

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kirurgisk afdeling**

**Hospitalsenheden Horsens**

**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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	79
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	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:	240
Afdelingens svarprocent:	60%

### 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.



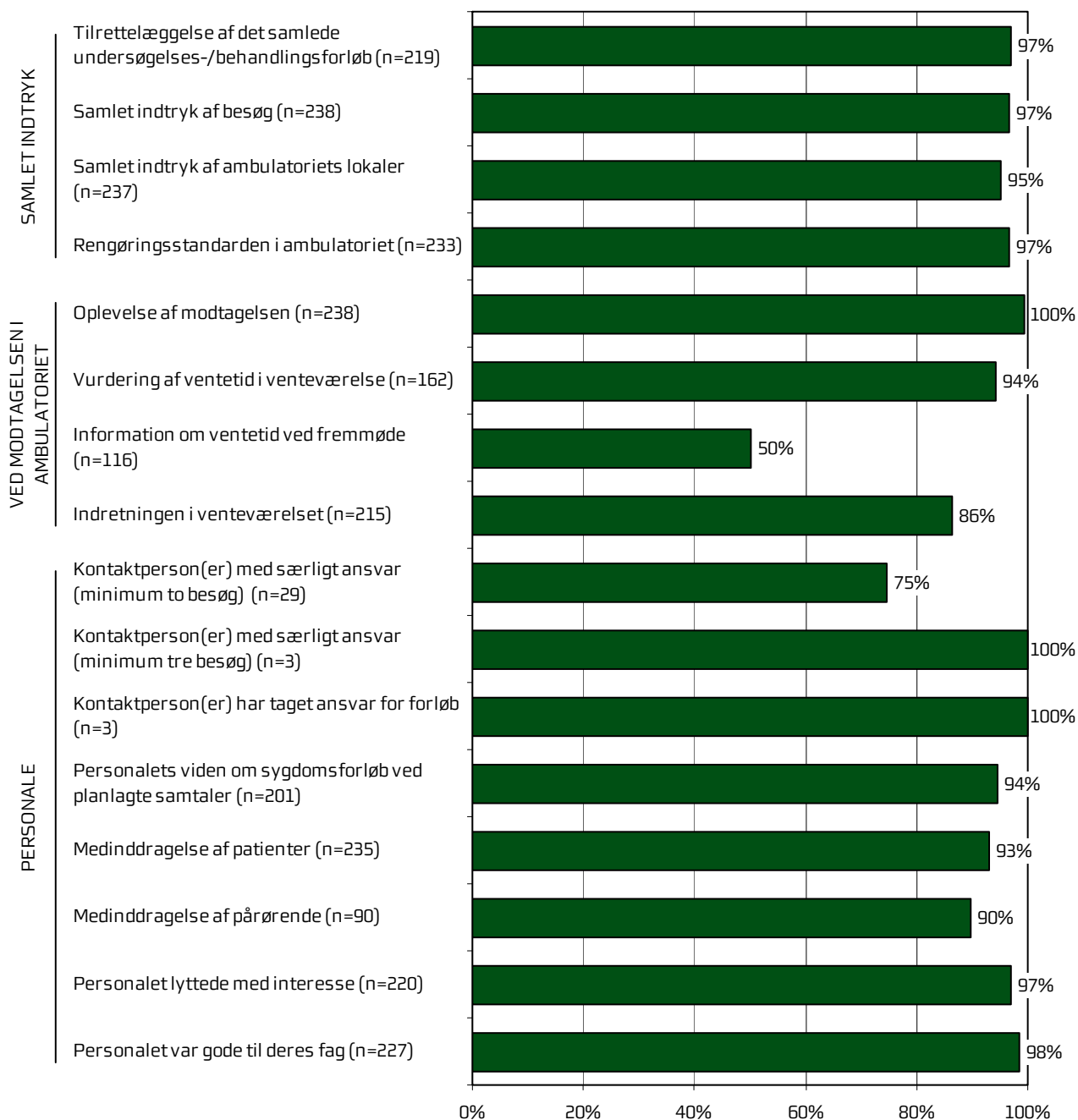


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

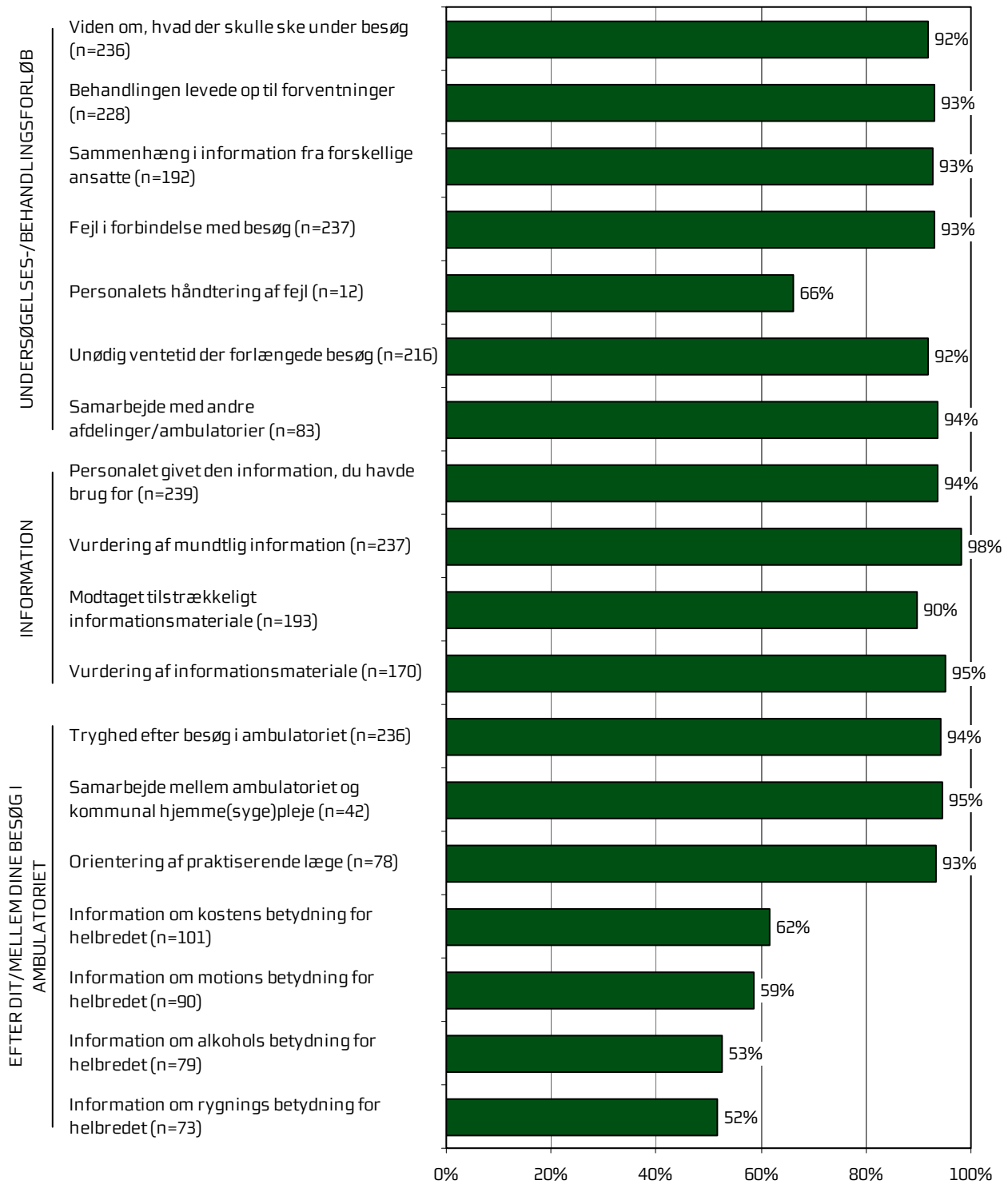
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

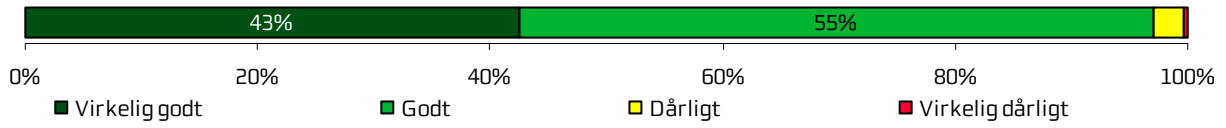
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

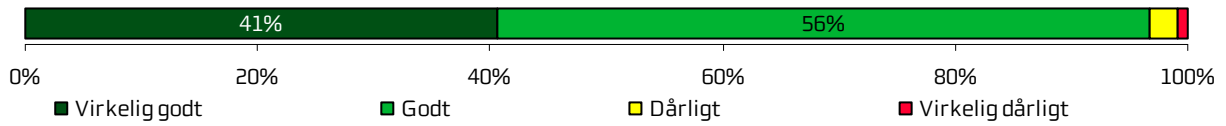
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

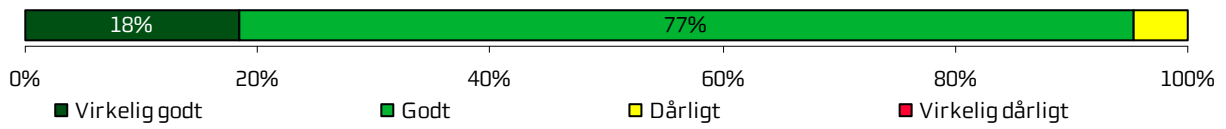
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=219)



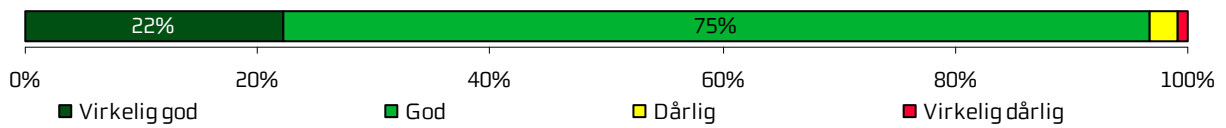
Samlet indtryk af besøg (n=238)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=237)



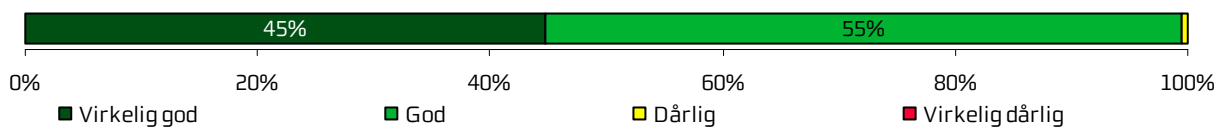
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=233)



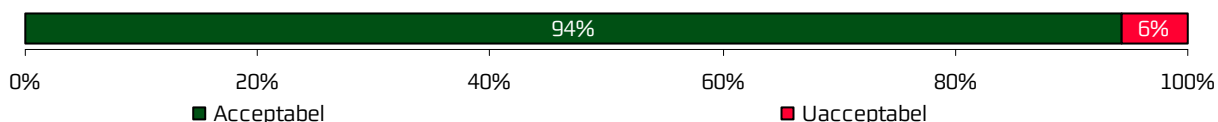
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	96 %	98 %	94 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	98 %	93 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	94 %	92 %	98 %	91 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	99 %	96 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

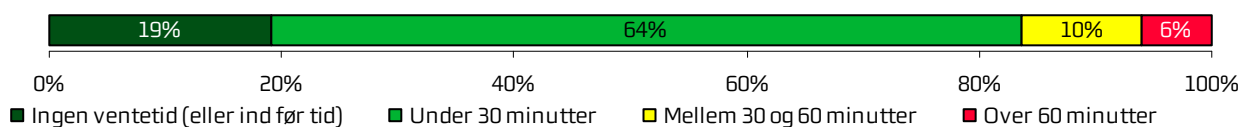
Oplevelse af modtagelsen (n=238)



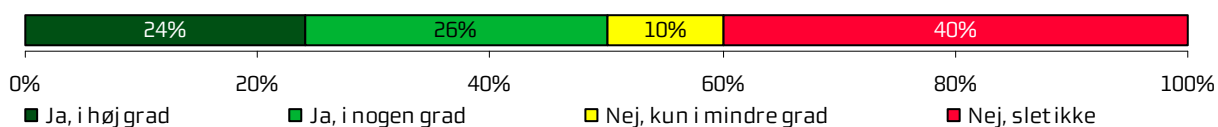
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=162)



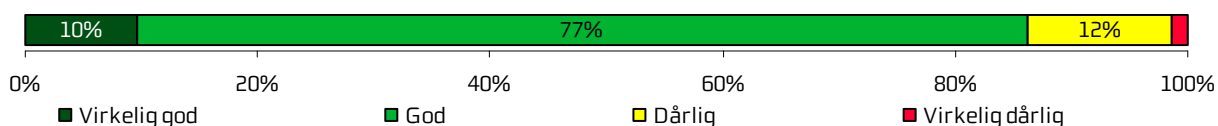
Længde af ventetid i venteværelse (n=155)



Information om ventetid ved fremmøde (n=116)



Indretningen i venteværelset (n=215)

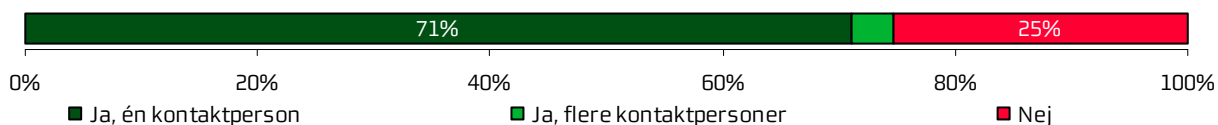




	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	95 %	96 %	96 %	88 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	50 %	52 %	53 %	53 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	84 %	81 %	96 % *	83 %	84 %

## Personale

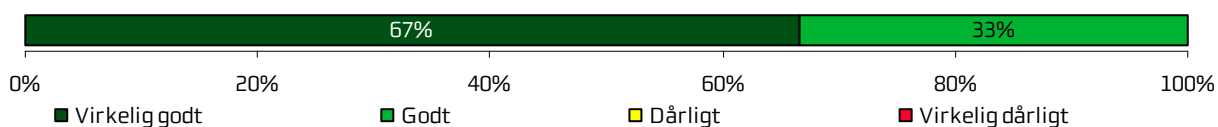
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=29)



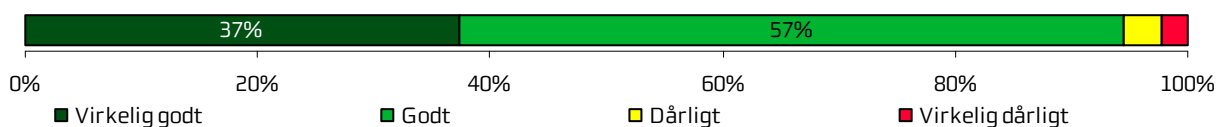
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



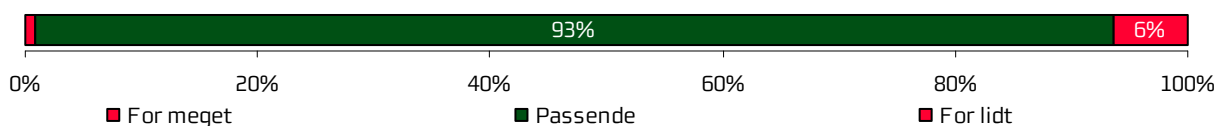
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



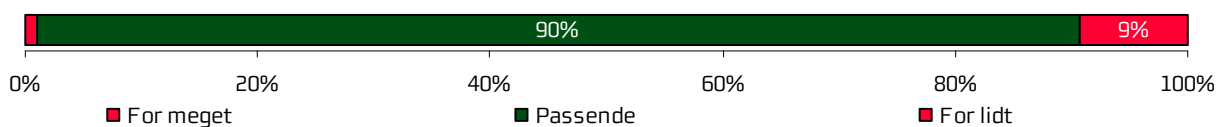
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=201)



Medinddragelse af patienter (n=235)



Medinddragelse af pårørende (n=90)



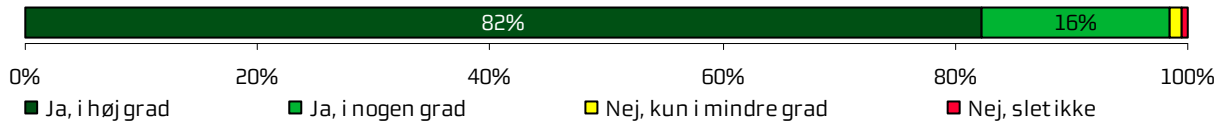
Personalet lyttede med interesse (n=220)



	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)	75 %	66 %	78 %	90 % *	72 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	100 %	77 % *	84 % *	69 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	94 %	96 %	96 %	92 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	95 %	97 %	91 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	82 %	89 %	93 %	90 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	96 %	96 %	94 %	94 % *

## Personale (fortsat)

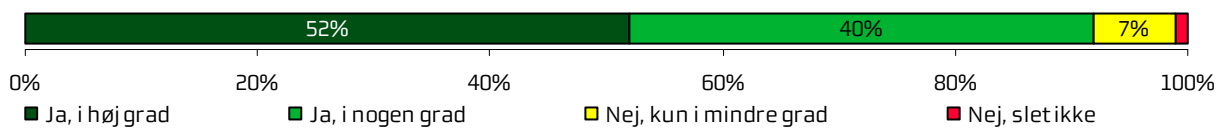
Personalet var gode til deres fag (n=227)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	99 %	96 % *	96 % *

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

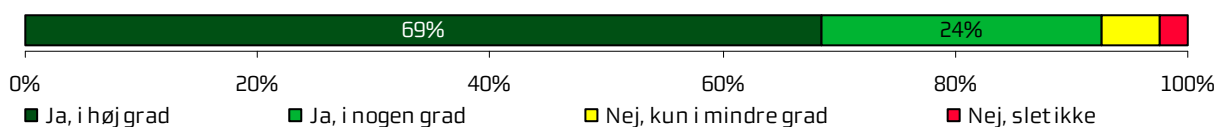
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



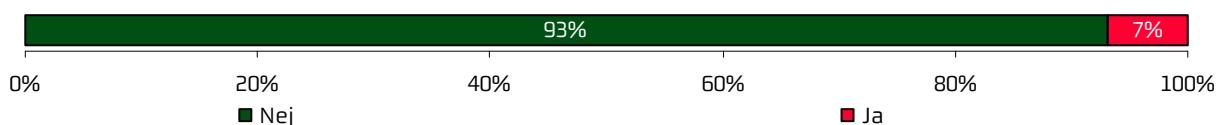
Behandlingen levede op til forventninger (n=228)



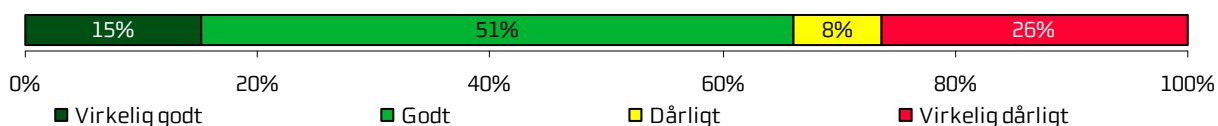
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=192)



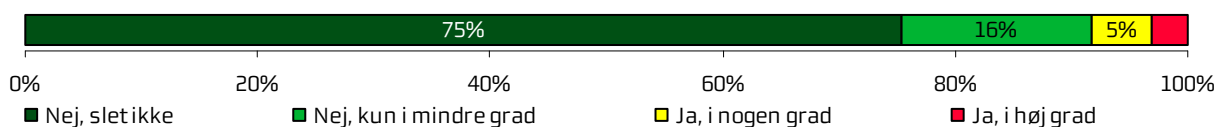
Fejl i forbindelse med besøg (n=237)



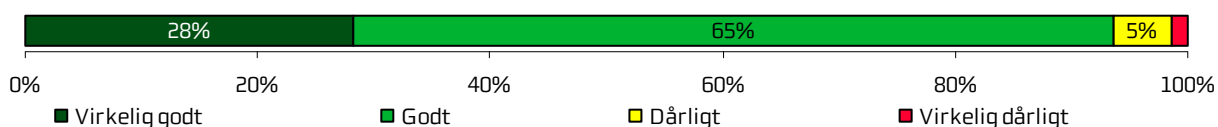
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=216)



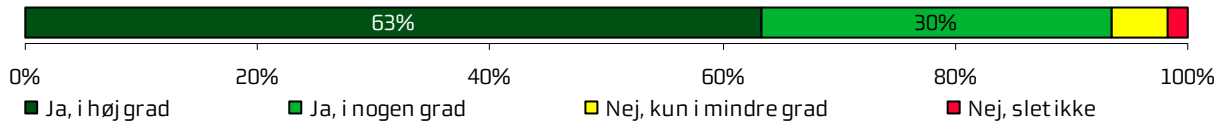
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=83)



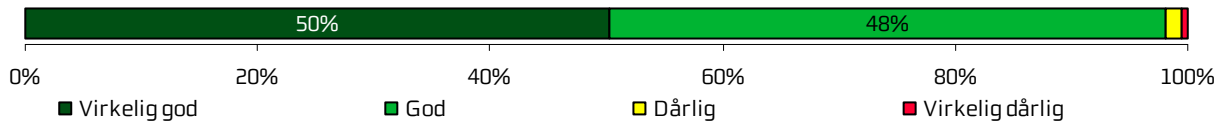
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	94 %	95 %	86 %	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	93 %	93 %	87 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	93 %	96 %	96 %	93 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	94 %	95 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66 %	52 %	69 %	71 %	58 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	86 %	92 %	92 %	88 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	93 %	95 %	88 %	91 %

## Information

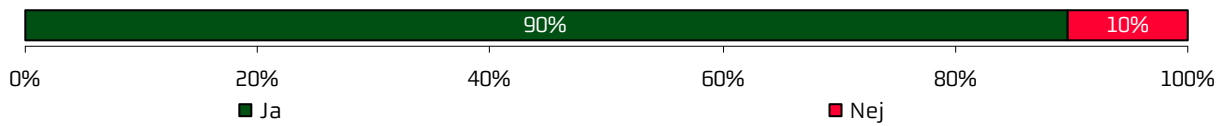
Personalet givet den information, du havde brug for (n=239)



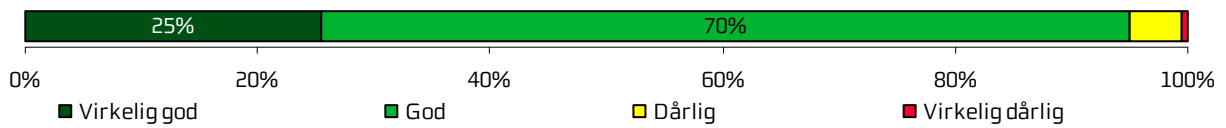
Vurdering af mundtlig information (n=237)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=193)



Vurdering af informationsmateriale (n=170)

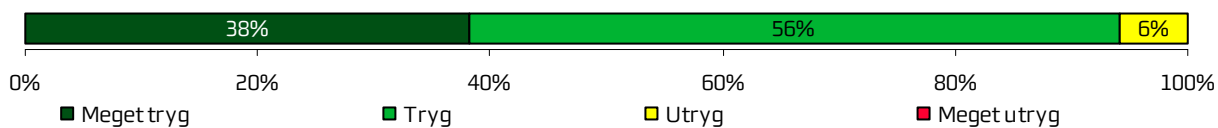




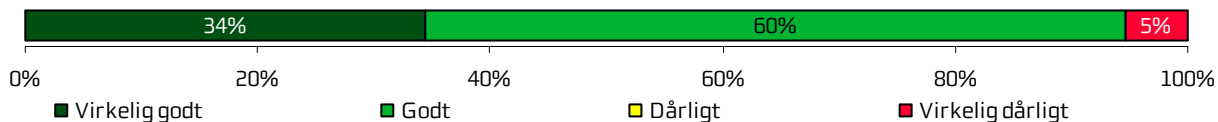
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	94 %	95 %	96 %	90 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	97 %	98 %	96 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	91 %	81 % *	84 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	98 %	93 %	94 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

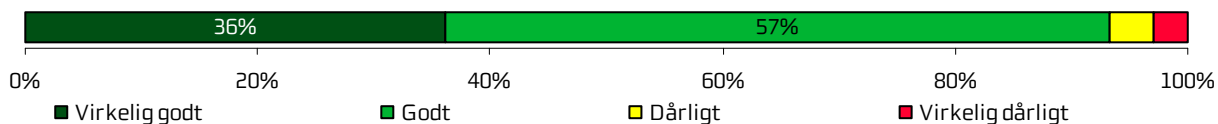
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=236)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=78)



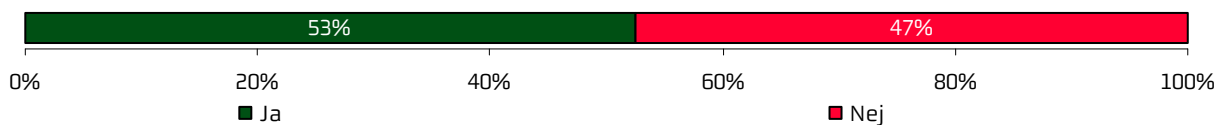
Information om kostens betydning for helbredet (n=101)



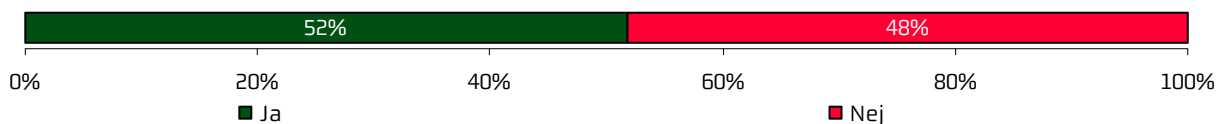
Information om motions betydning for helbredet (n=90)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=79)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=73)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	93 %	96 %	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	92 %	93 %	100 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	84 %	92 %	90 %	86 %	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	77 % *	46 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	59 %	-	-	78 % *	55 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	53 %	-	-	71 % *	50 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	52 %	-	-	77 % *	60 %	72 %



## **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.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &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>Rygnings</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. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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**, 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** 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** 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.



>>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) 60 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	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	52%	56%
Kvinde	48%	44%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	8%	16%
40-59 år	30%	33%
60-79 år	50%	41%
80 år eller derover	11%	8%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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	240		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	124		52%	
Kvinde	116		48%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	4		2%	
20-39 år	19		8%	
40-59 år	71		30%	
60-79 år	119		50%	
80 år eller derover	27		11%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	228		96%	
Pårørende	9		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	224		94%	
Ikke dansk	15		6%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	147		61%	
ambulatorium kirurgi	93		39%	
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	223		93%	
DZ031C og DZ031D	3		1%	
DK80	14		6%	

**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	43	55	2	0	219	16
<b>Køn</b>						
Mand	42	54	4	0	119	4
Kvinde	43	55	1	1	100	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	26	64	6	5	19	0
40-59 år	42	57	2	0	65	6
60-79 år	46	52	2	0	108	8
80 år eller derover	42	53	5	0	23	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	54	3	0	207	16
Pårørende	45	55	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	55	3	0	205	15
Ikke dansk	50	50	0	0	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	46	53	1	1	134	9
ambulatorium kirurgi	39	56	5	0	85	7
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	43	55	2	0	203	15
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3	0
DK80	40	52	8	0	13	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	56	2	1	238
<b>Køn</b>					
Mand	43	54	2	1	123
Kvinde	38	58	3	1	115
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	35	55	6	5	19
40-59 år	34	63	3	0	71
60-79 år	45	54	1	1	118
80 år eller derover	41	54	4	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	57	3	1	226
Pårørende	57	43	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	57	3	1	223
Ikke dansk	54	46	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagkirurgi	46	54	0	1	145
ambulatorium kirurgi	34	59	5	1	93
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	42	55	2	1	221
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3
DK80	22	70	8	0	14



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	77	5	0	237
<b>Køn</b>					
Mand	19	78	4	0	124
Kvinde	18	76	6	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	9	91	0	0	19
40-59 år	17	75	8	0	71
60-79 år	20	76	3	0	118
80 år eller derover	15	81	5	0	25
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	78	5	0	225
Pårørende	45	55	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	78	5	0	222
Ikke dansk	33	61	6	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagkirurgi	20	76	4	0	145
ambulatorium kirurgi	16	78	5	0	92
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	19	76	5	0	220
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3
DK80	6	94	0	0	14

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	22	75	2	1	233
<b>Køn</b>					
Mand	24	72	3	1	122
Kvinde	20	77	2	1	111
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	27	73	0	0	19
40-59 år	20	73	3	3	69
60-79 år	24	74	3	0	117
80 år eller derover	12	88	0	0	24
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	76	2	0	221
Pårørende	45	55	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	77	3	1	218
Ikke dansk	52	48	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagkirurgi	20	79	1	1	141
ambulatorium kirurgi	25	70	4	1	92
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	23	74	3	1	216
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3
DK80	14	80	0	6	14

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	55	0	0	238
<b>Køn</b>					
Mand	49	50	1	0	124
Kvinde	40	60	0	0	114
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	19	81	0	0	19
40-59 år	38	61	2	0	71
60-79 år	52	48	0	0	118
80 år eller derover	48	52	0	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	55	1	0	226
Pårørende	45	55	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	55	1	0	223
Ikke dansk	46	54	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagkirurgi	47	53	0	0	145
ambulatorium kirurgi	42	57	1	0	93
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	44	55	1	0	222
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3
DK80	47	53	0	0	13

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	94	6	162	76
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	83	40
Kvinde	92	8	79	36
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	0
20-39 år	83	17	13	6
40-59 år	92	8	51	19
60-79 år	97	3	78	40
80 år eller derover	94	6	16	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	154	73
Pårørende	100	0	6	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	149	73
Ikke dansk	100	0	12	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	95	5	100	47
ambulatorium kirurgi	94	6	62	29
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	96	4	148	73
DZ031C og DZ031D	-	-	2	1
DK80	76	24	12	2

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

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	64	10	6	155	1
<b>Køn</b>						
Mand	18	68	10	4	80	0
Kvinde	20	61	11	8	75	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	17	60	7	17	13	0
40-59 år	13	60	17	10	49	1
60-79 år	22	71	5	2	73	0
80 år eller derover	20	55	20	6	16	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	64	11	6	147	1
Pårørende	33	67	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	64	10	6	142	1
Ikke dansk	9	67	15	9	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	15	70	10	4	97	0
ambulatorium kirurgi	24	57	10	9	58	1
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	19	68	9	4	141	1
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	2	0
DK80	25	24	25	25	12	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	24	26	10	40	116	34
<b>Køn</b>						
Mand	26	28	7	38	62	17
Kvinde	21	23	13	42	54	17
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	19	23	23	35	9	4
40-59 år	25	18	6	50	44	7
60-79 år	27	30	12	30	48	21
80 år eller derover	16	41	8	35	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	25	11	41	109	33
Pårørende	57	22	0	22	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	28	11	42	105	33
Ikke dansk	72	10	0	18	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	25	32	13	31	72	22
ambulatorium kirurgi	23	18	7	52	44	12
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	24	27	9	40	105	32
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	1
DK80	31	18	20	31	10	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	10	77	12	1	215	18
<b>Køn</b>						
Mand	13	76	9	2	113	8
Kvinde	7	77	16	1	102	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	5	78	17	0	18	1
40-59 år	6	76	16	1	64	4
60-79 år	10	78	11	1	108	7
80 år eller derover	23	66	5	5	21	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	77	13	1	204	17
Pårørende	36	64	0	0	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	78	13	1	199	18
Ikke dansk	33	61	6	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	10	74	14	2	128	14
ambulatorium kirurgi	9	79	10	1	87	4
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	9	77	12	1	200	16
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3	0
DK80	18	64	18	0	12	2

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	71	4	25	29
<b>Køn</b>				
Mand	93	0	7	16
Kvinde	45	8	47	13
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	62	0	38	8
60-79 år	78	6	17	19
80 år eller derover	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	4	27	27
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	4	25	29
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	100	0	0	7
ambulatorium kirurgi	64	5	32	22
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	71	4	25	29
DZ031C og DZ031D	-	-	-	0
DK80	-	-	-	0



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	-	-	-	3
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	-	1
Kvinde	-	-	-	2
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	3
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	-	2
Pårørende	-	-	-	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	-	-	-	3
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	-	-	-	0
ambulatorium kirurgi	-	-	-	3
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	-	-	-	3
DZ031C og DZ031D	-	-	-	0
DK80	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	3	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	-	-	-	-	0	0
ambulatorium kirurgi	-	-	-	-	3	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	-	-	-	-	3	0
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	0	0
DK80	-	-	-	-	0	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	57	3	2	201	35
<b>Køn</b>						
Mand	40	54	3	3	110	13
Kvinde	35	61	4	1	91	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	25	68	0	7	15	4
40-59 år	29	66	2	4	56	12
60-79 år	46	48	5	0	107	12
80 år eller derover	29	65	0	6	20	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	57	3	2	192	32
Pårørende	44	56	0	0	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	57	4	2	187	33
Ikke dansk	47	53	0	0	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	37	63	1	0	123	22
ambulatorium kirurgi	38	50	6	5	78	13
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	37	57	4	2	185	34
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3	0
DK80	48	43	0	8	13	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	235
<b>Køn</b>				
Mand	1	96	4	122
Kvinde	1	90	9	113
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	0	90	10	19
40-59 år	3	90	8	69
60-79 år	0	95	5	118
80 år eller derover	0	92	8	25
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	223
Pårørende	0	88	12	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	220
Ikke dansk	0	93	7	15
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	1	95	3	143
ambulatorium kirurgi	0	90	10	92
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	0	93	6	219
DZ031C og DZ031D	-	-	-	3
DK80	7	85	8	13

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	90	9	90	145
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	6	53	69
Kvinde	3	84	14	37	76
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	2	17
40-59 år	3	79	18	28	43
60-79 år	0	97	3	43	74
80 år eller derover	0	85	15	14	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	90	9	81	142
Pårørende	0	100	0	6	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	89	11	78	142
Ikke dansk	8	92	0	11	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagkirurgi	2	92	6	53	90
ambulatorium kirurgi	0	86	14	37	55
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	1	90	9	84	134
DZ031C og DZ031D	-	-	-	0	3
DK80	0	82	18	6	8

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	69	28	2	1	220	17
<b>Køn</b>						
Mand	63	34	3	1	116	7
Kvinde	77	21	2	0	104	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	61	39	0	0	18	1
40-59 år	71	24	5	0	69	1
60-79 år	73	25	2	0	105	13
80 år eller derover	57	38	0	5	24	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	28	2	1	209	16
Pårørende	89	11	0	0	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	27	3	1	205	16
Ikke dansk	63	37	0	0	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	74	25	1	0	135	10
ambulatorium kirurgi	64	31	5	1	85	7
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	69	29	3	0	206	15
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3	0
DK80	90	0	0	10	11	2

**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	82	16	1	1	227	13
<b>Køn</b>						
Mand	79	19	1	1	120	4
Kvinde	86	13	1	0	107	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	78	22	0	0	19	0
40-59 år	82	17	2	0	68	3
60-79 år	82	16	1	1	114	5
80 år eller derover	85	15	0	0	23	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	17	1	1	216	12
Pårørende	100	0	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	17	1	1	212	12
Ikke dansk	92	8	0	0	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	91	9	0	0	141	6
ambulatorium kirurgi	71	26	2	1	86	7
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	82	16	1	1	212	11
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3	0
DK80	84	16	0	0	12	2

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	52	40	7	1	236	1
<b>Køn</b>						
Mand	53	41	4	2	123	0
Kvinde	51	38	10	0	113	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	35	55	10	0	19	0
40-59 år	48	44	9	0	71	0
60-79 år	57	37	7	0	118	0
80 år eller derover	52	38	0	10	24	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	40	7	1	224	1
Pårørende	53	35	12	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	40	8	1	221	1
Ikke dansk	59	41	0	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	64	33	3	0	143	1
ambulatorium kirurgi	38	48	12	2	93	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	52	40	7	1	219	1
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3	0
DK80	50	36	6	8	14	0



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	25	4	3	228	9
<b>Køn</b>						
Mand	73	21	2	4	117	6
Kvinde	62	30	6	2	111	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	63	37	0	0	19	0
40-59 år	60	30	7	3	67	4
60-79 år	73	19	4	4	116	2
80 år eller derover	78	22	0	0	22	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	25	4	3	216	9
Pårørende	65	35	0	0	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	24	4	3	212	9
Ikke dansk	46	46	7	0	15	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	76	20	4	1	140	6
ambulatorium kirurgi	58	32	5	6	88	3
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	68	26	3	3	213	7
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3	0
DK80	70	7	15	7	12	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	69	24	5	2	192	42
<b>Køn</b>						
Mand	68	23	6	2	106	17
Kvinde	69	25	4	3	86	25
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	76	17	7	0	17	2
40-59 år	70	20	6	4	54	14
60-79 år	71	23	5	1	101	16
80 år eller derover	44	49	0	7	17	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	23	5	2	183	40
Pårørende	39	45	0	16	7	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	23	5	2	178	40
Ikke dansk	46	46	0	8	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	79	18	3	0	120	22
ambulatorium kirurgi	54	32	8	6	72	20
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	68	25	4	2	177	40
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	2	1
DK80	72	7	13	8	13	1

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	237
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	124
Kvinde	94	6	113
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	4
20-39 år	100	0	19
40-59 år	92	8	70
60-79 år	92	8	118
80 år eller derover	100	0	26
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	225
Pårørende	100	0	9
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	221
Ikke dansk	100	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>			
Dagkirurgi	94	6	145
ambulatorium kirurgi	91	9	92
<b>Diagnose</b>			
Øvrige	93	7	220
DZ031C og DZ031D	-	-	3
DK80	87	13	14

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	15	51	8	26	12	3
<b>Køn</b>						
Mand	15	48	0	37	6	2
Kvinde	15	54	15	15	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	18	23	18	41	5	1
60-79 år	15	67	0	18	6	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	47	8	29	11	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	51	8	26	12	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	29	43	14	14	7	1
ambulatorium kirurgi	0	60	0	40	5	2
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	16	55	0	29	11	2
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	0	0
DK80	-	-	-	-	1	1

**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	75	16	5	3	216	12
<b>Køn</b>						
Mand	74	20	4	2	114	10
Kvinde	76	13	6	5	102	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	78	0	11	11	18	0
40-59 år	75	20	5	0	65	5
60-79 år	74	18	5	4	109	3
80 år eller derover	76	15	5	5	20	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	16	5	3	205	11
Pårørende	67	22	0	10	9	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	17	5	3	203	10
Ikke dansk	78	8	7	7	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	76	15	5	4	131	8
ambulatorium kirurgi	74	19	5	2	85	4
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	76	16	5	2	200	11
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3	0
DK80	54	24	7	15	13	1

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	28	65	5	1	83	89
<b>Køn</b>						
Mand	29	64	7	0	45	41
Kvinde	27	67	3	3	38	48
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	11	79	0	11	10	4
40-59 år	15	76	9	0	22	36
60-79 år	43	52	5	0	40	38
80 år eller derover	19	81	0	0	10	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	67	6	1	76	85
Pårørende	78	22	0	0	5	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	68	6	1	74	84
Ikke dansk	54	46	0	0	9	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	23	75	3	0	40	59
ambulatorium kirurgi	33	58	7	2	43	30
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	27	66	6	2	72	85
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	2	1
DK80	46	54	0	0	9	3

**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	63	30	5	2	239
<b>Køn</b>					
Mand	67	27	3	3	124
Kvinde	59	34	6	1	115
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	45	49	6	0	19
40-59 år	56	38	5	0	71
60-79 år	70	23	4	3	118
80 år eller derover	69	27	0	4	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	63	30	5	2	227
Pårørende	67	33	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	63	30	5	2	223
Ikke dansk	67	33	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagkirurgi	73	23	3	1	146
ambulatorium kirurgi	52	40	6	2	93
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	64	29	5	1	222
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3
DK80	45	41	6	8	14

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	50	48	1	0	237
<b>Køn</b>					
Mand	53	44	2	1	124
Kvinde	47	52	1	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	47	48	6	0	19
40-59 år	45	54	2	0	70
60-79 år	55	44	1	0	117
80 år eller derover	50	46	0	4	27
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	48	2	1	225
Pårørende	67	33	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	48	2	1	221
Ikke dansk	55	45	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagkirurgi	53	47	0	0	145
ambulatorium kirurgi	47	49	3	1	92
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	50	49	2	0	220
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3
DK80	59	33	0	8	14



**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	90	10	193	42
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	109	15
Kvinde	86	14	84	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	1
20-39 år	100	0	16	2
40-59 år	86	14	61	10
60-79 år	91	9	95	23
80 år eller derover	88	12	18	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	183	40
Pårørende	70	30	7	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	179	41
Ikke dansk	78	22	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	94	6	119	24
ambulatorium kirurgi	84	16	74	18
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	90	10	179	40
DZ031C og DZ031D	-	-	2	1
DK80	83	17	12	1

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	25	70	4	1	170	14
<b>Køn</b>						
Mand	24	68	7	0	100	6
Kvinde	27	72	0	1	70	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	6	94	0	0	15	1
40-59 år	20	71	9	0	56	2
60-79 år	31	66	1	1	82	9
80 år eller derover	25	67	8	0	15	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	70	5	1	162	13
Pårørende	38	62	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	71	5	1	159	12
Ikke dansk	46	54	0	0	11	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	29	68	2	1	107	8
ambulatorium kirurgi	21	71	8	0	63	6
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	24	70	5	1	157	14
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	2	0
DK80	47	53	0	0	11	0

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

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	56	6	0	236
<b>Køn</b>					
Mand	41	54	5	0	123
Kvinde	36	58	6	0	113
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	3
20-39 år	35	59	6	0	19
40-59 år	28	63	9	0	71
60-79 år	47	50	3	0	119
80 år eller derover	24	67	9	0	24
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	56	6	0	225
Pårørende	45	55	0	0	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	55	6	0	220
Ikke dansk	32	68	0	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dagkirurgi	41	57	3	0	143
ambulatorium kirurgi	35	55	10	0	93
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	37	58	5	0	219
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	3
DK80	61	19	20	0	14

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	34	60	0	5	42	15	180
<b>Køn</b>							
Mand	29	60	0	11	20	10	94
Kvinde	40	60	0	0	22	5	86
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	3
20-39 år	19	81	0	0	5	0	14
40-59 år	18	62	0	20	11	6	54
60-79 år	47	53	0	0	23	5	90
80 år eller derover	-	-	-	-	3	3	19
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	34	60	0	6	37	14	174
Pårørende	41	59	0	0	5	1	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	28	66	0	7	34	12	175
Ikke dansk	63	37	0	0	8	3	4
<b>Afsnitsnavn</b>							
Dagkirurgi	46	54	0	0	24	8	112
ambulatorium kirurgi	22	67	0	11	18	7	68
<b>Diagnose</b>							
Øvrige	36	59	0	6	38	13	169
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	0	2
DK80	-	-	-	-	3	2	9

**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	36	57	4	3	78	159
<b>Køn</b>						
Mand	32	58	7	3	43	80
Kvinde	41	56	0	3	35	79
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	0	4
20-39 år	0	57	19	24	5	14
40-59 år	29	62	4	5	21	49
60-79 år	43	57	0	0	42	76
80 år eller derover	38	51	11	0	10	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	58	4	3	72	153
Pårørende	41	59	0	0	5	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	58	4	3	67	155
Ikke dansk	49	51	0	0	10	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dagkirurgi	35	61	4	0	49	97
ambulatorium kirurgi	38	52	3	7	29	62
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	36	58	3	3	69	151
DZ031C og DZ031D	-	-	-	-	1	2
DK80	26	61	13	0	8	6

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	62	38	101	134
<b>Køn</b>				
Mand	57	43	52	71
Kvinde	67	33	49	63
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	3
20-39 år	82	18	6	13
40-59 år	55	45	37	32
60-79 år	67	33	45	72
80 år eller derover	51	49	12	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	40	92	131
Pårørende	84	16	7	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	42	88	131
Ikke dansk	84	16	13	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	58	42	55	88
ambulatorium kirurgi	65	35	46	46
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	63	37	96	123
DZ031C og DZ031D	-	-	0	2
DK80	39	61	5	9

**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	59	41	90	143
<b>Køn</b>				
Mand	54	46	48	74
Kvinde	64	36	42	69
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	2
20-39 år	78	22	5	14
40-59 år	52	48	31	38
60-79 år	65	35	42	74
80 år eller derover	32	68	10	15
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	44	83	138
Pårørende	-	-	4	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	57	43	79	139
Ikke dansk	73	27	11	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	49	51	45	96
ambulatorium kirurgi	67	33	45	47
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	60	40	85	133
DZ031C og DZ031D	-	-	0	2
DK80	39	61	5	8

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	53	47	79	156
<b>Køn</b>				
Mand	53	47	46	77
Kvinde	51	49	33	79
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	3
20-39 år	-	-	1	18
40-59 år	53	47	30	40
60-79 år	59	41	38	79
80 år eller derover	24	76	9	16
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	48	74	149
Pårørende	-	-	3	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	52	48	70	150
Ikke dansk	55	45	9	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	46	54	41	102
ambulatorium kirurgi	58	42	38	54
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	53	47	74	145
DZ031C og DZ031D	-	-	1	2
DK80	-	-	4	9



**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	52	48	73	162
<b>Køn</b>				
Mand	48	52	41	82
Kvinde	57	43	32	80
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	3
20-39 år	-	-	1	18
40-59 år	55	45	31	39
60-79 år	56	44	33	84
80 år eller derover	17	83	7	18
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	49	68	155
Pårørende	-	-	3	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	51	49	64	156
Ikke dansk	55	45	9	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dagkirurgi	41	59	37	106
ambulatorium kirurgi	61	39	36	56
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	52	48	67	152
DZ031C og DZ031D	-	-	1	2
DK80	42	58	5	8



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

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		5
Kommunikation og information		4
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		12
Pleje		2
Relationer til personale		8
Ventetid		5

## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Modtagelsen
1	God skiltning, let at finde.	Virkelig god
3	En sygeplejerske NN var i ambulatoriet for at lære at lægge venflon. Det lykkedes ikke første gang. Lidt senere ville hun til at stikke mig anden gang uden at spørge mig først. Jeg sagde selv fra. Jeg var meget bange for at have kræft og havde ikke det store overskud til at forholde mig til at være prøveklud. Jeg synes, det er vigtigt at spørge patienten HVER GANG, man vil gøre noget.	God
5	Den var virkelig fin.	Virkelig god
8	På trods af elektronisk registrering og efterfølgende forevisning af indeholdelsen ved skranken, blev jeg ikke opfattet som ankommen (ved anden ambulans undersøgelse).	Virkelig god
11	Venligt og imødekommende personale.	God
13	Høflig og smilende, samt forklarede årsag til eventuelle ventetider.	Virkelig god
14	Upersonlig, men ellers fint fungerende.	God
15	Nej.	God
23	De var søde mod mig.	Virkelig god
24	I så fald kun positivt.	Virkelig god
26	Varmt og hyggeligt.	Virkelig god
28	Meget venligt personale. Virkede ikke fortravlede. God information. Gode til at aflede nervøse patienter.	Virkelig god
29	Jeg blev mødt med meget venlighed og fik god vejledning i, hvad der skulle ske.	Virkelig god
30	Var næsten ingen ventetid før den første samtale.	Virkelig god
31	Egen registrering var ikke let lige at få øje på, evt. mere synlig/info.	God
32	Jeg blev modtaget, henvist til venterum og blev straks hentet.	God
38	Jeg blev modtaget meget fint. Alt var ok.	Virkelig god
48	Modtagelsen var fin, men jeg synes, at det er for dårligt, at man som fastende skal sidde sammen med patienter, der drikker kaffe og spiser sandwich. Specielt når man får at vide, at man er indkaldt som nummer to, og der vil være lang ventetid. Det viste sig at blive [over tre timers] ventetid!	God
50	Lidt rodet, fordi der var ombygning, men personalet var yderst hjælpsomme.	God
53	Blev skrækslagen af angst for resultatet af undersøgelse. Blev jublende glad over, de ikke fandt noget unormalt. Både lægen og sygeplejersken ualmindeligt venlige og omsorgsfulde.  Undersøgelsen ikke så slem, som jeg havde forventet, fik også noget smertestillende.	Virkelig god
ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Modtagelsen
3	Ambulatoriet er under ombygning, så der var en del støj og midlertidige indretninger, men det fungerer fint alligevel.	Virkelig god
6	Meget larm fra ombygning, men sødt personale.	God

✎ 7	Super modtagelse, hyggeligt med de frivillige, der tog imod en.	Virkelig god
✎ 9	Jeg havde en morgentid, og alle så glade ud og sagde "godmorgen" med oprigtighed.	Virkelig god
✎ 11	Jeg var uvidende om, at der var frivillige hjælpere, som "guede" patienterne. Dette gav en akavet samtale til at begynde med, men derefter var det en rigtig fin oplevelse.	Virkelig god
✎ 13	Som forventet.	God
✎ 15	Det var en positiv modtagelse. Alle vidste, hvad de skulle. Virkelig godt.	Virkelig god
✎ 20	Rart med de forskellige servicepersoner, man kunne spørge om råd.	God
✎ 24	Bedre skiltning. Kunne ikke finde ambulatoriet. Bedre sammenhæng mellem ambulatoriets navn på indkaldelsesbrev og skiltning i/på hospitalet.	God
✎ 26	Sammen med indkaldelsen til dagkirurgisk eller andre afdelinger, mangler information angående parkeringsbilletter, der udskrives i Information. Mangler parkeringspladser. Tidsbegrænsningen bør fjernes for at undgå "stress" under behandling!	God
✎ 28	Venlig og korrekt.	God
✎ 29	Ingen ventetid, fantastisk :-).	God
✎ 35	Alle fagfolk flinke og imødekomende.	Virkelig god
✎ 36	Ja! Kunne godt tænke mig, at man skulle melde sig i information!	God

## Kirurgisk afdeling










### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Fejlhåndtering
18	Beslutninger, vi havde aftalt blev ændret og først efter en del skrivelser, kom vi tilbage til den aftalte behandling. De læger, der sidder i ambulatoriet, bør have kompetence til at tage en endelig beslutning af aftale. Bliver aftalen ændret, må man sørge for at kontakte patienten ordentligt og ikke blot med et brev om, at aftalen er ændret. Det besøg, man indkaldes til, må være afgørende, ellers er der ikke behov for at bevæge sig til stedet.	Godt
19	En forglemmelse. Jeg skulle have taget hjertekardiogram.	Virkelig godt
21	Fik vist lidt for meget bedøvelse, hvilket medførte, at hun ikke kunne gå/støtte på det ene ben i ti timer.	Godt
25	Luftslange faldt af.	Godt
27	Fik stafylokokker i operationssåret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	De glemte at fjerne et drop i hånden, inden jeg gik, men kontaktede mig straks telefonisk, da jeg var ude på parkeringspladsen, så de var selv blevet opmærksom på det.	Virkelig godt
44	Ved koloskopi. Lægen, der undersøgte mig, havde kun læst notatet fra den sidste undersøgelse, jeg havde været til. Var ikke orienteret om, at jeg havde fået fjernet [noget] af min tyktarm. Da lægen ikke kunne få skopet rundt i [ ] side, fik lægen en sygeplejerske til at trykke mig på maven. Da jeg spurgte til hvorfor og fik det svar, at lægen ikke kunne komme videre, måtte jeg fortælle, at tarmen ikke var længere. Hvis jeg havde været sederet, kunne det have fået fatale følger. Og lægen var meget svær at forstå.	Virkelig dårligt
48	Under operationen fik jeg en blødning i bughulen, så jeg blev kørt op på P4 for at overnatte. [ ] operation. Huden blev ikke syet sammen. Der blev kun sat plasterstrips på, og såret [ ] blødte så meget, at de faldt af, hver gang de blev skiftet. Det resulterede i et åbent sår, der havde svært ved at hele. Det tog fire uger, før det lukkede sig, og der var flere lægebesøg og lægevagtbesøg i denne periode. Jeg fik en del morfin på hospitalet, men de "glemte" at fortælle mig, at det stopper maven, så jeg fik også forstoppelse.	Dårligt
53	Der blev ikke fundet noget unormalt, derfor er disse spørgsmål ikke relevante for mig.	Uoplyst
ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Fejlhåndtering
1	Efter mit første besøg i ambulatoriet forsvandt min journal, derfor blev jeg ikke indkaldt til supplerende undersøgelse. Jeg kontaktede ambulatoriet og journalen blev fundet. Jeg savnede meget, at læge NN ved første undersøgelse præsenterede sig med sit navn.	Godt
4	Samtalen startede med, at som udgangspunkt var, at jeg havde fået fjernet [noget], og vi bliver enige om, at der er for meget risiko ved en tilbagelægning. Derefter gjorde jeg lægen opmærksom på, at min egen læge siger, at der i hans journal står, at det er [noget andet], jeg har fået fjernet. Lægen bliver klar over, at jeg også har fået fjernet [dette].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Havde fået at vide, at jeg havde brok [et sted], men hende, der skulle undersøge mig, skulle undersøge [et andet sted]. Jeg sagde, at det var forkert, men det holdte hun fast i, så jeg valgte at forlade sygehuset.	Virkelig dårligt
16	Det var altid forskellige læger, jeg talte med ved de forskellige samtaler og undersøgelser, og de havde alle forskellige meninger om tingenes tilstand. Det var virkelig ønskeligt, det var den samme læge, der fulgte en gennem hele forløbet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	De to-tre første gange med elastik lykkedes ikke. Den sidste gang var det en anden læge, som tog anderledes fat. Det lykkedes med det samme. (Hæmorider).	Uoplyst

## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Rigtig søde og dygtige sygeplejersker/sosu-assistenten, men en noget sur læge, men sikkert dygtig :-)	Godt
7	Jeg oplevede personalet meget venligt, imødekommende og empatisk.	Virkelig godt
8	Ved undersøgelsen blev nævnt, at jeg skulle tale med læge NN. Efter blodprøve spurgte jeg efter denne afdeling. Fik besked om, at jeg var færdigundersøgt. Fortsættes.	Virkelig godt
10	Efter undersøgelsen sad den undersøgende læge ved et bord og jeg stod op. Jeg fik her besked om fund ved undersøgelsen, og det ville det være både passende og rart at blive tilbudt en stol, så vi var i øjenhøjde. Undersøgelsen i sig selv var ikke slem, men ej heller behagelig, så det at skulle stå op lige bagefter og få besked var meget fabriksagtigt. Hurtigt ind og hurtigere ud... Sådan var hele konceptet og det var okay, blot ikke hos lægen!	Godt
12	Har ikke fået skriftligt svar angående sidste undersøgelse.	Godt
20	Meget venligt.	Virkelig godt
22	Alle forsøgte, og det lykkedes, at gøre det så behageligt for mig som muligt.	Virkelig godt
24	I så fald kun af positiv art.	Virkelig godt
30	Kan jeg som patient vurdere, hvad "unødig" ventetid er? Der var uacceptabel ventetid under mit besøg, men det var der vel en grund til?	Godt
32	Hurtig ind, hurtigt ud. Fint for mig.  Midlertidig svar dog a la "ingen kræft", hvilket aldrig har været på tale for mig. Det var lidt uaktuelt, jeg mangler en årsag til smerter, hvilket der ikke blev talt om. Lidt ærgerligt.	Godt
34	Har ikke rigtigt kommentarer, men behandling har hjulpet rigtigt meget.	Godt
36	Blev sendt flere gange i ambulatoriet for at få taget blodprøver. Første gang havde man glemt at bestille hjertekardiogram. Ved anden gang opstod der ventetid, fik at vide, at der var bestilt tid, men det var der ikke, da jeg kom derover.	Godt
39	Jeg oplevede i mit tilfælde, at der var overraskende kort ventetid, og at behandlingen var godt tilrettelagt. I mit tilfælde var den indikerede behandlingstid således overdrevet, hvilket medvirkede til, at min kones tid til shopping blev stærkt nedsat og dermed en positiv påvirkning på privatøkonomien.	Virkelig godt
40	Der var gået for lang tid fra min indlæggelse til undersøgelsen på ambulatoriet til, at de kunne finde noget under min undersøgelse.	Godt
43	Jeg fik ikke helt svar på et enkelt spørgsmål, hvilket viste sig at blive lidt problematisk.	Godt
44	Jeg er ikke nem at lægge venflon på. Straks efter der var ringet til anæstesi, stod der en sygeplejerske.	Godt
46	Personalet virkede stresset. Jeg turde ikke stille (for mange) spørgsmål.	Godt
47	God og venligt personale, en god oplevelse.	Virkelig godt
49	Hurtigt og effektivt.	Godt
50	Det hele kørte som det skulle, en god behandling af et flinkt personale.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ambulatorium kirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>





	2	Nej.	Godt
	10	Synes, det er sørgeligt. Efter min indlæggelse på Horsens sygehus må jeg nogle dage efter til vagtlægen med samme problem, også på Horsens sygehus. Han vil gerne vide, hvordan forløbet har været under indlæggelse, og hvad der blev fundet ud af, for det kunne han ikke se noget om nogen steder. Det er simpelthen utroligt, at vagtlægen ikke kan se, hvad sygehuset skriver i patientjournaler og omvendt.	Dårligt
	11	Efter behandlingen havde [jeg] en halv times ventetid på det personale, som jeg skulle aftale tidspunkt for operation med. Årsag: Begge personer på kontoret skulle til spisepause samtidig!!!	Virkelig godt
	15	Ville gerne have været informeret om det videre forløb.	Virkelig godt
	21	Ny læge betød ny besked og kontraordrer :-{	Dårligt
	28	Fint forløb, professionelt, omsorgsfuldt.	Godt
	30	Jeg kunne godt have brugt noget stærkere smertestillende, jeg havde store smerter efter behandlingen.	Godt
	31	Jeg synes, at ALT var godt. En god behandling.	Godt
	33	Var i trygge hænder. Super fin behandling.	Virkelig godt



## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
4	Før forundersøgelsen modtog jeg brev med oplysning om ventetider på behandlingen. Det bestod i et print fra Sundhedsstyrelsens hjemmeside og indeholdte mange uforståelige forkortelser, som gjorde det meget svært at gennemskue. Det må kunne gøres bedre.	Godt
6	Jeg fik ikke informationsmateriale.	Godt
7	Det var en stor hjælp, at jeg før undersøgelsen fik gode råd til behandling af "udtømmelsesvæskan" []. Så gik det nemt at nedsvælge den!!	Virkelig godt
8	Jeg tog hjem. Senere blev jeg indkaldt til samtale med læge NN. Burde være undgået, måske min fejl.	Virkelig godt
13	Har ikke det samme behov for information, da undersøgelsen sker hvert andet år.	Virkelig godt
17	Jeg blev godt informeret, selvom der var travlt og forsinkelser, men alligevel en god stemning.	Virkelig godt
21	Godt beskrevet for børn :-)	Virkelig godt
32	Jeg ved, hvad jeg går ind til i forhold til undersøgelsen, men har ikke hørt mere til undersøgelsen, måske den henvisende afdelingens fejl?!	Godt
36	Jeg havde haft behov for mere information omkring operationen og tiden bagefter. Bl.a. ville en oplysning om, at der benyttes kateter under operationen været nyttig for mig. Får altid blærebetændelse. Gav mig en del komplikationer i dagene efter operationen. Flere oplysninger omkring smerterne bagefter og evt. oplysning omkring medicin. Håndkøbsmedicin hjælper ikke.	Godt
39	Jeg fik en række forskellige materialer, skrivelser og pjecer. Det ville være optimalt, hvis alt materiale kunne samles et sted.	Virkelig godt
42	Jeg synes, at det var dejligt at få et brev, som jeg kunne se, der var personligt til mig, og ikke bare et standardbrev (fik ønske om god bedring). Stor tak.	Godt
45	Blev lovet information om operationen, men fik det aldrig.	Godt
51	Havde i forvejen fået god information fra den afdeling, jeg var indlagt på efter operationen på andet sygehus.	Godt
ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
2	Nej.....	Godt
9	Pjecen til efter lyskeoperation kan indeholde lidt mere information om eventuelle smerter i testiklerne og ikke kun misfarvning.	Virkelig godt
12	Det var en rutineundersøgelse, som jeg havde prøvet før, så der var ikke så meget nyt.	Godt
20	Jeg synes, at jeg fik for lidt at vide om, hvordan jeg ville have det EFTER min operation! Men rigeligt at vide om, hvad jeg fejlede.	Godt
21	Under hele mit forløb, som faktisk startede i Gynækologisk ambulatorium i [vinters], har jeg mødt [mere end ti] læger, som alle har haft forskellige meninger. Så teamsamarbejde på lægeplan ville måske forhindre, at patienterne føler sig magtesløse og mister tilliden.	Dårligt
26	For overfladisk med hensyn til smertebehandling hjemme efter operation. Det er "kun" generel information, og ikke information, der henfører til behandling/operation.	Godt
27	Der findes måske ikke rigtigt informationsmateriale om/i eksakt mit tilfælde.	Godt

- |   |    |   |      |
|---|----|---|------|
|  | 28 | Fint for mit vedkommende. Det kan måske være vanskeligt for patienter, der ikke er vant til at modtage skriftlig information? | Godt |
|  | 30 | Jeg fik ikke nogen information før behandling.  | Godt |
|  | 31 | Ok.   | Godt |
|  | 36 | Synes, jeg har fået fin information!  | Godt |

## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
19	Nej.	Godt
33	Jeg har ikke fået noget at vide om kosten, motion, alkohol og rygning.	Godt
46	Manglede uforstyrrelighed og diskretion på opvågningsstuen.	Godt
50	Har fået resultatet per brev, skal undersøges igen om [nogle] år. Man beklagede, at man på indeværende tidspunkt ikke havde den fornødne viden til at kunne kurere, men måske i fremtiden. Nuvel, det vil vi så alle så håbe!	Uoplyst
ID	Kommentarer - ambulatorium kirurgi	Samlet indtryk
2	Nej.	Godt
18	Jeg fik smidt brevet med tiden til kontrol ud, og da den var blevet ændret, fik jeg ikke noteret den nye tid. Jeg fik aldrig spurgt, hvornår det var, så jeg har ikke været til "eftertjek".	Virkelig godt
25	Jeg har ikke fået svar på undersøgelsen.	Godt
30	Nej.	Godt
32	Jeg blev overrasket over, at der kun var få dages ventetid mellem forundersøgelsen og operationen. Derfor måtte første operationstidspunkt annulleres. Bedre information om, hvad der forventes af ventetid.	Virkelig godt



## Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Svært at huske tilbage på.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at det er forkert, at tv'et "kører derudaf" i venteværelserne. Faktisk synes jeg ikke, at der skal være tv, men gerne nogle aviser i stede! Så kan folk frit vælge, og der er fred og ro. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Vedrørende lokaler, så var man i gang med noget ombygning, så måske var det årsagen til det negative indtryk. Ved forundersøgelsen var der en frivillig medarbejder, som gik rundt og servicerede de ventende. Bl.a. fik en ældre herre hjælp til at finde det rigtige venteværelse og fik tilbudt en avis og en kop kaffe. Det er en rigtig god ordning, som var med til at gøre stemningen mindre anspændt, og man kunne tydeligt se, at den frivillige nød at gøre en forskel for de ventende. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
5	Lægen var enormt behagelig, jeg følte mig virkelig tryk. [Skulderklap til lægen] :-). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Ambulatoriets venteværelse kunne udskifte de sofistikerede dameblade med f.eks. "Helse", "Alt for damerne" og en avis. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Der var ikke stole nok til alle patienter og pårørende i venteværelset. Kun et toilet. Når man møder fastende til undersøgelse, ville det have været dejligt, hvis man blev budt på et stykke brød og noget væske. Kiosken havde heldigvis åben. To gange køreture på 50 km med en tom mave er ikke særlig morsom. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Ok!	Godt
16	Jeg synes, at det var godt. Jeg har ikke noget at sige.	Virkelig godt
28	Jeg koncentrerede mig ikke om rengøringen, men jeg så IKKE, at den var dårlig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde alt, hvad de kunne for, at undersøgelsen skulle forløbe så godt og smertefrit som muligt. Både min mand og jeg var meget imponerede. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Der var syv timers ventetid, før jeg kom til. Det ødelægger oplevelsen i det "samlede indtryk". [Ventetid]	Godt
32	Jeg mangler stadig et efterforløb.	Godt
35	Personalet virkede kompetent og venlige. De var nærværende, selvom de havde travlt. De var ansvarsfulde og gode til at kommunikere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
35	Empatisk, omsorgsfuldt personale, der havde travlt, men ikke stressede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Det har i enhver henseende været en særdeles positiv oplevelse at blive behandlet på HOSPITALS-ENHEDEN HORSENS, Kirurgisk Afdeling, Dagkirurgi. Specielt derved, at jeg oplevede alle medvirkende som nærværende, kompetente, omsorgsfulde, betænksomme og imødekommende (og ikke mindst: En læge NN med sans for humor), på så god en måde, at jeg følte mig så tryk og i de bedste hænder, at jeg i den grad glemte at se efter, om der var støv eller spindelvæv i krogene! Hvilket det så nok ville være ulogisk at forestille sig, ville kunne have været tilfældet. Foranstående oplevelse/vurdering må dog ikke forstås som grønt lys for budgetstramninger fra region/stat. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

39	<p>God planlægning og tilrettelæggelse af behandlingen. God information og engagement i min behandling. Tydeligt ansvar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
41	<p>[ ] Den gastroskopi, jeg var til, er noget af det mest forfærdelige, jeg nogensinde har været udsat for. Det var så ubehageligt og, set i bakspejlet, helt uacceptabelt. Jeg er normalt meget rummelig og ikke sådan at vælte omkuld, men den undersøgelse har haft en ganske negativ påvirkning. Jeg er selv fagperson i sundhedssektoren, og den måde, jeg bedst kan beskrive min oplevelse på, er som et overgreb. Reagerede en patient, som jeg gjorde, under en undersøgelse/behandling, jeg var medvirkende til, ville jeg have stoppet det. [Sundhedsfaglige] kolleger, jeg har talt med, siger ligeledes spontant til mig, at det lyder som om, jeg har oplevet det som et overgreb. Jeg var så panisk under undersøgelsen, at jeg fik petekker [ ]. Det har jeg kun set på ekstremt pressede [patienter], og det yderst sjældent. Jeg ved ikke, hvad proceduren for gastroskopier i regionen er, men hører, at andre er blevet tilbudt fuld anæstesi eller en form for rus til undersøgelsen. Tænker, at det er værd at overveje ved paniske patienter. Selve forløbet, fra min praktiserende læge sendte henvisningen, til jeg blev indkaldt, og effektiviteten under undersøgelsen kan jeg ikke klage over, det var hurtigt og effektivt. Men der er aldrig nogensinde nogen, der får lov at overveje at undersøge mig på den måde igen. Det var forfærdeligt, og jeg er ked af, at det er den følelse, jeg gik derfra med. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig dårligt
48	<p>Personalet på ambulatoriet var vældig søde og kom hele tiden og spurgte til mig. Og lægen, der opererede mig, kom og snakkede med mig, inden jeg blev kørt op på P4. [Relationer til personale]</p>	Godt
50	<p>Har prøvet de samme steder nogle gange, og det fungerer.</p>	Uoplyst
52	<p>God behandling gennem hele forløbet. Både praktisk og pædagogisk med hensyn til forklaring af indgreb og det videre forløb. [Kvalitet i behandling]</p>	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ambulatorium kirurgi</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	<p>Ventetid på ca. halvanden time til en samtale med læge NN, synes jeg var meget. [Ventetid]</p>	Godt
3	<p>Ud over det professionelle (operation, information og pleje), som alt sammen var tip-top, udviste personalet også en venlig og rolig omsorg. Jeg fik en overordentlig god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
5	<p>Den behandling, jeg fik på Horsens Sygehus, var til ug.</p>	Virkelig godt
6	<p>Det kunne være rart, hvis man kunne skrive til lægen, der opererede en efterfølgende, i stedet for egen læge med spørgsmål, da I ved mere i Horsens end egen læge. [Kommunikation og information]</p>	Virkelig godt
8	<p>Jeg har været godt tilfreds både med modtagelsen og behandlingen. [Kvalitet i behandling]</p>	Godt
9	<p>Tak for et godt forløb. Både tidligere [undersøgelse] og [operation] gik som planlagt. Specielt var sygeplejerskerne meget opmærksomme på opvågningsstuen. Desværre var lægen, der opererede mig [ikke til stede], da jeg var klar til at tage hjem, så ham fik jeg ikke talt med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
13	<p>Jeg oplevede at få klar besked om ventetiden, der ville blive op til tre timer. Det var irriterende, men jeg fik sat tid på med det samme. [Ventetid]</p>	Godt
14	<p>Jeg har kun positive kommentarer. Jeg oplevede, at personalet har en meget fin ekspertise og menneskeværdig behandling og forståelse for patientens akutte situation. Personalet havde med et andet fint ord en meget fin INTUITION [ ]. MEGET TILFREDS MED BEHANDLINGSFORLØBET! [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
16	<p>Jeg vil gerne rose sygeplejepersonalet på Dagkirurgisk Afdeling. De var utrolig omsorgsfulde.</p>	Godt

- [Relationer til personale]
- 17  Subjektivt vurderet er det min opfattelse, at betingelserne, hvorunder man arbejder, fokuserer for meget på kvantitet og bundlinje, hvilket resulterer i stress pga. manglende tid. Flere midler, personale og tid er løsningen. Så problemet skal måske snarere relateres til Region Midtjyllands evne til at skaffe midlerne. Virkelig dårligt
- Jeg oplevede, at noget var galt med den [operation], jeg havde fået foretaget [for nogle år siden]. Det påpegede jeg ved kontrolbesøg tre måneder efter operationen. Den undersøgende læge ignorerede/afviste dette. Seks måneder efter operationen henvendte jeg mig igen og gentog, at noget var galt, men det benægtede den undersøgende læge NN. [Han mente, at mange andre forhold kunne forklare mine problemer].  I år sendte jeg bud efter en kopi af journal fra Horsens, og kan i den se, at læge NN skriver, at jeg har [en diagnose]. Den information mener jeg ikke at have fået ved mit besøg hos ham  og i øvrigt undrer diagnosen mig, [da jeg ikke ligner de typiske patienter med denne diagnose]. Endvidere undrer det mig, at de andre læger, der forinden havde undersøgt mig, ikke stillede denne diagnose, når det nu kunne ske på få minutter.  Jeg forelagde min undren for egen læge, der henviste til [undersøgelse hos speciallæge]. [Speciallægen konstaterede, at det lignede, at min oprindelige operation ikke var lykkedes, og jeg blev henvist videre til andet sygehus] . [Det viste sig, at det indopererede materiale enten havde løsnet sig eller aldrig havde været ordentligt fæstnet]. [Mit problem er i dag større end inden operationen]. Hvis man havde taget mine henvendelser henholdsvis tre og seks måneder efter operationen  alvorligt, ville en reoperation måske have været mere uproblematisk .
- Om morgenen på operationsdagen blev jeg vækket af en sygeplejerske og informeret om, at hun skulle barbere mig [på operationsstedet] og at jeg skulle i bad, men at der var god tid, for hun var endnu ikke blevet adviseret fra operationsstuen. I samme øjeblik stod der en portør og sagde, at det var nu. Ingen barbering og intet bad. I operationsstuen var der ingen forudgående samtale, og jeg oplevede en stemning af stress, og at personalet havde travlt. Læge NNS forudgående anbefaling mht. placering af slange blev ikke fulgt. Der blev heller ikke taget hensyn til den fobi, jeg havde informeret om. Efterhånden som jeg blev fikseret, steg panikken i mit hoved, og jeg bad flere gange om noget beroligende, altså om de ikke kunne starte bedøvelsen. Det skete først, da en sygeplejerske så mig ned i ansigtet og straks sagde: "Han går i panik, det skal være nu". Efter operationen var det meningen, at jeg skulle op og gå for at få gang i systemet, men jeg fik smertestillende midler i mængder, så jeg blev svimmel, kastede og ikke kunne stå på mine ben. Det var mit indtryk, at man ordinerede smertestillende midler i doser uden hensyntagen til patientens vægt og korpus .
- Ved sidste besøg i Horsens  skal der tages stilling til evt. reoperation. [Jeg var i lokalet i 15-20 minutter, men min effektive tid var kun syv-otte minutter, da lægen både skulle have it-systemet til at virke og undervise en studerende.] Lægen nåede at informere mig om risici . "Men tiden er gået, og nu må du bestemme dig", sagde han og fortsatte: "Ja, jeg har jo andre, der venter". Hvis ikke jeg kunne bestemme mig nu, kunne jeg ringe min afgørelse til dem eller få en ny tid til samtale. Stemningen var dårlig, og holdningen, jeg mødte, var negativ . Jeg gik derfra med endnu flere spørgsmål, end jeg kom med, ja, for tiden var jo gået .
- 18  En meget professionel tilgang, dog uden at det fik mig til at føle mig, som et nummer i rækken. Men klart effektivt. Virkelig godt  
[Kvalitet i behandling]
- 19  Super. Godt
- 22  Jeg fik at vide, at ventetiden var lang, så vi satte os i forhallen. Der var lidt at se på, men straks kom en og sagde, at de havde åbnet et nyt undersøgelsesrum, og min mand fik kaffe i ventetiden, så vi er fuldt ud tilfredse. Virkelig godt  
[Ventetid]
- 26  Det var anden operation, som jeg tidligere har fået lavet. Blev indkaldt til forundersøgelsen, selvom sygeplejerske NN havde indstillet til operation. Forundersøgelsen blev aflyst. Mener, at jeg er i systemet, så derfor kan der spares en del kroner, når det er samme operation som tidligere, der skal laves, ved at se bagud i journal og læse indstillingen fra sygeplejerske NN. Godt  
[Kvalitet i behandling, Ventetid]
- 28  God ide med telefonisk henvendelse fra ambulatoriet efter tre dage. Det giver tryghed. Godt  
[Kommunikation og information]
- 30  Jeg kunne godt bruge nogle stærkere smertestillende piller og en recept på nogle flere. Godt

-  34 Dårlig hygiejne af seng og person. Godt
-  36 Jeg synes godt, at der kunne være lidt kontakt i venteværelset, når man kommer. Registrerer sygesikringskort, så kan man sætte sig. Det er lidt upersonligt! Indtil ens kontaktperson henter en, så er der kontakt og venlighed!  
[Kontaktperson] 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.

