situation og at jeg bare må leve med smerterne, der menes at stamme fra arvæv. Jeg kan ikke være den første, der oplever disse symptomer. Jeg oplever dagligt lugtende udfåd og smerter ved vandladning og igen, jeg forstår ikke, jeg bare må leve med det. Efter kikkertundersøgelsen er der også nogle gange nogle blodige tråde i urinen samt en lille smule blod. Det er altså som om, der sidder et sår som ikke vil hele og der burde findes noget, der kan hele sådan et sår.	Godt
23	Savnede kun det med skambenet, samt mere om den tablet, Urobindo, jeg nu skulle tage. Ifølge oplysning fra apotek samt på internettet er tableten mod forstørret prostata. Betyder det forhindre større eller mindske prostata eller? Fik oplysning om bivirkninger ved operation. Har ny tid [i foråret 2013]. Jeg har haft problemet i flere år. Været ved egen læge, hos læge NN i Aarhus, fået foretaget flowtests 2 gange først i [anden by] og senere [på anden klinik]. Om der har været tale om overaktiv blære eller ej. Ikke rigtig afklaret. Har tidligere oplyst om dette mundtlig og skriftligt. Nærmere forklaring kan gives igen.	Godt
24	Jeg modtog ingen information om, hvad jeg kunne have forberedt inden undersøgelsen. Det kunne have lettet lægens arbejde betydeligt.	Godt
25	Lægen svarede kun på mine spørgsmål, fordi jeg gentog dem. Lægen virkede ligeglad og nærmest irriteret. Fik ikke indtryk af, at hun fagligt var opdateret. Smilede ikke en eneste gang!	Uoplyst
26	Super læge og ikke mindst sygeplejerske. Så god information.	Virkelig godt
30	Jeg nåede aldrig at få indkaldelsesbrevet med information omkring mit besøg. Fik kun tid telefonisk!	Godt
31	Har det bedste indtryk af hele behandlingen og omsorg for min person dag som nat.	Virkelig godt
37	Jeg savnede en egentlig indkaldelse direkte til mig som værge. Det er særligt problematisk, når både plejehjem og værge skal informeres, og evt. på skift skal ledsage patienten. Det respekterer jeg.	Godt
49	Der har ikke været nogen behandling.	Uoplyst
51	Læge NN informerede godt.	Godt
52	Jeg kan ikke huske, hvad der stod i den skriftlige information, som jeg modtog forud for min undersøgelse.	Virkelig godt

## Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Har aldrig røget. Drikker meget lidt vin.	Dårligt
11	God kontinuitet.	Virkelig godt
13	Det er lidt underligt at ingen var interesseret i de papirer, som jeg havde udfyldt hjemmefra, inden sygehusbesøget.	Virkelig godt
24	Skulle selv følge op på det hos egen læge. Herefter skete der ikke mere.	Dårligt
30	Nej. Alt er, som det skal være. Jeg er orienteret om alt med mit forløb.	Virkelig godt
41	Nej. Jeg ville bare gerne have vidst, at det ikke var, hvad jeg troede. Nemlig en fjernelse af mit problem. Behøver ikke være Ambulatoriets skyld.	Godt
45	Jeg har i høj grad savnet information med råd og vejledning om, hvorledes jeg har skullet forholde mig til en ny situation i min levevis. Akut tilfælde af [sygdomsudbrud] helt uden forvarsel, og heller ingen mærkbare symptomer efterfølgende. Har naturligvis givet stof til eftertanke, og især i starten skabt en stor usikkerhed om, hvad der var god eller skidt for helbredet.	Dårligt
ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
20	Der er ikke tid til patienterne, når de kommer ind.	Dårligt
27	Blev henvist med henblik på udredning og blev også viderehenvist til yderligere relevante undersøgelser. Synes dog, svarene på undersøgelserne var noget mangelfuld. Meget kortfattet, konstaterende og uden konklusion og forklaring på hvad betydning "diagnosen" så havde. Håber at få en bedre og mere uddybende forklaring hos egen læge.	Dårligt
29	Der blev ved undersøgelsen/samtalen ikke orienteret om motion, ernæring m.m.	Godt
34	Jeg har været ved læge og er blevet undersøgt de sidste [par] år med min endetarm for smerter. Jeg har fået medicin, tabletter og alt muligt, men det har ikke hjulpet spor. Jeg har stadigvæk så mange smerter.	Godt
51	Mit seneste besøg gik ud på at lære selvkateterisation. Det skulle hellere være sket ved mit første besøg!	Dårligt
ID	Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA	Samlet indtryk
2	Positiv oplevelse, da vi på egen hånd kontakter ambulatoriet ved mistanke om en komplikation til proceduren.	Dårligt
17	Det ville være betryggende, hvis man efter to til tre uger blev indkaldt til en undersøgelse af, om [operationen] er forløbet som forventet (sårheling, udseende efter heling m.m.).	Godt
ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Samlet indtryk
4	Hvis man ringede, tog de med det samme hånd om det.	Virkelig godt
16	Inden mammaklinikken blev flyttet var venteværelset under al kritik, men personalet var altid meget positive.	Virkelig godt
17	Skulle ikke have stået her, men: Friske aviser i venteværelset ville være dejligt.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Lang og bekymrende ventetid på resultat af prøverne. :-{	Godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 17 Efter mit besøg ringede jeg til sekretæren og spurgte hende om deres politik omkring, hvis behandler kender patient. Sekretæren sagde, at det var/er min opgave at sige fra. Det kunne jeg desværre ikke i min situation. Simpelthen så ufattelig træls oplevelse.  | Dårligt       |
| ✎ | 19 Ved ikke, hvem der skal hjælpe med at skifte [] hver tredje måned.  | Virkelig godt |
| ✎ | 22 Når man bor [mange] km. fra ambulatoriet, er det uacceptabelt, at en undersøgelse annulleres telefonisk ca. 15 minutter før mødetid. Det er også uacceptabelt at dette medfører yderligere seks ugers ventetid.   | Dårligt       |
| ✎ | 34 Jeg har kun mødt sødt og imødekomende personale ved mit "besøg" og, da jeg efterfølgende har haft ringet, er jeg også blevet mødt af søde mennesker. Tak :-)  | Godt          |
| ✎ | 42 Efter de to første besøg var jeg meget frustreret, efter tredje besøg var jeg meget lettet over, at have fået en diagnose. Jeg har haft sklerose i over 50 år, og hvis jeg ikke havde sat min livsstil i fokus hele tiden, havde jeg ikke kunnet klare min tilværelse og mit livsforløb som jeg havde gjort, men jeg har hele tiden manglet en tovholder, der kunne hjælpe mig med de løbende behandlinger og spørgsmål, især vedrørende behandlingssystemet. | Dårligt       |
| ✎ | 50 Det var en afdeling på andet sygehus, der havde bestilt undersøgelsen, og de har fulgt op på den.   | 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 - AMBK Kirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg er så tilfreds med den behandling hver gang jeg har været der, enten til den ene eller den anden undersøgelse eller samtale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Det er kun den ene afdeling, jeg er rigtig utilfreds med. Jeg sidder her og kan ingenting. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
3	Der var ingen information om undersøgelsen i indkaldelsen. Den fandt jeg selv på afdelingens hjemmeside. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
4	Finder det skabagtigt, at jage rygere udendørs. Trods hellighovederne og indret rygerum! Hvis man ikke mener, at udsugning nytter, er der ingen grund til stinkske i laboratorierne! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Der kunne bruges et ekstra toilet ved ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Godt
12	Sæt skilt op med teksten STOMIAMBULATORIUM. [Fysiske rammer]	Uoplyst
13	Alt var i orden.	Virkelig godt
16	Venteværelset er dårligt indrettet, [når man] går med rollator. [Fysiske rammer]	Godt
29	Er præget af ombygningen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	Nej, ambulatoriet gjorde det godt, og jeg har følt mig tryk hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Jeg fik en ganske god behandling hele forløbet igennem. Det vil jeg gerne sige tak for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
33	Det eneste, jeg kan sige, er, at man føler sig tryk og får god information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
35	For mange til for lidt og dobbelt i administrationen. For lidt med arbejdet på gulvet, her under rengøring.	Virkelig godt
37	Orienter patienten om behandlingsforløb, og medinddrage patienten i beslutning om de forskellige behandlingsmuligheder, og helt klart synliggøre de bivirkninger, operationer og behandlinger kan være årsag til. Behandlerne burde give patienten det indtryk, at de ved, hvad de gør, og hvilke konsekvenser det kan få for patienten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
39	Venteværelset måtte gerne have mere plads til mange patienter.	Godt
41	Minimere ventetiden mellem de to ambulatorier. Det må kunne gøres smartere. Jeg havde tid nok, men ventetid er spildtid og tager plads. Venligt og behageligt personale. [Ventetid]	Godt
43	Bedre plads til omklædning bag forhæng/gardin. [Fysiske rammer]	Godt
	<b>ID Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>



✎ 1	Personalet er altid meget venlige og tager hensyn til patienten. [Pleje]	Godt
✎ 7	De tager virkelig hånd om tingene, også når der evt. er problemer med bevilling af forbindinger. Det tacklede de rigtig flot. Det hjalp til, at jeg fik det rigtige, efter kommunen skiftede firma. Det fortjener de en stor tak for, som jeg også har sagt. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 9	Undersøgelserne har foregået i en afslappet atmosfære med god dialog. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 10	Intet at bemærke.	Godt
✎ 11	Forgæves lang køretur i egen bil fra [hjemby] til Randers Sygehus.	Godt
✎ 13	God modtagelse. Super godt personale.	Godt
✎ 15	Ventetid på hjemtransport var lang. [Ventetid]	Godt
✎ 17	På vegne af hustru af patienten vil jeg gerne sig, at vi altid er blevet godt behandlet.	Virkelig godt
✎ 18	Der mangler en undersøgelse. De kan ikke bare se på en og sige, at prostata er mindre. Der mangler en undersøgelse her til sidst. Denne ultra man lige stikker op og kan se prostata mm., om den er blevet mindre med disse piller, eller om det ikke har hjulpet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 20	Der er meget ventetid. Venteværelset er ofte helt fyldt op, og det kan knibe med at finde plads. [Fysiske rammer, Ventetid]	Dårligt
✎ 22	Lang ventetid. [Ventetid]	Godt
✎ 27	Synes, det ville være hensigtsmæssigt, at det ved blot to besøg i ambulatoriet var de samme sundhedspersoner, i det mindste lægen, man skulle tale med. [Pleje]	Dårligt
✎ 28	Ventetiden er for lang. Planlægningen må kunne forbedres. [Ventetid]	Godt
✎ 30	Skrue ned for larmende radio, og hvis der overhovedet behøver at være noget baggrundsstøj, kan man jo vælge noget afstressende klassisk musik.  Det er måske et pladsproblem, men opvågningen sammen med tre fremmede mænd og ikke mindst høre deres sygehistorie... Vi skulle også alle aflægge toilettet et besøg, før vi måtte gå. Det foregik også uden tildækning! Jeg er vel hjemme, har humoren i behold og skal forhåbentlig ikke af sted igen. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 31	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det rigtig godt alle sammen. Alle var utroligt søde og hjælpsomme. Alt var nydeligt i ambulatoriet og ikke mindst RENT. Det var en fornøjelse. Vi fik en rigtig god orientering om alt. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 32	Jeg kunne ikke ønske en bedre behandling end den, jeg fik. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 33	Nogle læger virker noget travle. Nogle læger taler ned til patienten. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 34	Jeg synes, at de godt må gøre mere ud af det.	Godt
✎ 36	Jeg blev opereret []. [Nogle dage senere] havde jeg det meget dårligt. Jeg hørte, at der kunne bruges to forskellige midler til lokalbedøvelse, en billig og en noget dyrere. Den billige havde været årsag hos nogen, der fik det dårligt. Er det korrekt? [Kvalitet i behandling]	Godt

38	Hvis ventetiden kunne gøres bedre, ville det være en af tingene. [Ventetid]	Godt
40	Det var et rart og venligt sted at komme.	Godt
43	Jeg har kun mødt venlighed fra alt personale, jeg har mødt. Det gælder både i Randers og de andre steder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
45	Hvis ikke sygeplejersken havde været der, var jeg gået hjem uden at have forstået lægen. [Kommunikation og information]	Godt
46	Kan ikke forstå, at der altid er ventetid. Også hvis man har en tid først på dagen. Behandling og personale er fint. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
48	Der tages hensyn og tales pænt til folk.	Godt
49	Jeg synes, det er dårligt, at man skal tage en dag til kikkertundersøgelse og næste dag til scanning. Der er stadig [langt at køre]. [Kvalitet i behandling]	Godt
51	Når man venter ca. halvanden måned på et besøg, og tager fri fra arbejde, vil en sammenhængende undersøgelse og forløb være befriende. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
52	Særligt godt: De fandt nogle vævsændring [] i min blære, da jeg var til [] kontrol, efter en operation. For at jeg ikke skulle sendes til et andet sygehus, foretog de en biopsi og brændte det bagefter. Der var heldigvis ikke noget malignt. Skal til kontrol igen, [nogle] måneder efter indgrebet. Så jeg føler virkelig, at de holder øje med mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
53	Kontrol har været meget god. Anden afdeling var super god.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - DKK Kirurgisk dagafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det eneste, jeg var i tvivl om, var fjernelse af sting. Jeg fik nok nogle informationer vedrørende dette, men var ikke helt klar i hovedet på grund af bedøvelse m.m. Så hvis jeg havde noget skriftligt vedrørende dette, kunne jeg give 100 point. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Positiv oplevelse. God og tryk oplevelse under pæne og ordnede forhold. Venligt og imødekommende personale. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	De tager godt hånd om en. Det er dejligt at mærke.	Godt
9	Operationen er gået planmæssigt. Ingen men eller gener efter operationen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Rigtigt godt personale. Søde mennesker og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
13	For lang ventetid før operationen (fire en halv time). For lang tid i opvågningen (over tre timer). [Ventetid]	Godt
15	Jeg ville gerne være indlagt i det døgn, jeg ikke måtte være alene. Det var ikke muligt.	Godt
16	Alt på Regionshospitalet Randers har været en rigtig positiv oplevelse de mange gange, jeg har haft brug for lægelig assistance.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg synes, at der har været flot, at jeg har kunne få tid hurtigt, hvis jeg havde behov. [Ventetid]	Virkelig godt

4	Jeg har kun godt at sige om læge NN og anden læge NN. Det var to meget tillidsvækkende og dygtige personer, som jeg ikke kan rose nok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	[ ] Jeg må sige, at jeg ikke altid har været tryk, når jeg er gået [fra mine kontrolbesøg]. Dels fordi de spørgsmål, jeg stillede, ikke blev besvaret optimalt. Måske fordi personalet ikke er uddannet dertil. Min kontakt var social- og sundhedsassistent. Jeg ville være tryk, hvis der var en læge tilknyttet. Måske ikke hver gang, men i hvert fald til den afsluttende kontrol. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Dårligt
7	Sekretær NN, som er med til samtaler og også henter dig i venteværelset, er utrolig forstående, meget sød og venlig, stille og rolig. God til at orientere. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
10	Da jeg var til undersøgelsessamtale i Mammaklinikken i [sommers], var den flyttet til en ny og meget flot afdeling. Fint venteværelse og samtalerum (det gamle venteværelse var ikke rart). [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg har KUN godt at sige om alle de personer, jeg kom i kontakt med. Det gælder ALLE lige fra receptionen, sygeplejersker til læger. [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Jeg synes godt, at man kunne informere bedre om, hvad brystkræft er for en sygdom, dele den nyeste viden med patienterne og forklare rationale for behandlingen. Mennesker er forskellige, og nogle vil vide så meget som muligt, andre ikke. Man skal også tage hensyn til dem, der vil vide alt. Jeg har kun mødt søde og venlige mennesker. Fik hurtigt indtrykket af en "maskine", der fungerede. Der var planer for hele behandlingen, og jeg kom hurtigt under kniven. Følte i det store og hele, at jeg blev hørt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Den praktiserende læge burde have vurderet, om [der] skulle opereres eller ej. Tidsmæssigt og ressourcemæssigt kunne der være sparet meget tid for både sygehus og undertegnede. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Operationspersonalet burde informere om, hvorledes indgreb er udført, hvad der præcis er foretaget, og hvad man har observeret under indgreb. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
6	Jeg vil meget gerne fremhæve atmosfæren af venlighed. [Relationer til personale]	Godt
10	Virkelig sød og professionel sygeplejerske i en lidt prekær situation. [Kvalitet i behandling]	Godt
12	Jeg er imponeret over, at personalet kan huske mit navn, når de hilser på mig på afdelingen. [Relationer til personale]	Godt
14	Overholde tiderne, så der ikke er lang ventetid! [Ventetid]	Godt
15	De fik mig færdigbehandlet på en dag, så jeg ikke skulle have fri fra arbejde i flere omgange. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Venteværelset var fint, jeg synes bare, at sekretæren sad for "udsat". Alle kunne høre, hvad de forskellige patienter var der for. Når man sidder i et venteværelse, er der så stille, at man kan høre, hvad sekretæren siger. [Fysiske rammer]	Dårligt
18	Der er intet at komme efter, alt var som det skulle være, og ventetid må man forvente sådanne steder. Jeg er kun lidt mut over resultatet eller mangel på samme. At jeg til trods for en [ ]undersøgelse sidder samme sted som før uden nogen løsning. Endda med lidt større smerter, end før jeg fik lavet undersøgelsen.	Godt

20	Det var nyt, rent, pænt og ryddeligt (Mammaklinikken). [Fysiske rammer]	Godt
27	Det var rigtig dejligt, at der var hurtig ekspeditionstid i forhold til, når der eksempelvis findes en ny tid. Jeg fik en dato med hjem fra den ene dag til den anden. [Kvalitet i behandling]	Godt
28	Ingen er fuldkomne, men! Jeg er den sårbare, patienten.	Godt
30	Venteværelse kunne være større og mere venligt over for ældre. Placering af stole og skillevæge m.m. [Fysiske rammer]	Godt
32	Bedre skriftlig information med hjem. [Kommunikation og information]	Uoplyst
34	Jeg kunne godt bruge noget mere læsestof eller anden underholdning i det meget lille venteværelse. Da jeg skulle til samtale, var der meget travlt. Der var helt forståelige forsinkelser, men der kunne det være rart, hvis der var lidt at læse i. [Fysiske rammer]	Godt
35	Afdelingen var jo nær blevet sparet væk (i disse så evindelige sparetider), men kun den operationsmæssige del blev lukket heldigvis! Hvor kørte den afdeling bare godt. Stor ros til alle.	Virkelig godt
40	Jeg er fuldt ud tilfreds med hele forløbet og kontakten med afdelingen.	Virkelig godt
41	De har en tålmodighed uden lige. Det er dejligt. [Relationer til personale]	Godt
42	Tredje kontrolbesøg [] var virkelig godt, kun var der én ting: Jeg fik at vide, at jeg ville blive indkaldt om 14 dage, men sygeplejersken, der skulle booke mig, havde ikke fået det at vide, så hun gav mig en tid godt en måned senere. Jeg havde dog fået at vide, at der var ventetid. Engang [sidste vinter] fik jeg ultralydsscannet min mave på grund af mavesmerterne. Operatøren skannede det meste af maven og fandt ikke rigtig noget de forskellige steder, hvad han fortalte mig og begyndte at pakke sammen, da jeg sagde til ham, at det er her, jeg har ondt. Jeg ville have ham til at scanne der, men nej, det ville han ikke, fordi det ikke stod på hans seddel, at han skulle det, og så var han væk. I [sommer] blev jeg så opereret [], efter at jeg havde brokket mig tilstrækkelig til min læge; han stolede jo på undersøgelsen fra Randers Sygehus. Jeg mener, at lægerne har alt for travlt. De har ikke tid til at høre på patienterne, og de stoler alt for meget på journalerne (jeg har fundet flere fejl i dem), og de har så flere gange besluttet sig for, hvad patienten fejler eller ikke fejler, før de taler med patienten. Det er sket nogle gange for mig, og det er der, jeg har brug for en tovholder, men det burde ikke være nødvendigt. I øvrigt synes jeg, at det er tåbeligt, at patienten skal rejse land og rige rundt for at få stillet en diagnose og skal så mange gange til undersøgelse. Jeg har været af sted [mere end ti] gange siden [foråret]. Det kan godt give mavesår, og det er spild både af patienternes og alle andres tid. [Det er] dårlig planlægning. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
45	Alt er ok.	Virkelig godt
47	Jeg havde en god oplevelse, og personalet fik mig til at føle mig tryk. [Relationer til personale]	Virkelig godt
48	Jeg mener, man skal lave det således, at man kan gå direkte til MAMA-klinikken. Jeg kom med [min handicappede datter]. Havde jeg ikke taget fri fra arbejde for at følge hende, havde hun ikke klaret det og ville bare være gået igen. Hun er ellers velfungerende og kan klare sig selv i det daglige. Men dette her var en "streg for meget". Ligeså havde lægen ikke set journalen og talte til hende, som hun var normalt opfattende. Da det gik op for hende, talte hun kun til mig over min datters hoved. Dette gjorde jeg opmærksom på! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
52	Jeg kan faktisk ikke huske det, men havde rengøringen været dårlig, havde jeg nok lagt mærke til det! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
53	Meget søde og imødekommende mennesker! [Relationer til personale]	Virkelig godt

- ✎ 56 Jeg har kun gode minder fra besøget på afdelingen. Personalet er søde, rare og venlige og meget hjælpsomme. Tak for god behandling.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 57 Det virkede meget fint, at alle, jeg kom i kontakt med, havde sat sig ind i min sag på forhånd. Utroligt venligt og imødekommende personale i alle led.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] 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.

