

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**KIRURGISK AFD. P**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	234
Afdelingens svarprocent:	59%

### **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.



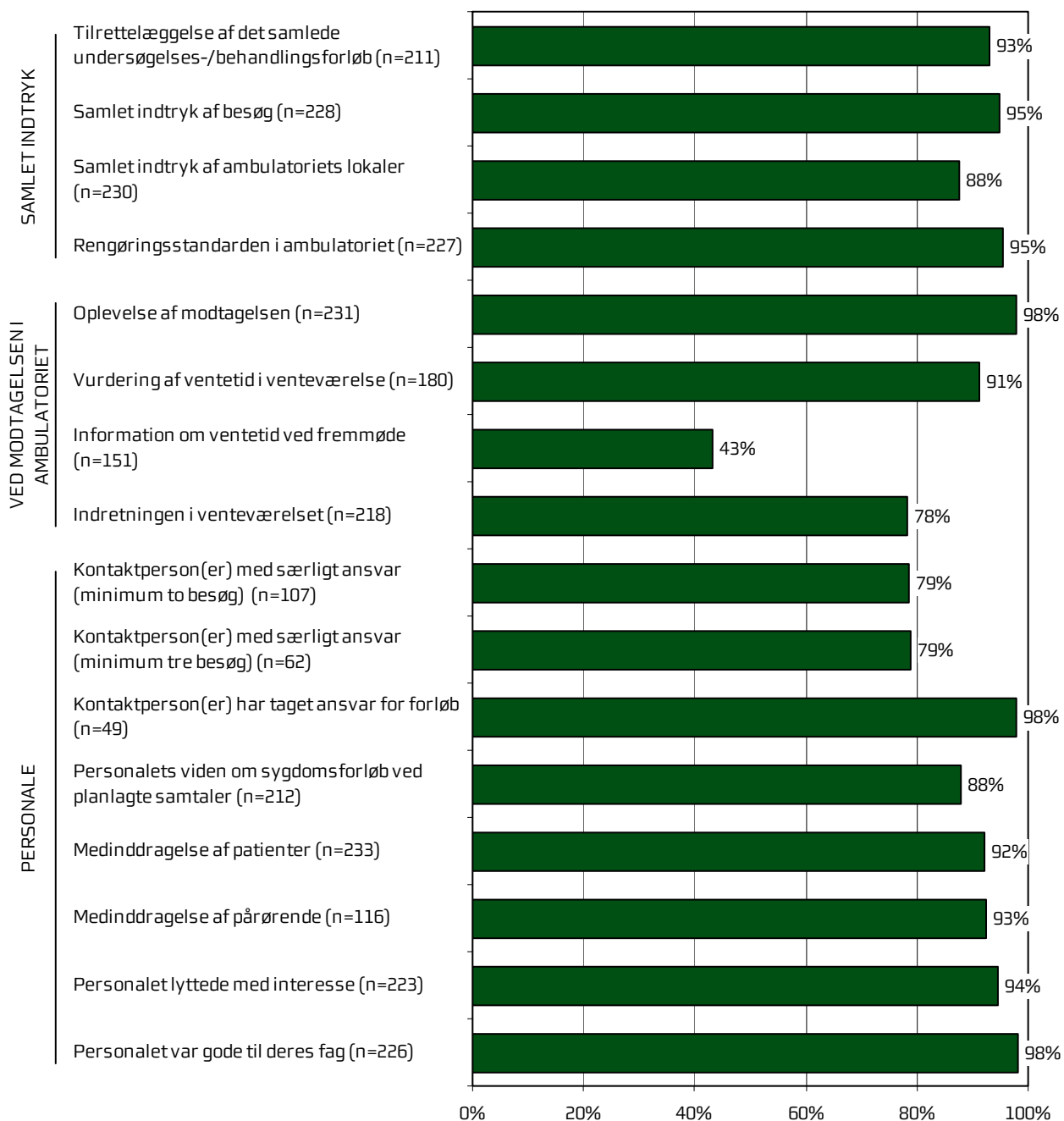


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

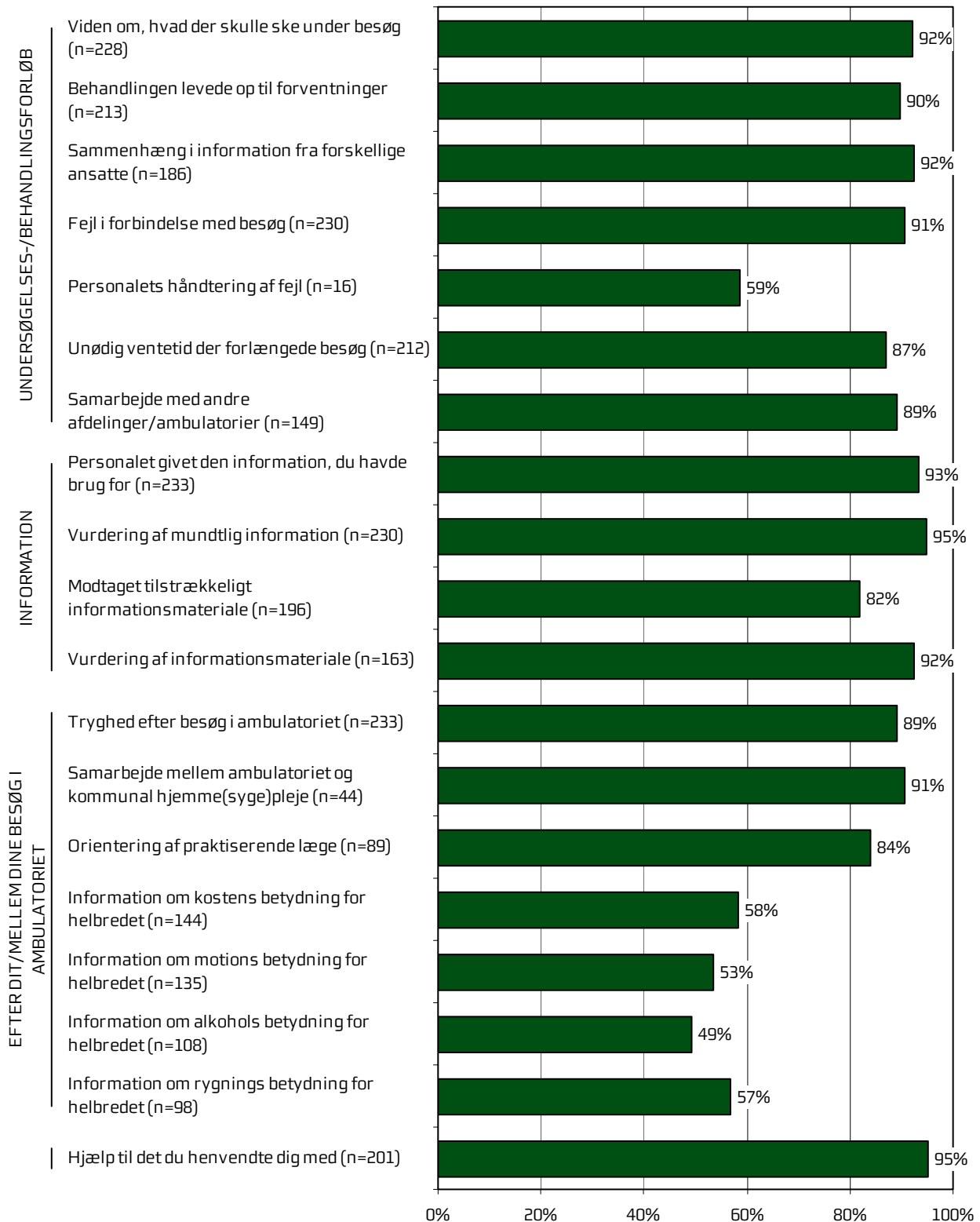
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Kirurgisk Afd. P

2011-tallet er for: Kirurgisk Afdeling P

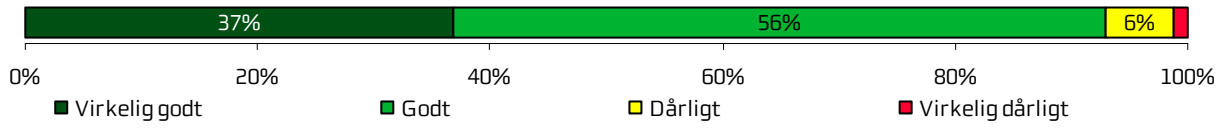
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

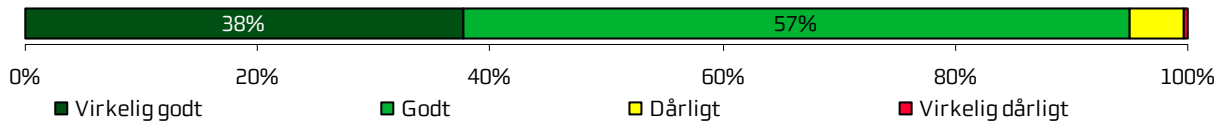
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

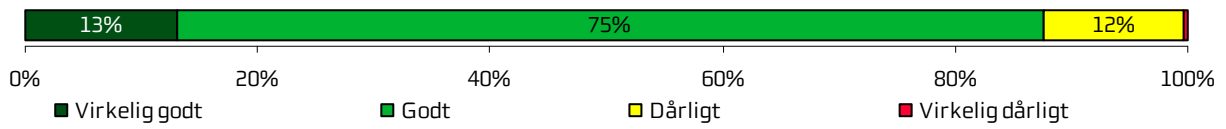
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=211)



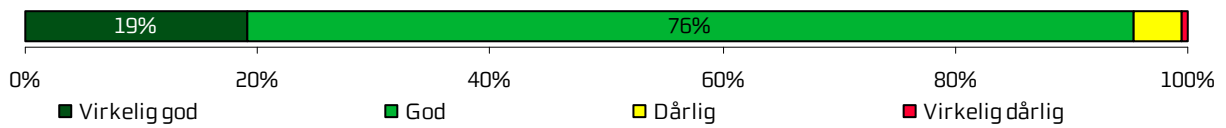
Samlet indtryk af besøg (n=228)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=230)



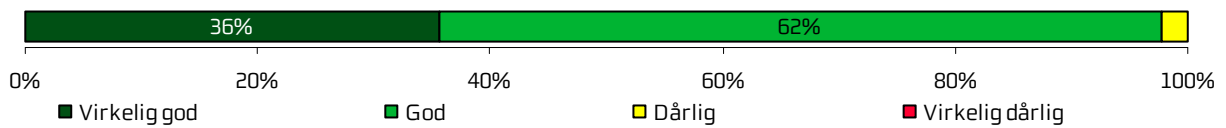
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=227)



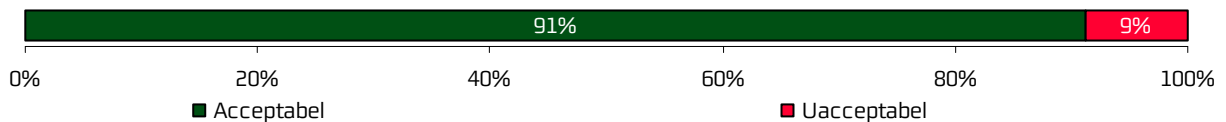
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	95 %	95 %	99 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	99 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	88 %	89 %	89 %	98 % *	79 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	100 % *	95 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=231)



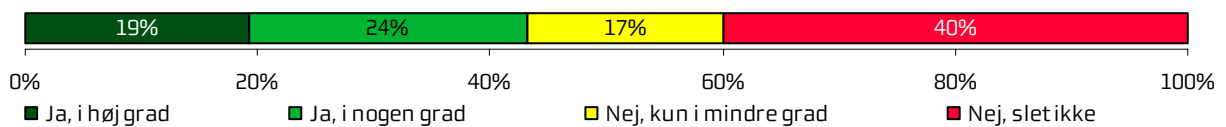
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=180)



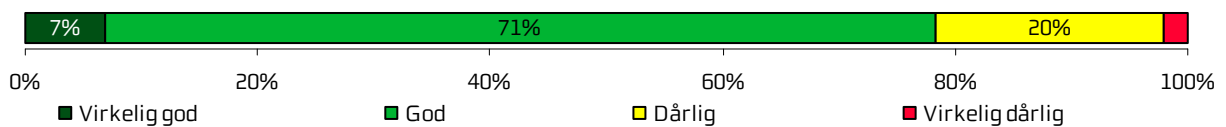
Længde af ventetid i venteværelse (n=173)



Information om ventetid ved fremmøde (n=151)



Indretningen i venteværelset (n=218)

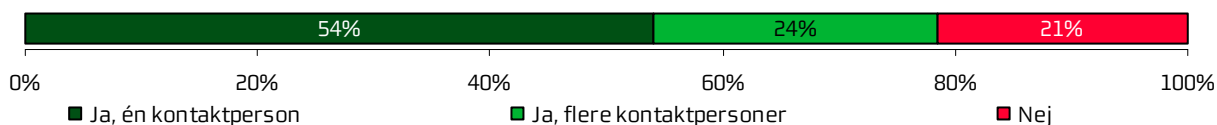




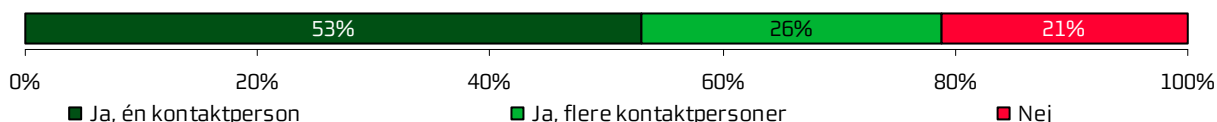
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	89 %	92 %	96 % *	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	37 %	46 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	82 %	84 %	91 % *	63 % *	80 % *

## Personale

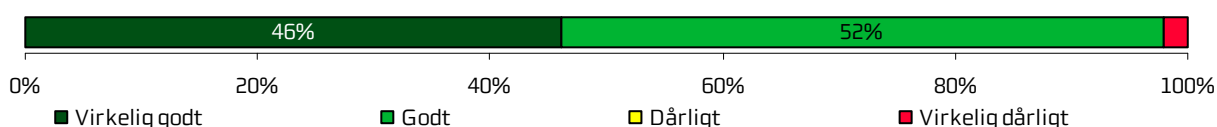
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=107)



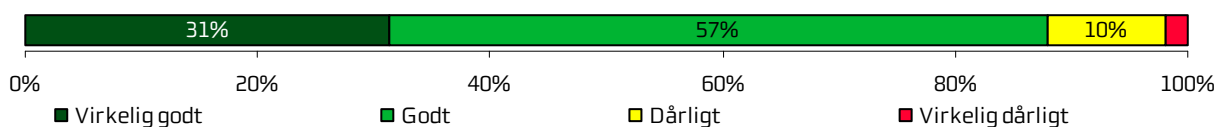
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=62)



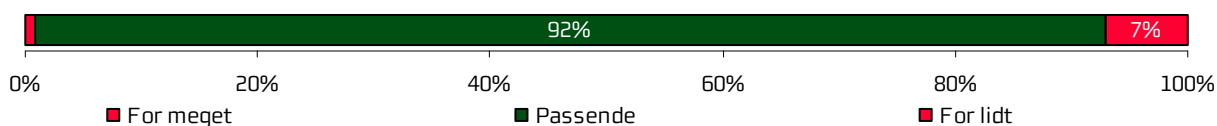
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=49)



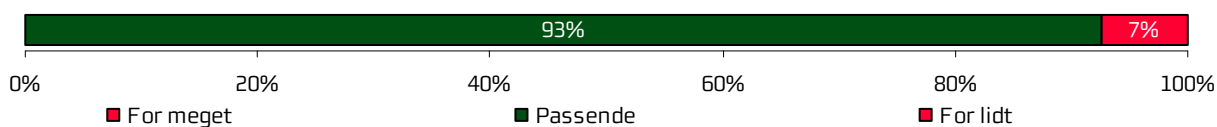
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=212)



Medinddragelse af patienter (n=233)



Medinddragelse af pårørende (n=116)



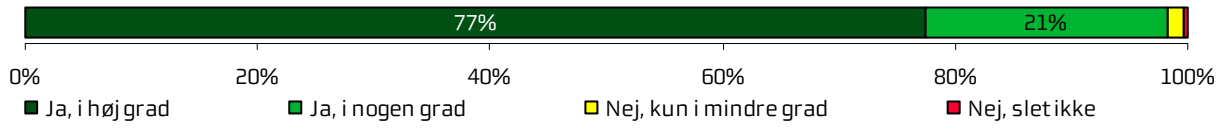
Personalet lyttede med interesse (n=223)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	79 %	74 %	75 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	78 %	83 %	92 % *	70 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	97 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	90 %	92 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	90 %	96 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	91 %	95 %	85 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	95 %	98 % *	92 %	96 %

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=226)



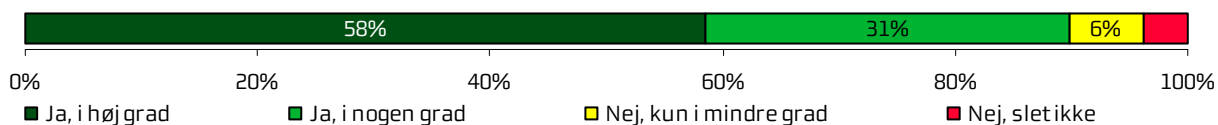
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	97 %	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøges-/behandlingsforløb

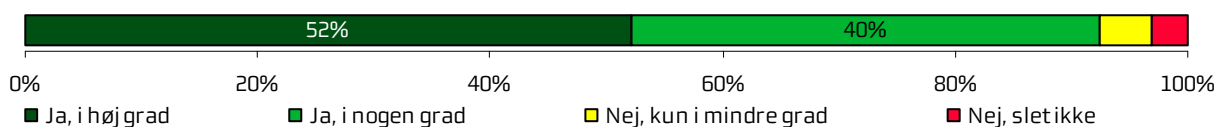
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=228)



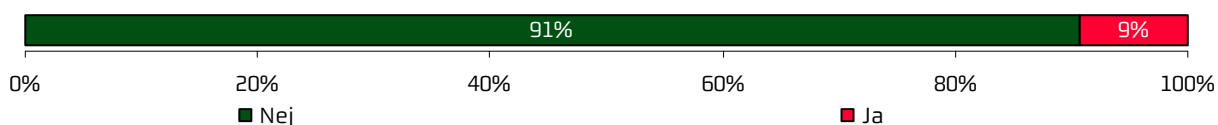
Behandlingen levede op til forventninger (n=213)



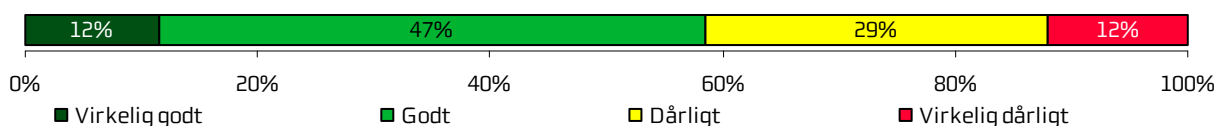
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=186)



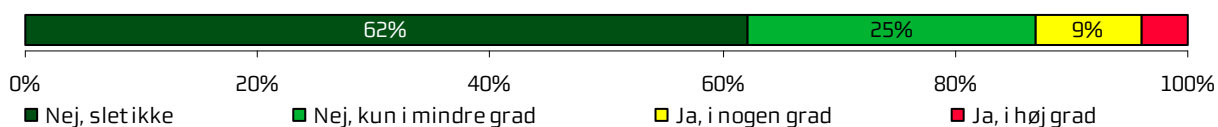
Fejl i forbindelse med besøg (n=230)



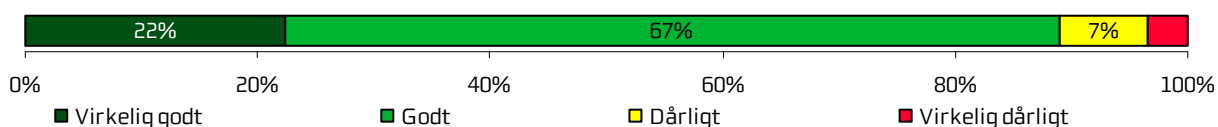
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=212)



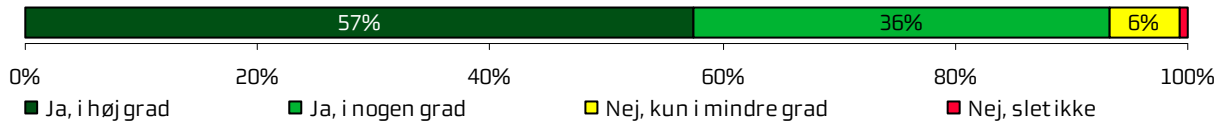
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=149)



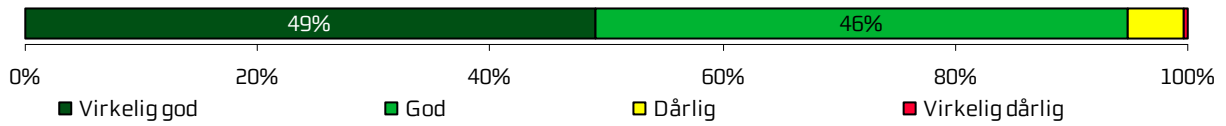
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	87 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	94 %	92 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	95 %	92 %	96 %	88 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	90 %	97 % *	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	59 %	81 %	71 %	86 % *	44 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	83 %	85 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	87 %	89 %	96 % *	90 %	93 %

## Information

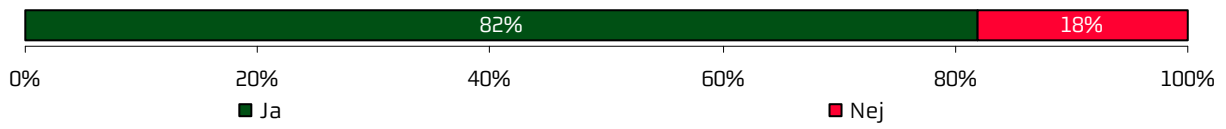
Personalet givet den information, du havde brug for (n=233)



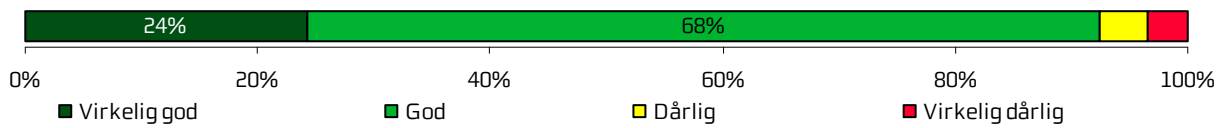
Vurdering af mundtlig information (n=230)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=196)



Vurdering af informationsmateriale (n=163)

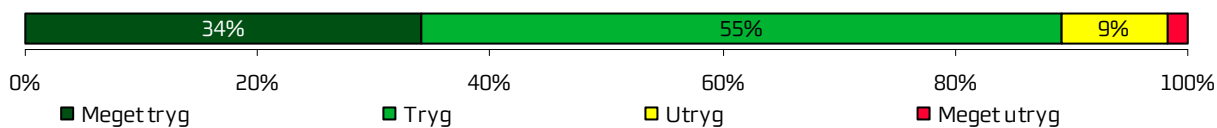




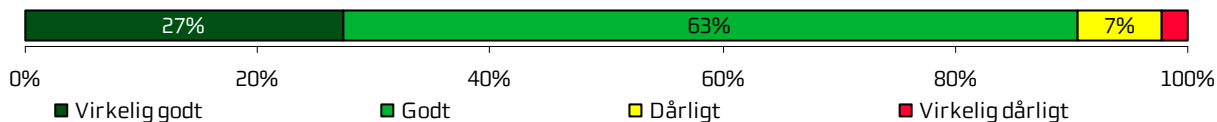
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	91 %	92 %	97 % *	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	91 % *	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	96 %	88 %	92 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

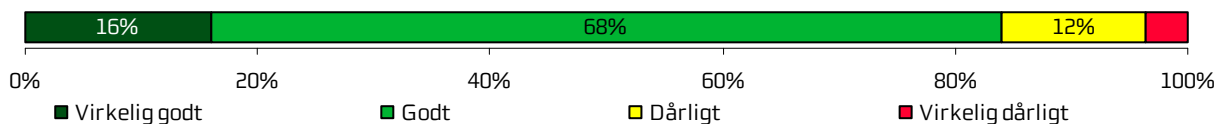
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=233)



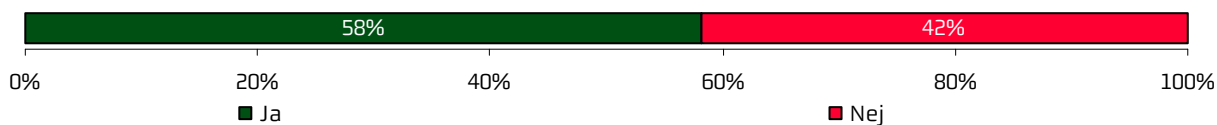
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



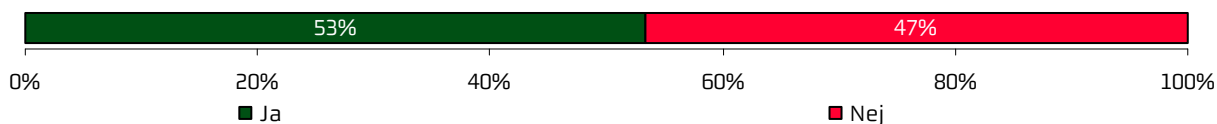
Orientering af praktiserende læge (n=89)



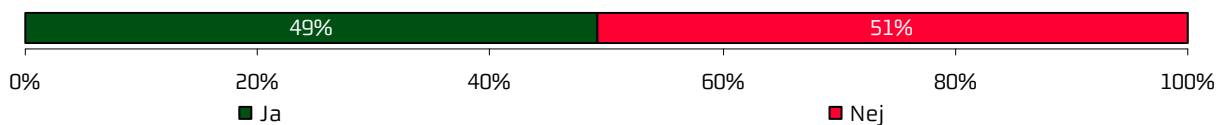
Information om kostens betydning for helbredet (n=144)



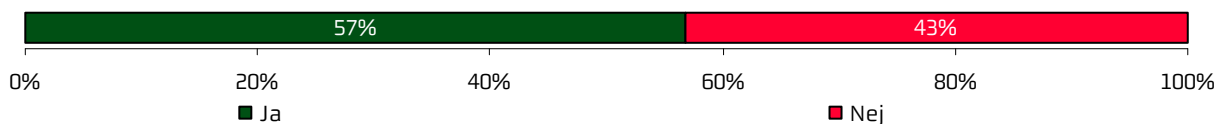
Information om motions betydning for helbredet (n=135)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=108)



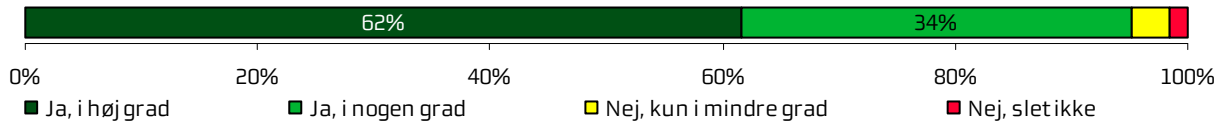
Information om rygningens betydning for helbredet (n=98)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	95 % *	92 %	96 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	76 %	94 %	95 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	88 %	89 %	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	58 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	53 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	49 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	57 %	-	-	82 % *	42 % *	65 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=201)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	95 %	94 %	98 %	91 % *	95 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## 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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 11111111

## PERSONALE

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



11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

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  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### 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.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	59%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	30%	30%
Kvinde	70%	70%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	13%	19%
40-59 år	34%	37%
60-79 år	46%	38%
80 år eller derover	7%	5%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

#### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. 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	234		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	71		30%	
Kvinde	163		70%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	2		1%	
20-39 år	30		13%	
40-59 år	79		34%	
60-79 år	107		46%	
80 år eller derover	16		7%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	222		96%	
Pårørende	10		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	217		94%	
Ikke dansk	15		6%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	6		3%	
P-MEK	39		17%	
P-KDP	38		16%	
P-DAGKIR	10		4%	
P-ANALFYS	56		24%	
P-AMB	45		19%	
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	40		17%	



**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	37	56	6	1	211	18
<b>Køn</b>						
Mand	35	60	2	3	66	4
Kvinde	37	54	8	1	145	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	73	7	0	27	2
40-59 år	44	47	7	1	73	4
60-79 år	35	58	5	2	95	10
80 år eller derover	40	60	0	0	14	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	55	6	1	201	16
Pårørende	31	69	0	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	55	6	1	195	17
Ikke dansk	25	68	0	6	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	40	40	20	0	5	1
P-MEK	27	51	19	3	37	2
P-KDP	41	50	3	6	34	2
P-DAGKIR	40	60	0	0	10	0
P-ANALFYS	50	48	2	0	50	4
P-AMB	35	60	5	0	40	4
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	29	71	0	0	35	5

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	38	57	5	0	228
<b>Køn</b>					
Mand	30	64	5	1	70
Kvinde	41	54	4	0	158
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	27	63	10	0	28
40-59 år	42	54	3	1	76
60-79 år	36	59	5	0	106
80 år eller derover	41	59	0	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	58	4	0	216
Pårørende	49	41	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	56	4	0	211
Ikke dansk	17	71	12	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
P-STOMI	33	50	17	0	6
P-MEK	32	63	5	0	38
P-KDP	31	61	8	0	36
P-DAGKIR	40	60	0	0	10
P-ANALFYS	52	43	5	0	56
P-AMB	33	60	5	2	43
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	36	64	0	0	39

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	75	12	0	230
<b>Køn</b>					
Mand	7	83	10	0	70
Kvinde	15	71	13	1	160
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	6	70	20	3	30
40-59 år	10	73	17	0	75
60-79 år	14	78	8	0	107
80 år eller derover	34	66	0	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	75	12	0	218
Pårørende	8	81	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	74	13	0	213
Ikke dansk	12	88	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
P-STOMI	17	83	0	0	6
P-MEK	5	82	13	0	39
P-KDP	8	84	8	0	37
P-DAGKIR	10	90	0	0	10
P-ANALFYS	24	71	5	0	55
P-AMB	14	66	18	2	44
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	10	72	18	0	39

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	19	76	4	0	227
<b>Køn</b>					
Mand	19	78	3	0	68
Kvinde	19	76	4	1	159
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	16	77	7	0	29
40-59 år	15	80	5	0	77
60-79 år	21	75	3	1	103
80 år eller derover	34	66	0	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	77	4	0	215
Pårørende	40	60	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	78	4	0	211
Ikke dansk	44	56	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
P-STOMI	17	83	0	0	6
P-MEK	5	84	11	0	38
P-KDP	18	76	5	0	38
P-DAGKIR	30	70	0	0	10
P-ANALFYS	19	81	0	0	54
P-AMB	21	74	2	2	43
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	29	66	5	0	38

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	231
<b>Køn</b>					
Mand	43	57	0	0	71
Kvinde	33	64	3	0	160
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	17	83	0	0	30
40-59 år	31	64	4	0	78
60-79 år	46	53	2	0	105
80 år eller derover	26	74	0	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	63	2	0	219
Pårørende	49	51	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	62	2	0	214
Ikke dansk	32	68	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
P-STOMI	17	83	0	0	6
P-MEK	28	69	3	0	39
P-KDP	28	69	3	0	36
P-DAGKIR	50	50	0	0	10
P-ANALFYS	45	55	0	0	55
P-AMB	40	56	4	0	45
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	33	65	3	0	40

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	91	9	180	49
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	51	18
Kvinde	91	9	129	31
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	82	18	22	6
40-59 år	90	10	69	8
60-79 år	95	5	80	26
80 år eller derover	87	13	8	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	171	46
Pårørende	87	13	8	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	165	47
Ikke dansk	92	8	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	100	0	5	1
P-MEK	91	9	33	6
P-KDP	90	10	30	7
P-DAGKIR	100	0	8	2
P-ANALFYS	89	11	36	17
P-AMB	86	14	37	7
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	97	3	31	9

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	59	24	7	173	5
<b>Køn</b>						
Mand	7	64	21	8	51	0
Kvinde	10	57	26	6	122	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	48	34	18	21	1
40-59 år	15	55	25	5	66	2
60-79 år	9	63	24	4	77	2
80 år eller derover	0	79	0	21	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	59	25	7	164	5
Pårørende	11	64	13	13	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	61	23	7	159	4
Ikke dansk	20	42	38	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	-	-	-	-	4	1
P-MEK	17	45	31	7	29	2
P-KDP	10	53	20	17	30	0
P-DAGKIR	13	50	25	13	8	0
P-ANALFYS	11	51	29	9	35	1
P-AMB	8	64	22	6	36	1
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	0	77	23	0	31	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	24	17	40	151	27
<b>Køn</b>						
Mand	16	30	23	31	48	3
Kvinde	21	21	14	44	103	24
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	0	40	8	52	22	0
40-59 år	25	21	16	38	59	9
60-79 år	23	20	19	38	63	16
80 år eller derover	0	32	36	33	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	24	17	39	143	26
Pårørende	12	26	15	48	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	24	14	42	138	25
Ikke dansk	13	23	47	17	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	-	-	-	-	3	2
P-MEK	19	29	5	48	21	10
P-KDP	8	46	15	31	26	4
P-DAGKIR	14	29	43	14	7	1
P-ANALFYS	16	19	16	48	31	5
P-AMB	21	18	21	39	33	4
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	27	13	20	40	30	1



**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	71	20	2	218	11
<b>Køn</b>						
Mand	5	71	24	0	65	3
Kvinde	8	72	18	3	153	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	3	54	35	8	28	2
40-59 år	4	70	24	2	71	6
60-79 år	7	77	15	1	101	3
80 år eller derover	24	69	6	0	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	72	20	2	206	11
Pårørende	20	70	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	70	21	2	202	11
Ikke dansk	6	81	5	9	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	17	83	0	0	6	0
P-MEK	6	72	22	0	36	3
P-KDP	6	79	15	0	34	2
P-DAGKIR	0	80	20	0	10	0
P-ANALFYS	9	77	11	2	53	3
P-AMB	7	64	27	2	44	0
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	6	63	26	6	35	3

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	54	24	21	107
<b>Køn</b>				
Mand	56	22	22	27
Kvinde	53	25	21	80
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	30	23	48	13
40-59 år	39	37	23	30
60-79 år	67	19	14	53
80 år eller derover	57	21	22	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	24	22	99
Pårørende	84	0	16	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	25	21	100
Ikke dansk	66	0	34	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	80	20	0	5
P-MEK	35	30	35	20
P-KDP	40	27	33	15
P-DAGKIR	-	-	-	1
P-ANALFYS	65	30	4	23
P-AMB	66	9	25	32
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	45	36	18	11

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	26	21	62
<b>Køn</b>				
Mand	69	13	18	17
Kvinde	47	31	22	45
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	41	14	45	7
40-59 år	36	38	26	19
60-79 år	66	24	10	29
80 år eller derover	46	17	37	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	27	21	57
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	26	20	59
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	-	-	-	3
P-MEK	45	27	27	11
P-KDP	57	14	29	7
P-DAGKIR	-	-	-	1
P-ANALFYS	58	33	8	12
P-AMB	58	16	26	19
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	44	33	22	9

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	46	52	0	2	49	0
<b>Køn</b>						
Mand	48	45	0	7	14	0
Kvinde	45	55	0	0	35	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	42	58	0	0	14	0
60-79 år	49	47	0	4	26	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	55	0	2	45	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	50	0	2	47	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	-	-	-	-	3	0
P-MEK	38	63	0	0	8	0
P-KDP	60	40	0	0	5	0
P-DAGKIR	-	-	-	-	1	0
P-ANALFYS	64	36	0	0	11	0
P-AMB	36	57	0	7	14	0
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	43	57	0	0	7	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	57	10	2	212	19
<b>Køn</b>						
Mand	30	57	9	3	62	9
Kvinde	32	56	11	1	150	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	18	51	23	8	24	4
40-59 år	30	57	12	1	73	6
60-79 år	34	58	7	1	98	8
80 år eller derover	35	57	9	0	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	57	10	2	200	19
Pårørende	30	60	10	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	58	9	2	195	19
Ikke dansk	38	35	28	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	33	50	0	17	6	0
P-MEK	18	67	15	0	33	3
P-KDP	27	55	18	0	33	5
P-DAGKIR	30	60	10	0	10	0
P-ANALFYS	46	44	6	4	52	4
P-AMB	33	57	7	2	42	3
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	25	64	11	0	36	4

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	233
<b>Køn</b>				
Mand	0	92	8	71
Kvinde	1	92	7	162
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	0	83	17	29
40-59 år	1	93	6	79
60-79 år	1	93	7	107
80 år eller derover	0	100	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	92	7	221
Pårørende	0	90	10	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	216
Ikke dansk	0	79	21	15
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	0	83	17	6
P-MEK	0	100	0	38
P-KDP	0	89	11	38
P-DAGKIR	0	90	10	10
P-ANALFYS	0	91	9	56
P-AMB	4	89	7	45
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	0	93	8	40

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	93	7	116	117
<b>Køn</b>					
Mand	0	85	15	34	37
Kvinde	0	95	5	82	80
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	2	0
20-39 år	0	68	32	12	18
40-59 år	0	94	6	37	41
60-79 år	0	95	5	55	52
80 år eller derover	0	100	0	10	6
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	93	7	105	116
Pårørende	0	89	11	9	1
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	93	7	107	109
Ikke dansk	0	88	12	7	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
P-STOMI	0	80	20	5	1
P-MEK	0	89	11	19	20
P-KDP	0	80	20	10	28
P-DAGKIR	0	100	0	7	3
P-ANALFYS	0	91	9	23	33
P-AMB	0	94	6	35	9
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	0	100	0	17	23

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	64	31	5	1	223	9
<b>Køn</b>						
Mand	64	30	4	1	69	2
Kvinde	63	31	5	1	154	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	53	33	15	0	28	2
40-59 år	67	29	3	1	76	1
60-79 år	64	31	4	1	103	4
80 år eller derover	63	37	0	0	14	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	31	5	1	212	8
Pårørende	68	32	0	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	31	4	1	206	9
Ikke dansk	59	28	12	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	60	20	0	20	5	1
P-MEK	51	43	6	0	35	3
P-KDP	58	36	6	0	36	1
P-DAGKIR	90	10	0	0	10	0
P-ANALFYS	69	27	4	0	55	1
P-AMB	70	26	2	2	43	2
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	62	31	8	0	39	1



**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	77	21	1	0	226	8
<b>Køn</b>						
Mand	81	16	3	0	70	1
Kvinde	76	23	1	1	156	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	55	45	0	0	28	2
40-59 år	75	22	3	0	78	1
60-79 år	85	14	1	1	103	4
80 år eller derover	82	18	0	0	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	21	1	0	215	7
Pårørende	88	12	0	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	21	1	0	210	7
Ikke dansk	71	22	7	0	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	83	0	0	17	6	0
P-MEK	68	32	0	0	37	2
P-KDP	71	29	0	0	38	0
P-DAGKIR	60	40	0	0	10	0
P-ANALFYS	87	11	2	0	55	1
P-AMB	77	19	5	0	43	2
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	81	19	0	0	37	3

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	46	46	5	2	228	6
<b>Køn</b>						
Mand	43	47	5	5	71	0
Kvinde	47	45	6	1	157	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	44	45	7	4	30	0
40-59 år	54	43	4	0	75	4
60-79 år	41	49	7	3	106	1
80 år eller derover	52	40	0	9	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	46	5	2	217	5
Pårørende	52	48	0	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	46	5	3	211	6
Ikke dansk	36	47	17	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	33	50	0	17	6	0
P-MEK	41	51	8	0	37	2
P-KDP	63	37	0	0	38	0
P-DAGKIR	60	30	10	0	10	0
P-ANALFYS	46	41	9	4	56	0
P-AMB	50	48	2	0	44	1
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	35	54	5	5	37	3

**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	58	31	6	4	213	16
<b>Køn</b>						
Mand	59	34	2	4	68	2
Kvinde	58	30	8	3	145	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	26	42	25	7	28	2
40-59 år	60	31	6	3	74	4
60-79 år	65	29	2	3	94	9
80 år eller derover	67	26	0	7	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	32	7	4	202	16
Pårørende	79	10	0	10	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	33	6	4	199	13
Ikke dansk	66	8	18	8	12	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	67	17	0	17	6	0
P-MEK	51	43	6	0	35	4
P-KDP	57	34	9	0	35	2
P-DAGKIR	80	10	10	0	10	0
P-ANALFYS	63	23	8	6	48	5
P-AMB	51	37	5	7	41	3
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	63	29	5	3	38	2

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	52	40	4	3	186	42
<b>Køn</b>						
Mand	45	48	2	5	56	14
Kvinde	55	37	6	2	130	28
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	33	41	22	4	23	7
40-59 år	62	32	2	5	68	9
60-79 år	50	46	3	2	80	23
80 år eller derover	49	51	0	0	14	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	39	4	3	176	40
Pårørende	47	53	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	42	4	2	171	40
Ikke dansk	52	23	10	15	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	-	-	-	-	4	2
P-MEK	42	45	10	3	31	7
P-KDP	51	43	3	3	35	3
P-DAGKIR	70	30	0	0	10	0
P-ANALFYS	62	31	3	5	39	12
P-AMB	34	58	5	3	38	7
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	66	31	3	0	29	11

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	230
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	70
Kvinde	89	11	160
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	2
20-39 år	82	18	30
40-59 år	88	12	77
60-79 år	94	6	105
80 år eller derover	95	5	16
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	219
Pårørende	86	14	9
<b>Modersmål</b>			
Dansk	91	9	214
Ikke dansk	87	13	14
<b>Afsnitsnavn</b>			
P-STOMI	83	17	6
P-MEK	85	15	39
P-KDP	92	8	36
P-DAGKIR	100	0	10
P-ANALFYS	93	7	54
P-AMB	91	9	45
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	93	8	40

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	12	47	29	12	16	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	15	52	24	8	12	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	15	43	15	27	7	2
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	47	29	12	16	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	46	27	14	14	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	-	-	-	-	1	0
P-MEK	20	60	20	0	5	1
P-KDP	-	-	-	-	2	1
P-DAGKIR	-	-	-	-	0	0
P-ANALFYS	-	-	-	-	3	1
P-AMB	-	-	-	-	3	0
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	-	-	-	-	2	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	25	9	4	212	18
<b>Køn</b>						
Mand	74	16	4	6	65	4
Kvinde	57	29	11	3	147	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	51	24	15	10	28	2
40-59 år	58	30	7	5	73	4
60-79 år	66	23	9	2	94	11
80 år eller derover	79	14	7	0	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	26	8	4	200	18
Pårørende	58	8	23	10	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	25	8	4	198	16
Ikke dansk	48	23	28	0	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	67	17	17	0	6	0
P-MEK	53	38	3	6	32	6
P-KDP	41	38	9	12	34	4
P-DAGKIR	78	22	0	0	9	1
P-ANALFYS	71	19	6	4	52	3
P-AMB	67	14	17	2	42	2
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	65	24	11	0	37	2

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	22	67	7	3	149	49
<b>Køn</b>						
Mand	25	64	11	0	39	21
Kvinde	21	68	6	5	110	28
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	23	46	13	18	17	7
40-59 år	18	71	9	2	57	13
60-79 år	23	70	6	2	63	25
80 år eller derover	47	53	0	0	10	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	67	7	4	139	48
Pårørende	22	66	12	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	67	7	4	137	49
Ikke dansk	19	72	9	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	33	67	0	0	6	0
P-MEK	19	65	10	6	31	5
P-KDP	9	83	9	0	23	11
P-DAGKIR	0	100	0	0	7	0
P-ANALFYS	30	61	3	6	33	16
P-AMB	23	61	13	3	31	7
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	28	67	6	0	18	10



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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	36	6	1	233
<b>Køn</b>					
Mand	53	39	8	0	71
Kvinde	59	35	5	1	162
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	35	38	24	3	30
40-59 år	62	35	3	1	79
60-79 år	62	34	4	0	106
80 år eller derover	50	50	0	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	59	35	6	0	221
Pårørende	39	51	0	10	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	36	5	1	216
Ikke dansk	53	33	14	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
P-STOMI	83	0	17	0	6
P-MEK	50	39	11	0	38
P-KDP	50	39	11	0	38
P-DAGKIR	80	10	0	10	10
P-ANALFYS	70	27	2	2	56
P-AMB	53	42	4	0	45
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	53	43	5	0	40

Tabel 32. 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	49	46	5	0	230
<b>Køn</b>					
Mand	47	47	4	1	70
Kvinde	50	45	5	0	160
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	33	53	14	0	29
40-59 år	52	45	2	1	78
60-79 år	50	45	4	0	105
80 år eller derover	53	47	0	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	46	4	0	218
Pårørende	49	41	10	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	45	4	0	213
Ikke dansk	31	55	14	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
P-STOMI	33	50	17	0	6
P-MEK	42	53	5	0	38
P-KDP	43	49	8	0	37
P-DAGKIR	60	40	0	0	10
P-ANALFYS	63	32	5	0	56
P-AMB	34	61	2	2	44
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	56	41	3	0	39

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	82	18	196	35
<b>Køn</b>				
Mand	85	15	63	8
Kvinde	81	19	133	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	53	47	20	10
40-59 år	85	15	63	15
60-79 år	86	14	95	10
80 år eller derover	82	18	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	81	19	184	35
Pårørende	90	10	10	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	83	17	180	34
Ikke dansk	70	30	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	83	17	6	0
P-MEK	73	27	30	8
P-KDP	91	9	33	5
P-DAGKIR	75	25	8	2
P-ANALFYS	80	20	45	9
P-AMB	83	17	41	4
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	85	15	33	7

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	68	4	3	163	22
<b>Køn</b>						
Mand	21	72	5	2	50	9
Kvinde	26	66	4	4	113	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	12	54	15	18	16	3
40-59 år	30	63	4	3	52	9
60-79 år	22	74	3	1	80	7
80 år eller derover	35	65	0	0	13	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	68	4	4	153	20
Pårørende	26	74	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	69	3	4	150	21
Ikke dansk	21	57	21	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	-	-	-	-	4	2
P-MEK	29	67	0	4	24	3
P-KDP	14	86	0	0	29	3
P-DAGKIR	0	88	0	13	8	0
P-ANALFYS	30	59	5	5	37	4
P-AMB	18	76	0	6	33	7
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	29	61	11	0	28	3

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	55	9	2	233
<b>Køn</b>					
Mand	34	57	7	3	71
Kvinde	34	54	10	1	162
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	33	54	7	6	30
40-59 år	42	48	9	1	79
60-79 år	29	59	11	1	106
80 år eller derover	32	61	6	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	54	9	2	221
Pårørende	11	80	8	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	55	8	2	216
Ikke dansk	15	58	26	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
P-STOMI	33	50	17	0	6
P-MEK	24	66	11	0	38
P-KDP	34	58	8	0	38
P-DAGKIR	30	70	0	0	10
P-ANALFYS	38	55	4	4	56
P-AMB	33	44	18	4	45
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	40	53	8	0	40

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	27	63	7	2	44	9	179
<b>Køn</b>							
Mand	26	69	5	0	20	4	47
Kvinde	29	58	9	4	24	5	132
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	2	25
40-59 år	42	52	6	0	17	1	61
60-79 år	21	68	6	5	19	4	82
80 år eller derover	-	-	-	-	4	2	10
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	63	8	0	39	8	173
Pårørende	-	-	-	-	4	1	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	60	8	3	38	7	170
Ikke dansk	20	80	0	0	5	2	8
<b>Afsnitsnavn</b>							
P-STOMI	-	-	-	-	2	1	3
P-MEK	14	43	43	0	7	0	31
P-KDP	40	60	0	0	5	0	33
P-DAGKIR	-	-	-	-	1	0	9
P-ANALFYS	50	50	0	0	8	3	45
P-AMB	20	73	0	7	15	1	28
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	33	67	0	0	6	4	30

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	68	12	4	89	143
<b>Køn</b>						
Mand	10	61	25	4	28	43
Kvinde	19	71	7	4	61	100
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	2
20-39 år	7	57	29	7	14	16
40-59 år	30	50	20	0	26	53
60-79 år	12	79	4	6	40	65
80 år eller derover	11	89	0	0	9	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	69	13	3	81	139
Pårørende	38	62	0	0	7	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	70	12	4	77	138
Ikke dansk	35	48	18	0	11	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	-	-	-	-	4	2
P-MEK	7	79	14	0	14	24
P-KDP	31	46	23	0	13	25
P-DAGKIR	0	100	0	0	5	5
P-ANALFYS	19	56	19	6	16	40
P-AMB	24	64	8	4	25	20
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	0	83	8	8	12	27

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	58	42	144	89
<b>Køn</b>				
Mand	64	36	48	23
Kvinde	55	45	96	66
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	52	48	17	13
40-59 år	56	44	46	33
60-79 år	65	35	67	39
80 år eller derover	40	60	12	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	42	135	86
Pårørende	72	28	7	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	57	43	131	85
Ikke dansk	66	34	12	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	-	-	3	3
P-MEK	36	64	22	16
P-KDP	48	52	23	15
P-DAGKIR	-	-	3	7
P-ANALFYS	72	28	36	20
P-AMB	60	40	35	10
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	59	41	22	18



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	53	47	135	97
<b>Køn</b>				
Mand	56	44	43	28
Kvinde	52	48	92	69
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	0
20-39 år	41	59	14	16
40-59 år	46	54	41	38
60-79 år	64	36	66	39
80 år eller derover	38	62	12	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	47	127	94
Pårørende	67	33	6	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	46	124	92
Ikke dansk	47	53	10	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	-	-	3	2
P-MEK	42	58	24	15
P-KDP	45	55	22	16
P-DAGKIR	-	-	3	7
P-ANALFYS	67	33	30	25
P-AMB	58	42	33	12
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	45	55	20	20

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	49	51	108	123
<b>Køn</b>				
Mand	55	45	41	29
Kvinde	46	54	67	94
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	49	51	12	18
40-59 år	50	50	39	40
60-79 år	53	47	48	56
80 år eller derover	16	84	8	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	51	103	117
Pårørende	-	-	4	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	48	52	97	118
Ikke dansk	58	42	10	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	-	-	1	3
P-MEK	40	60	20	19
P-KDP	38	63	16	22
P-DAGKIR	-	-	2	8
P-ANALFYS	55	45	22	33
P-AMB	58	42	31	14
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	50	50	16	24

**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	57	43	98	133
<b>Køn</b>				
Mand	65	35	34	36
Kvinde	53	47	64	97
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	1
20-39 år	58	42	12	18
40-59 år	52	48	32	47
60-79 år	63	37	48	56
80 år eller derover	14	86	5	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	45	92	128
Pårørende	-	-	4	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	46	88	127
Ikke dansk	76	24	9	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
P-STOMI	-	-	1	3
P-MEK	47	53	19	20
P-KDP	47	53	15	23
P-DAGKIR	-	-	2	8
P-ANALFYS	53	47	19	36
P-AMB	72	28	29	16
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	54	46	13	27

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	34	3	2	201	27
<b>Køn</b>						
Mand	60	32	5	3	58	11
Kvinde	62	34	3	1	143	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	45	42	10	3	27	2
40-59 år	63	33	3	1	71	7
60-79 år	65	33	2	0	88	15
80 år eller derover	63	27	0	10	13	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	33	3	2	191	25
Pårørende	64	36	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	34	3	2	186	26
Ikke dansk	54	31	15	0	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
P-STOMI	60	40	0	0	5	1
P-MEK	63	34	3	0	32	7
P-KDP	58	29	10	3	31	5
P-DAGKIR	90	10	0	0	10	0
P-ANALFYS	57	37	6	0	49	5
P-AMB	57	40	0	2	42	2
KIRURGISK AFD. P AMBULANT	69	28	0	3	32	7





## 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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			18
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			3
Kvalitet i behandling			17
Pleje			4
Relationer til personale			11
Ventetid			3

**KIRURGISK AFD. P****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**





<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-STOMI</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Ok ventetid. Undtagen den gang man helt havde glemt mig, og lægen var på vej hjem, men tog en hurtig snak.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-MEK</b>	<b>Modtagelsen</b>
 2	Der var lidt tvivl, om jeg skulle drikke proteindrikken, da jeg kom [tidigt på morgenen]. Personalet regnede med, at jeg havde drukket den hjemmefra, men jeg havde fået besked på i en tidligere samtale [], at jeg bare kunne vente med det, indtil jeg kom [] på hospitalet. [] Konklusionen blev, at jeg ikke skulle drikke den. Der gik lidt tid med det. Det var lidt synd, at personalet skulle bruge tid på det. Der skulle det måske bare være en fast aftale, om man gør det ene eller det andet. Ellers var det en god modtagelse.	God
 3	Glad modtagelse.	God
 9	En god oplevelse, hurtig og effektiv.	Virkelig god
 12	Jeg fik at vide af sekretæren, jeg snakkede med, at jeg skulle skynde mig at køre op til jer, efter jeg var henvist til lægen, da jeg skulle nå at scannes inden røntgenafdelingen "lukkede" [om eftermiddagen]. Vi var i afdelingen [lidt over en time inden]. Blev fint modtaget af sekretæren, og vi blev bedt om at vente i venteværelset. Tiden gik, og da klokken blev ["lukketid"], og jeg stadig ikke var kaldt ind, var jeg bange for, at vi bare ville blive sendt hjem igen uden videre tiltag den dag. Henvendte mig til sekretæren for at høre, om de havde glemt mig, og fik at vide, at de ville tage mig så hurtigt de kunne. Jeg blev kaldt ind [en time efter "lukketid"] og sagde frustreret til lægen, at vi var trætte af at være "kørt forgæves", da jeg på dette tidspunkt ikke vil kunne nå at blive scannet, eftersom "røntgenafdelingen var lukket". Hun kunne heldigvis berolige mig med, at hvis det var nødvendigt med en scanning, så kom jeg selvfølgelig til scanning. Det, sekretæren havde ment, var, at efter ["lukketidspunkt"] gik de i vagt i røntgenafdelingen, hvilket betød, at der var færre læger og derfor muligvis længere ventetid. Jeg har selvfølgelig forståelse for, at jeg er en akut patient og derfor ikke kan komme ind på de andre patienters planlagte tider, og at der derfor er ventetid. Men måske var det en forkert information at få, at røntgenafdelingen "lukker" [om eftermiddagen], når der stadig er tider derefter, hvilket skabte unødigt bekymring hos os.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-KDP</b>	<b>Modtagelsen</b>
 3	Godt tilfreds.	God
 5	Nej.	God
 6	Angående kostens betydning, efter et længere sygeforløb inden første besøg og operation kunne det være ønskeligt med vejledning i kostens betydning inden en større tarmoperation. Og videre på afdelingen efter operationen, at der var et bedre kosttilbud til [] (specialkost og tilskud).	God
 7	Reception var ubemandet.	God
 12	Min mand og jeg sad og ventede i venteværelset i over tre kvarter, da der ude på gangen ankommer en plejepersonale og spørger en patient, der sidder på gangen, om hun er mig (mit navn nævnes). Dertil svarer patienten nej, men siger, hvem hun er, og så tager vedkommende denne patient ind. Derefter ventede jeg yderligere over en halv time!	Dårlig
 13	Jeg var virkelig dårlig, da jeg ankom til ambulatoriet. Lige fra første møde [] blev jeg henvist til en seng, selvom afsnittet egentlig var åbent. Jeg kommer ikke fra Region Midt, så transporten havde været meget lang, samtidig med at jeg var dårlig. Jeg nåede aldrig at opleve venteværelset.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-ANALFYS</b>	<b>Modtagelsen</b>



-  2 Mødetiden blev en måned før rykket en time frem! Dog uden grund, da jeg ventede i knap to timer! Nå, havde jo ikke andet at lave alligevel :-)
-  6 Ventede en time efter den aftale tid uden at blive orienteret om, hvor lang tid jeg skulle vente. Når man har fastet hele dagen inden og været til udrensning, er det meget frustrerende.
-  10 Blev modtaget ved indgangen med det samme.
-  11 Fik den først gang at vide, hvordan undersøgelsen ville foregå hver gang. Tak for det!
-  14 Den første gang vi kom til ambulatoriet, syntes vi ikke, at der var godt nok skiltet, hvor det var henne, og selvom vi havde meldt vores ankomst, gik der to timer med bare ventetid. Det var lidt dårligt. Men det var nok en dårlig dag. De andre [] gange, vi har været der, har der kun været ti minutters ventetid.
-  16 Kompetent og venlig.
-  17 Jeg synes, det er nogle kompetente og særdeles behagelige/rare mennesker.
-  21 Umiddelbart virker det som personalet sidder gemt væk, men de er virkelig opmærksomme, når man kommer ind i venteværelset og vakse ved lugen. Har også altid fået en god behandling og svar ved telefonisk kontakt
-  24 De er flinke og imødekommende.
-  25 Mange venter rigeligt længe på at blive set og ekspederet (især ved starten af forløbet).








**ID Kommentarer - P-AMB**

**Modtagelsen**

-  4 Det er ubehageligt for både den syge og dem, der sidder i venteværelset, at personalet taler om patientens sygdom, mens andre kan høre på det. Man kunne gå ind i et lokale.
-  9 Samtale med henblik på forestående operation var en dårlig oplevelse. Sygeplejersken kunne ikke tackle, at jeg og min ægtefælle gerne ville snakke med lægen, der skulle operere mig. (Det lykkedes heller ikke).
-  10 Det er venlige personale, der er gode til at vise tryghed! Give omsorg, det betyder meget, når jeg ikke altid har syntes, det var lige sjovt med sygdomsforløb.
-  11 Venlig modtagelse så man følte, at man var ventet.

**ID Kommentarer - KIRURGISK AFD. P AMBULANT**

**Modtagelsen**

-  1 Ikke nogen dårlige kommentarer, udover at de på operationsdagen [] var meget bagud i tiden. Jeg kunne måske godt blive informeret om det ved et opkald.
-  2 Måske ikke så venligtsindet. Altså det er jo gammelt og det virker lidt trist. Det giver ikke den bedste psykiske oplevelse. Mere lys og mere hvidt kunne hjælpe.
-  5 Det gik som smurt. Praktisk talt ingen ventetid.
-  6 Venlig, nærværende, smilende.
-  10 Meget imødekommende personale. Man nåede kun lige at sætte sig i venteværelset, før man igen blev hentet og mødt af endnu en meget imødekommende person.
-  14 Da jeg havde kørt sundhedskortet igennem, stod der i displayet: Dit besøg er afsluttet. Kom godt hjem! Men jeg var jo lige kommet og heldigvis sad der personale ved skranken, som kunne rette op på fejlen og i stedet byde velkommen!
-  15 Der var ventetider.

**KIRURGISK AFD. P****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - P-STOMI	Fejlhåndtering
1	Skulle gennemgå en test af min lukkemuskel, selv om jeg havde sagt, at dette ikke var mit problem og afkrydsningskemaet, som jeg havde udfyldt også viste, at det ikke var mit problem. Spild af tid.	Dårligt
	<b>ID Kommentarer - P-MEK</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Der skete desværre en menneskelig fejl ved operationen, der gjorde, at jeg fik forlænget mit behandlingsforløb på hospitalet. Det var en []operation, så et forventet 1-2 dages ophold blev pludselig forlænget til [flere] dage. Må så også sige, at der efterfølgende blev passe på/holdt øje med mig til UG på afdelingen. Kirurgen havde også op til flere gange kontakt til mig både på hospitalet og hjemme pr. telefon (efter opholdet) for at følge op på situationen (det var dejligt beroligende).	Virkelig godt
7	[Til screening] blev jeg modtaget af en noget arrogant læge, som undersøgte og scannede mig. Det virkede ikke som om, han fandt min opdagelse, med derimod [noget andet]. Han sendte mig hjem med beskeden om at [det] var aldeles harmløst, og at jeg selvfølgelig selv var ansvarlig for at undersøge mig med jævne mellemrum. [Kort tid] efter jeg havde forlade sygehuset, blev jeg ringet op af en sygeplejerske, som bad mig komme tilbage. Hun fortalte, at det var en af deres læger, som havde undersøgt mig, og at de altid, når patienten selv har fundet en forandring, skal undersøge (tage biopsi eller lignende) Jeg fik heldigvis en tid igen med det samme og kom denne gang til en læge, som både var kompetent, undskyldende og meget venlig og som med det samme fandt den uregelmæssighed jeg selv kunne mærke. Jeg kunne faktisk godt tænke mig at jeg i den situation fik noget at vide om den pågældende læge har fået en påtale, da det jo i værste tilfælde kunne betyde en kræftknode, som ikke var blevet opdaget i tide.	Godt
8	Jeg mødte op til undersøgelse i forbindelse med [en opdaget] knude []. [Efter første undersøgelse blev der aftalt ny tid til nogle uger efter]. Her ville en ny læge afslutte forløbet. Han fik second opinion hos erfaren læge, hvor der blev aftalt ny undersøgelse efter [et par måneder]. Her ventede jeg halvanden time på undersøgelse. Da jeg blev kaldt ind, fik jeg blot tid til operation uden undersøgelse. Så det virker lidt omsonst at køre til Aarhus og vente lang tid for at drøfte situationen med en læge, der blot giver tid til operation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
11	Fejloperationer. For stor []protese, som derefter skulle udskiftes. [Mindre stykke hud] fejlplaceret og skåret væk igen.	Godt
13	Jeg var ikke indkaldt til scanning samtidig med den ambulante undersøgelse. Jeg måtte derfor til Aarhus igen senere (45 km. frem og tilbage og ekstra tre timers kørsel og fravær fra arbejdspladsen).	Godt
	<b>ID Kommentarer - P-KDP</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Adskillige fejl i 2012 inden, under og efter indlæggelse i forbindelse med operation. I 2013 fejl vedrørende manglende indkaldelse til CT-scanning og koloskopi.	Dårligt
2	Et meget kort besøg pga. konstateret at kræft [] ikke kan helbredes, men kun mulighed for kemoterapi. En ubehagelig meddelelse, derfor måske nok også et dårligere indtryk af stedet! PS. har det godt i dag (er i kemoterapi).	Uoplyst
8	Ingen afføring næste [mange] dage.	Virkelig godt
9	Ved en reoperation af min ileostomi, satte de en forkert pose på, som jeg skulle bruge indtil operationen. Konveks for at presse "Frk. Tut" frem. Havde min egen taske med, og der var almindelige poser, som de burde have sat på. Dagen efter måtte jeg tage den af og kontaktede min sygeplejerske NN, da den var otte cm. lang, blå/lilla og slap. Og det gjorde ondt, men heldigvis fortog det sig igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Meget lang ventetid efter jeg var modtaget og gjort klar. Ingen information om dette, heller	Uoplyst

ikke da jeg spurgte. Jeg fik blot at vide, der var konference. Jeg mødte ind [om morgenen], fastende. Jeg ventede til [op ad formiddagen], ingen information! Ventetid er acceptabel, men det er meget utrygt, ubehageligt og angstfremkaldende ikke at vide, hvor længe og evt. også hvorfor.

- |      |  |         |
|------|--|---------|
| ✎ 11 | Var indkaldt til opfølgende kikkertundersøgelse [] pga. blødning. Det stod korrekt i indkaldelsesbrevet, men der var kun booket en samtale. Blev booket ind på dagen, men det gav meget ventetid. Helt til næste dag!  | Uoplyst |
| ✎ 12 | Havde troet, at jeg skulle opereres, da jeg skulle i GA, hvilket kun var en undersøgelse. Der forelå dog MR-scanning klar og udredning fra læge NN. Synes, at indkaldelsesbrevet ikke var tydeligt nok i informationen, men om det er en fejl er svært at vurdere. | Uoplyst |

#### **ID Kommentarer - P-ANALFYS**

#### **Fejlhåndtering**

- |      |   |                                      |
|------|---|--------------------------------------|
| ✎ 6  | Jeg blev forberedt til en [bestemt] procedure, hvilket jeg havde gået i to måneder [og forberedt mig på] for at blive behandlet på denne måde. Da jeg så vågner efter operationen, har de [gjort noget andet]. Hele forløbet var lavet sådan, det ikke skulle laves. Jeg blev på intet tidspunkt fortalt eller spurgt, om det var noget, jeg ønskede, eller at der var chance for, at de ændrede i operationen. Da jeg spørger kirurgen om hvorfor. Sagde han bare, det ikke var muligt at gøre som planlagt.   | Dårligt                              |
| ✎ 15 | Ingen fejl.   | Uoplyst                              |
| ✎ 21 | En for mig meget afgørende behandlingsmetode [] var hele tiden forelagt som værende over to dage. En behandling, som jeg ofte ringede om, for at høre, om den kunne rykkes frem, [blev besvaret] med et desværre []. Dagen FØR dato i indkaldelsesbrevet bliver jeg ringet op af en sygeplejerske, [og der har været en misforståelse omkring, hvornår jeg skulle møde op]. Næste dag forklarer sygeplejersken, at I har fået nyt bookingsystem, og det må være der, fejlen ligger. Ikke på noget tidspunkt føler jeg, at hun beklager fejlen, og jeg sidder med en følelse af, at jeg bare kan "hastes" igennem. Denne kontakt, velvidende, at jeg ikke er "alvorligt" syg, men det føltes så afgørende for mig, har medvirket til, at en ellers meget positiv og effektiv oplevelse af en afdeling led en ordentlig bet. Jeg forventer såmænd ingen undskyldning og forstod da også formålet med behandlingen. Men en erkendelse/beklagelse af, hvor/hvis fejlen var, havde nu pyntet gevaldigt på min oplevelse. | Virkelig dårligt                     |
| ✎ 25 | At man havde glemt noget af det, der var aftalt. Fik i STARTEN ikke information om videre forløb eller resultat.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 26 | Efter halvandet års information om "Husk", blev jeg igen mødt af en person, der sagde nøjagtig det samme. Da jeg forklarede, at jeg var henvist pga., at det ikke havde effekt, og at jeg har nerveskader, og anden behandling var nødvendig, fik jeg besked, at jeg nok ikke havde doseret korrekt! Først efter at blive ked af det, græde og forlange at blive undersøgt af en læge (under endnu års ventetid), blev jeg taget alvorlig og sendt til undersøgelse og læge!  | Dårligt                              |

#### **ID Kommentarer - P-AMB**

#### **Fejlhåndtering**

- |      |   |                  |
|------|---|------------------|
| ✎ 7  | De havde slettet min indkaldelse.   | Godt             |
| ✎ 12 | Fik tre forskellige svar af to forskellige læger. Desuden er der i ringe grad overensstemmelse mellem det, jeg fik at vide i ambulatoriet, og det, der er skrevet i min journal!! | Virkelig dårligt |

#### **ID Kommentarer - KIRURGISK AFD. P AMBULANT**

#### **Fejlhåndtering**



- |      |   |         |
|------|---|---------|
| ✎ 3  | Informationsmaterialet i mit indkaldelsesbrev var mangelfuldt.  | Godt    |
| ✎ 7  | Ved ekstra undersøgelse af, om hjertet kunne klare operation, var der ikke bestilt alle undersøgelser, så skulle rende fra ene til andet sted, og personalet måtte også ringe rundt for at følge op og bestille tider på andre afdelinger/ambulatorier. Ikke smart, når det er en ældre person, man har med at gøre, bliver forvirret og fatter intet (hvad hvis ingen pårørende med!). Ved undersøgelse efter operation blev der ikke bestilt [mobillab], så blodprøve klar til ambulatorieundersøgelse. Fulgte heldigvis selv op og fik det bestilt, så var klar. | Uoplyst |
| ✎ 8  | Et af mine sting gik op, så jeg var en ekstra tur forbi, og mit ar blev knap så kønt.   | Godt    |
| ✎ 16 | Når man kommer fastende, har været på udrensning i to dage, og ydermere er lidt nervøs,   | Uoplyst |

kunne lægen godt vise lidt hensyn, inden han slynger det værste scenarium ud!

**KIRURGISK AFD. P****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-STOMI</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Har været tilknyttet afdelingen i to år, og har endnu ikke fået den nødvendige hjælp til mit store problem.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-MEK</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg var utryk ved en af portørerne, da han skulle køre mig fra afdelingen og ned til CT-scanneren, for jeg havde to poser til at hænge ved sengesiden, en til kateteret og en til et dræn, og der var næsten ingen plads i bredden i elevatoren. Jeg synes, han gik alt for stærkt både ind og ud af elevatoren, så poserne kom i klemme i åbningen/flyttede sig, så jeg blev bange for, at de blev hevet ud af min krop. Selvom han sagde, han havde styr på det, så var jeg meget utryk ved situationen. Han virkede også meget kold og upersonlig og kaldte en for FRUE hele tiden. Skide irriterende. En anden portør [], som kørte mig tilbage til afdelingen, var super god, varm og omsorgsfuld, noget helt andet, og han kunne sagtens stille og roligt få både seng/poser og mig gennem elevatoren/døre uden problemer. Den første portør håber jeg aldrig, jeg skal møde igen.	Godt
5	Meget kort tid til information, samtale.	Godt
9	Kørte bare på skinner.	Virkelig godt
12	En god kommunikation med røntgenafdelingen, så jeg havde meget lidt ventetid dernede, inden jeg blev kaldt ind til scanning. Og dette gælder ved alle tre scanninger, på trods af at jeg den ene gang fik at vide fra afdelingen, at jeg skulle regne med en del ventetid. Meget velfungerende!	Godt
15	Mit besøg på Radiologisk afdeling startede med 45 minutters ventetid, uden nogen forklaring, på en forundersøgelse. Hvorefter jeg synes, at scanningen gik lynhurtigt, og information var ikke kommet til ambulatoriet. Det virkede som om, tiden skulle indhentes, men utrygt for mig.	Godt
16	Alt går MEGET hurtigt og effektivt. Det er absolut godt, men "sjælen" kommer ligesom ikke med. Her et halvt år efter kommer reaktion med træthed og deprimeret.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-KDP</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Utilfredsstillende, at der går flere måneder før udredning og behandling.	Dårligt
6	Det var dejligt at møde kendte sygeplejersker fra afdelingen.	Virkelig godt
9	Har været tilfreds i mit forløb ind til sidste gang, da jeg kom ind til en anden læge. Dette var ikke optimalt i mit forløb, og [jeg] følte ikke, jeg blev hørt med de problemstillinger og udfordringer, der er i mit tilfælde.	Godt
10	OP-personalet var helt i top, her fik jeg omsorg.	Dårligt
11	Der var meget ventetid, men sikkert ikke "unødigt" ventetid.	Godt
12	Henvissende læge NN havde beskrevet, hvad der skulle opereres, og der forelå MR-skanning, som viste de to fistler.	Uoplyst
13	Jeg kommer hvert andet år og er altid blevet behandlet pænt. Denne gang havde jeg brug for hjælp pga. [smerter]. Det forsøgte sygeplejersken til fulde at indfri.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-ANALFYS</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Når der bliver ringet privat hjem til mig, føler min mand, at HAN STÅR UDENFOR, fordi afdelingens navn ikke bliver nævnt (det må I godt hos os).	Virkelig godt
5	Meget professionel sygeplejerske, som lyttede og havde gode løsningsforslag.	Virkelig godt







✎ 6	Hele forløbet har været utroligt ringe, hvad angår information. På intet tidspunkt bliver man orienteret om, hvad konsekvenserne kan være af operationen, hvordan helingsforløbet kan/skal gå, hvilke alternativer der er til operationen. Det er uanstændigt at sætte mennesker igennem den uvished, da de skal leve normalt både imens og efter.	Dårligt
✎ 7	Der bliver ikke taget hensyn til det, jeg personligt tror, mit helbredsproblem er. Jeg synes, personalet har deres indbyggede lægelige forklaringer. De siger tit, at alt er, som det skal være. Det synes jeg så ikke.	Dårligt
✎ 8	Meget tilfreds. Det gik rigtig godt.	Godt
✎ 11	Fik hjælp af sygeplejerske NN flere gange angående afføringsproblemer.	Virkelig godt
✎ 14	Blev sendt hjem med en maskine, jeg skulle øve med. Det bliver selvfølgelig lagt over på en selv, og det kan man ikke gøre anderledes. Men ellers et godt behandlingsforløb.	Godt
✎ 16	I hele forløbet oplevede jeg en kompetent og venlig behandling.	Virkelig godt
✎ 23	Ikke andet end at det tager meget lang tid at komme igennem systemet.	Godt
✎ 26	Jeg var henvist fra gynækologisk Skejby, her var lægens vurdering noget anderledes. Jeg blev lovet, at analfysiologisk kunne finde ud af, om det var både nerve- og muskelskader, men de undersøgelser kunne I ikke lave, så nu er jeg igen uden hjælp og "bare" afsluttet i systemet!	Godt
<b>ID Kommentarer - P-AMB</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Man kan optimere ventetiden mellem blodprøver, samtale med sygeplejerske, læge NN og anden læge NN.	Virkelig godt
✎ 5	Jeg havde en tid [om morgenen], men kom først til [om eftermiddagen]. I venteværelset var det ikke muligt at få oplyst en forventet tidshorisont (ventede på, at operationsgang var klar).	Godt
✎ 9	Mit negative svar beror alene på, at den sygeplejerske som skulle guide mig igennem diverse før min operation ugen efter, ikke ville lytte til, at jeg ønskede en bestemt læge (som jeg i øvrigt var blevet henvist til) til at operere mig. Hun ville ikke forsøge, at vi kunne få en snak med denne læge og var i øvrigt ikke særlig imødekommende. Mit indtryk var, at jeg og min ægtefælle spolerede hendes plan for den gennemgang af forløbet, som hun havde forberedt.	Dårligt
✎ 10	Jeg har oplevet mange sygehuse og personaler. Jeg er ALDRIG blevet behandlet så professionelt og har fået så megen omsorg for mit problem som i Aarhus. Jeg bemærkede en stor venlighed. Fantastisk!	Virkelig godt
✎ 11	Alt virker omsorgsfuldt og professionelt. Ok.	Godt
✎ 12	Lægerne optrådte ualmindelig arrogante med fatal mangel på empati. Nedladende opførsel!	Virkelig dårligt
<b>ID Kommentarer - KIRURGISK AFD. P AMBULANT</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Alt var fint.	Godt
✎ 2	Altså der var lidt forvirring efter, at jeg havde været på andet sygehus omkring, hvem der skulle give mig oplysninger. Jeg troede sådan set også, at jeg skulle tilbage til ambulatoriet.	Godt
✎ 3	Hele måden at lave indkaldelsesbrevet må gerne tænkes om. Det er meget svært at vide, hvilke oplysninger er relevante, og hvilke, der bare er med, fordi det er politisk besluttet. Der kunne særligt på første side stå, hvad der forventes af mig som patient. Herunder hvad jeg skal læse, hvad jeg skal gøre inden besøget og lignende. Gerne i punktform, så det er overskueligt.	Godt
✎ 6	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎ 9	For læge NN's vedkommende måtte jeg kæmpe for at blive hørt. Anden læge NN var mere imødekommende.	Godt
✎ 10	Personalet var gode til at lytte og svare på alle mine spørgsmål.	Virkelig godt

-  13 Jeg er på alle måder tilfreds. Virkelig godt
-  15 Kirurgisk afdeling P er både stomiklinik og operationsafdeling. I forhold til operationsafdelingen følte jeg mig dagen efter operationen overladt til mig selv. Havde brug for hjælp til at komme op at sidde og lidt i gang efter operationen. Godt

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

ID	Kommentarer - P-STOMI	Samlet indtryk
1	Skriftligt materiale ikke opdateret, og vigtige ting udeladt. Mave-tarm sygdomme ved man åbenbart ikke så meget om.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - P-MEK</b>		
12	Ved ikke, om det var meningen, at jeg skulle modtage skriftlig informationsmateriale, for det gjorde jeg ikke!! Men jeg var fint tilfreds med den mundtlige information fra læger og sygeplejersker.	Godt
16	Igen effektivt, men jeg var meget dårlig til at tage information ind og forstå, og fik det dårligt ved at læse for meget om kræft!	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - P-KDP</b>		
1	Information var mangelfuld og modstridende med hensyn til, hvad der var problemet, og hvilken behandling, der tidligere er foretaget.	Dårligt
11	Har stor forståelse for prioritering af akutttilfælde. Men frustrerende med konstante meldinger om ny information om [mere ventetid], hvorefter der går [flere] timer inden næste melding. Foretrækker klart, at man i stedet får at vide, der først sker noget om f.eks. otte timer.	Godt
12	Jeg fik fin mundtlig information af lægen.	Uoplyst
14	Har ikke modtaget nogen information om min operation ud over mundtligt fra lægen, der opererede.	Godt
<b>ID Kommentarer - P-DAGKIR</b>		
2	Mangler skriftligt information om selve indgrebet samt beskrivelse af, hvad jeg kunne forvente efter operationen, både i forhold til resultat, succes og eventuelle alternative behandlinger, hvis det aktuelle indgreb ikke havde den forventede ønskede effekt.	Godt
<b>ID Kommentarer - P-ANALFYS</b>		
4	Jeg har IKKE fået noget SKRIFTLIGT informationsmateriale fra JERES afdeling, siden der hvor I sendte mig hen til andet sygehus og tredje sygehus. FIN information. Dette er et led i min behandling.	Virkelig godt
6	Det kunne være rart at få noget information.	Dårligt
11	Først [i efteråret] hørte jeg, at der havde været en knude i min endetarm, ved samtale mellem to læger. Havde kun tidligere hørt fra læge NN, som sendte mig til anden by, at jeg havde kræft i huden i endetarmen.	Virkelig godt
14	Jeg følte måske lidt, at man fik for mange papirer i hånden, men det var nok også, fordi jeg ikke er god til at sætte mig ind i det, jeg får med hjem. Fik meget information.	Godt
17	Jeg kunne godt have tænkt mig, at der var en DVD. Synes, at jeg skulle tage stilling til for hurtigt, hvordan min Sakralnervestimulation virkede.]. Ville gerne have haft mere tid.	Godt
<b>ID Kommentarer - P-AMB</b>		
1	Pas på med ikke at udlevere for meget. Især pjecer.	Virkelig godt
6	Der er ikke så meget positivt at sige om mit sygdomsforløb, men én person skal dog fremhæves. Læge NN, som er meget kompetent og dygtig og har særlige medmenneskelige egenskaber.	Dårligt



	10	Jeg vil bare sige, jeg har rost dette meget alle steder. Det har været meget positivt!	Virkelig godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - KIRURGISK AFD. P AMBULANT</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Informationen før var dårlig. Informationsmaterialet efter besøget kunne godt være mere udbygget, men var ellers meget godt.	Godt
	4	Har igennem [flere] år haft kontakt med den samme læge. Havde efter undersøgelsen samtale med en anden læge, der havde en anden holdning til forebyggende behandling, end den læge jeg havde konsulteret i de seneste [mange] år. Det gjorde mig usikker. Fik også en ny tid ved den nye læge, som jeg, efter råd fra min praktiserende læge, efterfølgende har fået ændret til den gamle læge. Er dog ikke i tvivl om begge lægers (læger NN) store faglighed.	Godt
	9	Jeg fik intet materiale.	Godt
	15	Jeg havde behov for, at der blev udleveret prøver på flere slags stomiposer, sådan at jeg fik valgmuligheder (kunne ikke bruge dem, jeg fik med hjem, da de ikke kunne klistre tæt til huden).	Godt
	16	Jeg kunne godt have tænkt mig enten at få lov at se nogle billeder på skærmen (de må have foreligget), eller at der var blevet lavet en tegning for at uddybe problemet.	Uoplyst

**KIRURGISK AFD. P****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-STOMI</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Skulle selv rykke for hjælp flere gange.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-MEK</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Når man kommer på patienthotellet og efterfølgende skal have samtale med overlægen på afdelingen, så vil det være meget bedre, hvis der er en eller anden form for opkald til patienten på patienthotellet, i stedet for at patienten skal vente to timer på afdelingen på en hård stol (hvad jeg gjorde). Man føler sig lidt i vejen på afdelingen og er jo på vej ud af systemet. Det er jo heller ikke sikkert, at man er helt frisk, og måske vil man gerne vil have en seng at hvile i, når der er så lang ventetid. Bedre metode ønskes.	Godt
6	Alt for lang tid mellem de tre beskeder/personer, der skulle informere mig. Hver besked tog mellem fem og 15 minutter. Jeg var der i [flere] timer. Dårlig planlægning. Spild af alles tid.	Godt
15	Jeg har egentlig en god fornemmelse for ambulatoriet, det var forundersøgelse og kommunikationen afdelingerne imellem jeg var lidt ked af.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-KDP</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Har haft kontakt til [mange] læger i forløbet. For mange!	Dårligt
9	Føler NN virkelig har taget hånd om mig hele vejen igennem mit forløb. Det hele faldt til gulvet til min kontrol [i efteråret], da det var en ny læge, som absolut ikke havde empati.	Godt
12	For lang ventetid inden selve undersøgelsen i []. Ved journaloptagelsen og læge NN's tilsyn desuden ca. halvanden times ventetid mellem hver konsultation. Det føles som spildtid, da jeg jo den dag skulle tilbage på arbejde. Men på anden afdeling føltes det også som spildtid, da vi skulle have andre til at aflevere vores [børn] i skolen.	Uoplyst
13	Jeg har ikke været til nogen samtale i forløbet. Ej heller modtaget information i forhold til KRAM. Jeg får svar på undersøgelsen med det samme, og bliver kaldt ind efter to år igen.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-DAGKIR</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Måske er mine kritikpunkter ligeså meget rettet til operationsafdelingen. Egentlig er ambulatoriet dygtigt, og det var trygt, at reservelægen, der undersøgte mig, fik en anden læge til at vurdere, om en operation kunne hjælpe mig. Det sagde vedkommende ja til, dog uden at se mig. Jeg synes det var så flot, at jeg blev ringet op to gange for at få aftalt de sidste detaljer, og jeg kunne stille spørgsmål. Det var super! Og meget trygt. Jeg oplevede også fleksibilitet i forhold til at aftale, at jeg ikke skulle til narkosetilsyn, men dette kunne ordnes samme dag som operationen. Jeg fik også sendt materiale til forberedelse før operationen, så jeg kunne undgå flere sygedage fra arbejdet, da jeg bor langt væk fra Aarhus. Det var meget fleksibelt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-ANALFYS</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	En sød sygeplejerske, der orienterede mig mundtligt om, hvad min behandling p.t. går ud på, samt telefonsamtaler.	Virkelig godt
6	Det er kun muligt at ringe derind i et meget kort vindue af tid i løbet af hverdagen, hvilket gør det svært at komme i kontakt med jer.	Dårligt
7	Der sker intet. Når jeg ankommer, bliver jeg bedt om at tage plads og vente. Efter behandlingen/undersøgelsen bliver man frigjort til at tage hjem.	Dårligt
11	Jeg er taknemmelig, hver gang de uge god for mig, men må leve med de problemer, som kemo og strålebehandling har givet mig [for år tilbage] på andet sygehus.	Virkelig godt
14	Nej, det har været godt informeret, og har fået en god behandling.	Godt

- |      |  |      |
|------|--|------|
| ✎ 17 | Har ALTID kunnet ringe, det har været betryggende. Nu hvor jeg har fået arbejde [langt væk] og bruger fire timer på kørsel, foruden arbejde, har jeg synes, det har været svært at komme i kontakt med afdelingen i den begrænsede åbningstid om morgenen.   | Godt |
| ✎ 23 | Jeg føler, at jeg stadig er på forsøgsbasis, selvom jeg har haft problemet/problemer og ondt i mere end 12 år. Løsningen er endnu ikke opnået. Måske er det umuligt.   | Godt |
| ✎ 26 | Står tilbage med flere spørgsmål end før. Fik en diagnose, det var rart. Men hjælp, behandling og videre forløb ved jeg intet om, andet end at jeg står, som fra jeg fødte. Spis, husk at træne (dette til trods for, at speciallægen på Skejby sagde: "Du kan træne de næste ti år uden effekt! Du skal undersøges [], for din scanning viser, at noget er i stykker/defekt". Analfysiologisk: "Det kan vi ikke måle, du afsluttes!!"). | Godt |

**ID Kommentarer - P-AMB**

**Samlet indtryk**

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 4  | Skulle møde [tidlig morgen] til den store tarmundersøgelse. Mødte fastende og kom først til [over middag]. Ganske uanstændigt at vente så længe.                           | Godt          |
| ✎ 5  | Har ingen information fået om kost, motion og alkohol, men kender det selvfølgelig fra almindelig folkeoplysning.  | Godt          |
| ✎ 6  | Den eneste person, der har håndteret mit forløb professionelt og fået mig til at føle mig i gode hænder som patient, er NN.  | Dårligt       |
| ✎ 8  | Jeg havde et spørgsmål, lægen ikke umiddelbart kunne svare på. Lovede at undersøge det og ringe til mig. Nu [et par måneder] efter har jeg stadig ikke modtaget et opkald. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Jeg føler, der har været en stor omsorg for mit helbred generelt. Fået fortalt, hvad jeg netop kunne gøre bedre for mig selv, meget direkte/relevant for mig. Tak for det! | Virkelig godt |
| ✎ 11 | Alt i alt ok.  | Godt          |

**ID Kommentarer - KIRURGISK AFD. P AMBULANT**

**Samlet indtryk**

- |      |  |      |
|------|--|------|
| ✎ 3  | Personalet var virkelig gode, søde og dejlige. Men indkaldelsesbrevet var noget skræmmel.  | Godt |
| ✎ 9  | Fik ingen information (men ved det godt).  | Godt |
| ✎ 11 | Samtale med læge NN efter undersøgelser og operation var meget kortfattet. Besked om et videre forløb med stråle- og kemobehandling, en stor operation og [andet indgreb] tog 5 minutter [], så vi nåede slet ikke helt at forstå det. Mange spørgsmål meldte sig, så det blev en hård weekend at komme igennem. | Godt |

**KIRURGISK AFD. P**

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

ID	Kommentarer - P-STOMI	Samlet indtryk
1	At lytte til patientens symptomer kunne sikkert gøre lægerne klogere. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
ID	Kommentarer - P-MEK	Samlet indtryk
1	Forrige gang jeg besøgte jer, var der manglende koordination imellem en anden afdelingen og jeres afdeling. Det betød et ekstra besøg for mig på hospitalet, hvilket var helt irrelevant. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Jeg vil meget gerne rose personalet på Afdeling 280. Rigtig søde, kompetente, omsorgsfulde, tålmodige og hjælpsomme []. Der er dog en, som gerne må blive lidt bedre til at give blodfortyndende medicin, AV mit lås :-). Jeg vil også gerne rose for den måde, de hver morgen rutinemæssigt laver kontrol af blodtryk, ilt og feber. Meget betryggende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
4	Jeg har fået al den hjælp, jeg har behov for under mit sygdomsforløb. Ros til alle for kærlig og omsorgsfuld behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
6	Ros til venlig modtagelse.	Godt
7	Det er lang tid at vente fra, at jeg opdager "knuden", til jeg har svar på, at den ikke er ondartet. Der går ti uger!	Godt
10	Når man kommer i ambulatoriet, vil det være en rigtig god ting, hvis man kun blev undersøgt af én læge og havde kontakt til kun én sygeplejerske. Det er meget frustrerende, at man møder mange forskellige til undersøgelser og samtaler. Der er ikke særlig meget tryk ved det. [Kontaktperson]	Godt
14	Venteværelset er meget lille. Personalet er altid meget venligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Det er vigtigt, når man har haft kræftceller konstateret, at afdelingerne arbejder sammen og virker som om, at de er lidt omhyggelige, så man går tryk derfra. Det der er hverdagskost på et hospital er ikke hverdagskost for patienten. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Generelt er der alle steder dårlige stole i venterum. [Fysiske rammer]	Dårligt
ID	Kommentarer - P-KDP	Samlet indtryk
1	Som tidligere cancerpatient burde man kunne blive udredt og behandlet for beslægtede symptomer hurtigere. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
3	Jeg fik en tarmundersøgelse og var bedøvet. Ville gerne have talt med lægen, da jeg var frisk. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg blev indkaldt [om formiddagen] og [en time senere] blev jeg indlagt, og der lå jeg i [næsten fem timer] og ventede på at blive []undersøgt. Alt i alt varede besøget ca. seks timer fra jeg blev indkaldt, til jeg var undersøgt. Jeg ved godt, at I skriver afsæt hele dagen til undersøgelser/behandlinger, men jeg må sige, at seks timer er for meget for mig. I må kunne tilrettelægge bedre, således at hele besøget maks. varer to timer (jeg er [ældre]). En ros til personalet, som var søde og venlige, selvom de havde meget travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
6	Det har været en kæmpe hjælp/tryk, at jeg har kunne henvende mig, hvis jeg havde	Virkelig godt

spørgsmål eller er utryg ved min situation. Sygeplejersken har altid ringet tilbage, hvis lægen skulle spørges til råds, og givet sig god tid, så jeg trygt kunne gå videre. En stor TAK for det. [Kommunikation og information]

✎ 8 Rene toiletter, men kolde!  
[Fysiske rammer] Virkelig godt

✎ 10 1. Informere om ventetid. Dårligt

2. Psykisk omsorg til fastende ville gøre en stor forskel. Det er ikke rart at blive lagt i seng og så overladt til sig selv indtil undersøgelsen, når ventetiden er så lang.

3. Informere om, hvor toiletterne er.  
[Kommunikation og information, Pleje]

✎ 13 Jeg er selv [ansat i sundhedsvæsenet] og tænker meget over patientens anonymitet i forhold til andre patienter. Det er yderst ubehageligt at ligge 11 patienter på rad og række bag gardiner og blive udspurgt og informeret om private ting. Ingen i hele afdelingen var i tvivl om, hvad hinanden skulle have lavet og hvordan. Toiletterne blev hurtigt ubehagelige i løbet af dagen (nu var jeg der uheldigvis næsten hele dagen).  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Virkelig godt

**ID Kommentarer - P-DAGKIR**

**Samlet indtryk**

✎ 1 Jeg oplevede personalet som ualmindeligt omsorgsfulde, informerende og professionelle, samtidig med at hele stemningen var venlig, rolig og tryk.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

✎ 2 Det var fint, at jeg blev gjort opmærksom på muligheden for at få kørselstilskud, og de havde papirerne klar til mig. Måske var det lidt pinligt at skulle tale med receptionist, mens de andre i venteværelset kunne høre, hvad vi talte om. Det bryder jeg mig ikke om. Men de var søde og dygtige.  
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt

**ID Kommentarer - P-ANALFYS**

**Samlet indtryk**

✎ 1 Stor venlighed og meget imødekommende.  
[Relationer til personale] Virkelig godt

✎ 2 Et afslappet, men kompetent personale. Virker som en behagelig arbejdsplads, som så kommer til udtryk overfor patienterne og den rolige atmosfære. Der bliver ros herfra.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

✎ 3 Godt: De indkaldte pr. telefon på grund af afbud.  
[Kvalitet i behandling] Godt

✎ 4 Der er en behagelig atmosfære. Måske lidt dæmpet musik, da alle er lidt pinligt berørt af "deres problem".  
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt

✎ 7 Personligt synes jeg, at man skal lytte mere til patienten. Dårligt

✎ 8 En særlig tak til læge NN og afdelingen for en perfekt udført operation og efterbehandling.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt

✎ 9 Det ville være rarere, hvis modtagelseslugen ikke vendte ind mod venteværelset. Nu kan de ventende høre alt, og det sker, at de kommenterer på det. Venligt ment, men alligevel...  
[Fysiske rammer] Virkelig godt

✎ 11 Venteværelset kunne godt måske tilbyde kaffe eller noget at spise til patienter med en rejsetid på tre timer frem og tre timer tilbage. Har kun set en spisevogn med varm mad, som man ikke tør begynde på af hensyn til vogn/taxa, som skal hente en.  
[Fysiske rammer, Pleje] Virkelig godt

✎ 12 Ventetid og manglende information om årsag til ventetiden. Dårligt

	[Kommunikation og information, Ventetid]	
✎ 13	Der kunne godt skabes lidt hygge med møbler, og så kunne man godt servere/byde på noget at drikke, når der er ventetid. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 14	Det eneste jeg synes, at I kan gøre anderledes er, at sætte noget op, man kan drikke, når man venter. Eller skilte til hvorhenne man kan tage det. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 16	Sikkerheden imponerede mig. 20 sekunder inden bedøvelsen spurgte læge NN: Cpr.nr., navn og hvorfor jeg var der. Det [taler] for, at de har opmærksomheden skærpet.	Virkelig godt
✎ 17	I venteværelset kunne der godt være flere forskellige blade. Noget KAFFE, som jeg kunne KØBE et krusfuld af. I må tænke på, at mange af jeres patienter kommer langvejsfra, så en kop/et krus kaffe/te ville være kærkommen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 18	Det er betryggende, at der ikke bliver brugt cpr.nr. på alle skrivelser. Det kunne andre sygehuse lære noget af. Tak for det.	Godt
✎ 19	Super god behandling af sygeplejerskerne på sengeafsnit P260 efter min operation. De fortjener en stor og varm TAK!	Virkelig godt
✎ 21	Bortset fra én oplevelse føler jeg, at jeg har fået en virkelig kompetent og faglig vurdering af mit problem. Jeg føler også, at jeg hele vejen igennem er blevet behandlet/opfattet som et enkeltstående individ og ikke som en i mængden. Stor tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 22	Toiletterne kunne være renere. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 25	De sidste besøg har virket bedre end starten, mere orienterende, bedre kvalificerede og mere forstående (man har undersøgt mulighederne). [Kvalitet i behandling]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - P-AMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Rigtig god information fra sygeplejersken/læge NN. Alt det, som var godt i ambulatoriet, var bestemt ikke godt under selve indlæggelsen [].	Virkelig godt
✎ 2	Jeg er kommet i ambulatoriet i [flere] år, og jeg har følt mig set og godt hjulpet, både efter operationen og med de problemer, som jeg har fået efterfølgende pga. operationen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 3	Jeg har haft flere/mange ambulante besøg, Hver gang ny læge. Det ville være bedre, hvis det var samme læger eller få læger. [Pleje]	Godt
✎ 5	Det er rart, at sygeplejersker er fra Afdeling 260, så det er kendte ansigter. Indkald kun de patienter, som I er helt sikre på at kunne få igennem systemet inden for jeres normale arbejdstid. [Kontaktperson, Ventetid]	Godt
✎ 6	KOMMUNIKATION.	Dårligt
✎ 9	[] Min efterfølgende indlæggelse på en anden afdeling var positiv. Jeg oplevede en god behandling af sygeplejersker og læge.	Dårligt
✎ 10	Rengøringen var i høj klasse, og der var rengøring i hjørner og kanter. Noget, vi patienter har snakket meget om. Jeg oplever, at I har prioriteret rengøring meget højt, hvilket har gjort, at jeg har været meget tryk i forhold til operationen, der ventede. Jeg fik ikke infektioner eller [andet] pga. høj hygiejne og rengøring over alt på Aarhus Universitetshospital. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 11	Ambulatoriet kan næppe være meget bedre, når man tager hensyn til de noget ældre lokaler,	Godt

der er til rådighed.  
[Fysiske rammer]

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P AMBULANT	Samlet indtryk
4	Sikre sammenhæng, således at lægen ved de opfølgende samtaler er den samme, som ved de tidligere undersøgelser. [Pleje]	Godt
5	Lige en kommentar vedrørende venteværelsets indretning: Som kørestolsbruger oplever jeg desværre alt for ofte, at der slet ikke er plads til mig og min stol ved et bord, uden jeg skal rykke rundt, skubbe og flytte andre stole væk. Føler mig altid uvelkommen sådanne steder. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Venteværelset i Dagkirurgisk Afsnit er lidt mørkt og kedeligt indrettet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Lytte til patientens bekymringer, før der svares. Det ville (i mit tilfælde) ikke tage længere tid. Ellers er jeg godt tilfreds :-).	Godt
10	Virkelig dejligt at have en kontaktperson, der følger en både før og efter operation. [Kontaktperson]	Virkelig godt
12	Det kunne være godt med frugt i venteværelset til patienterne, da der er patienter, der kommer langt væk fra. [Fysiske rammer]	Godt
13	Fuld tilfredshed.	Virkelig godt
15	Rengøringen er svær at forholde sig til, da afdelingen er nedslidt, men der virkede nusset, og jeg så kun sporadisk/nødtørftig rengøring. [Fysiske rammer]	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 afdelingsniveau. 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.

