

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Vest
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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	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:	520
Besvarelser fra afdelingens patienter:	335
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

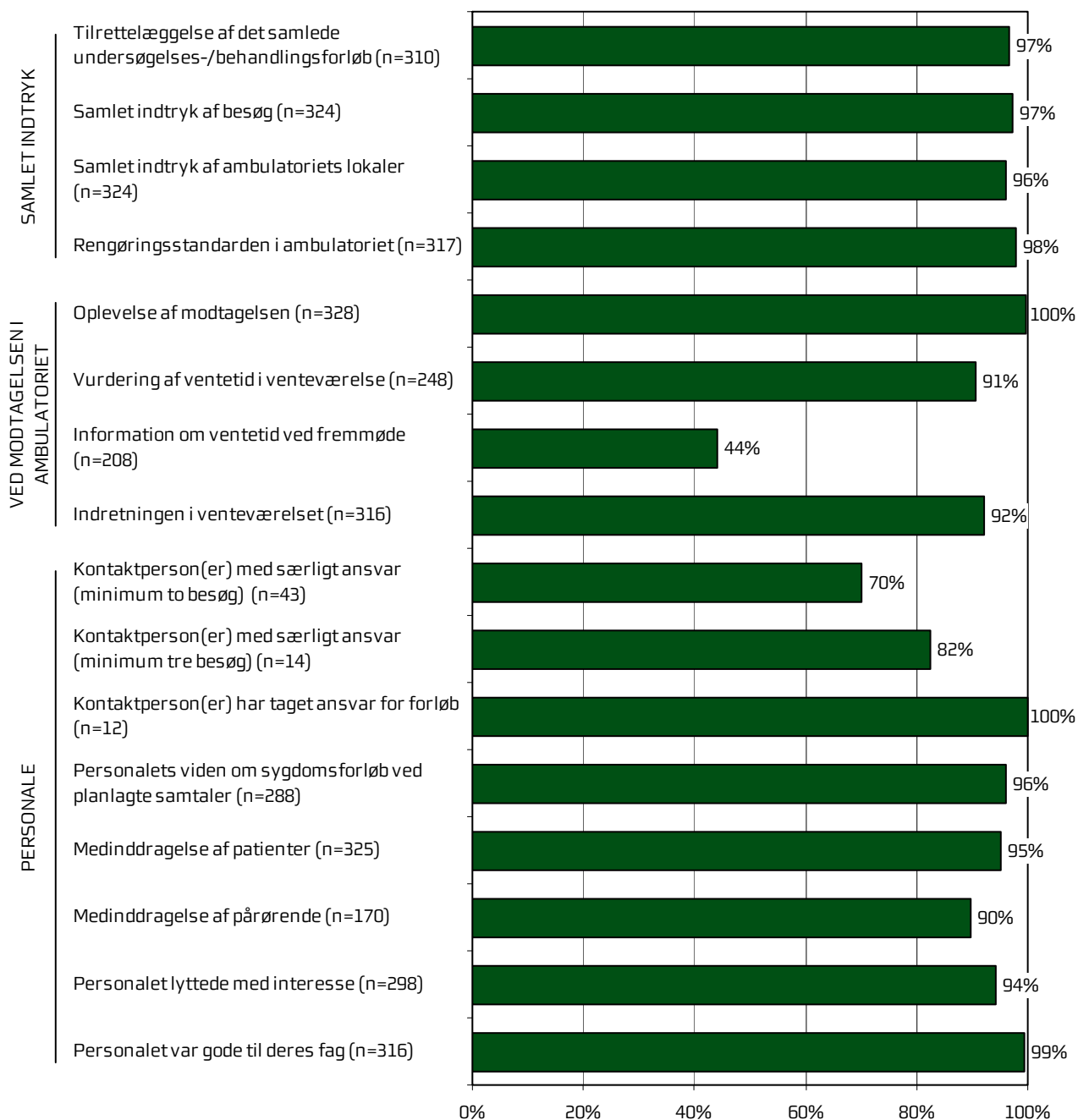
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

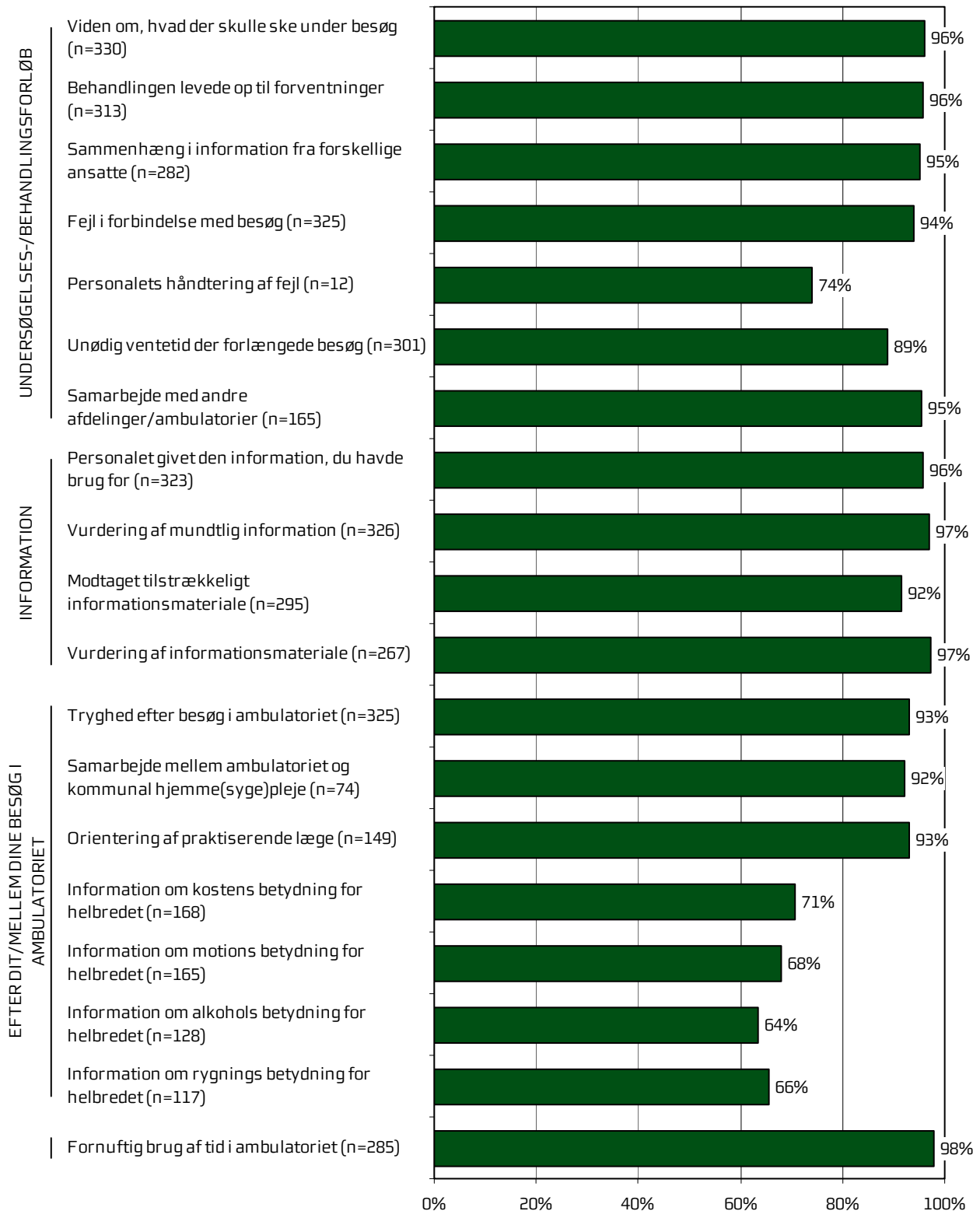
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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: Kirurgisk Afdeling

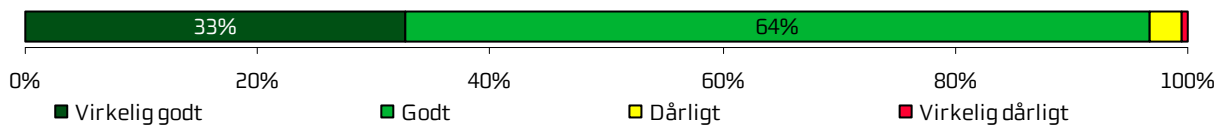
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

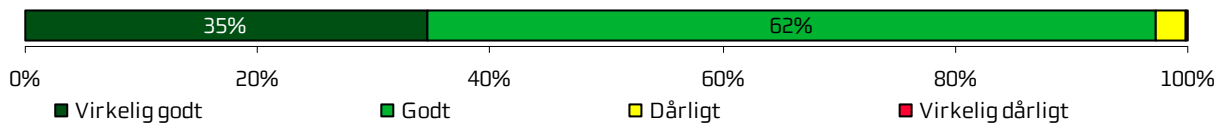
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

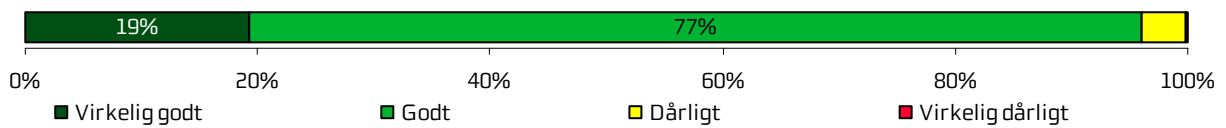
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=310)



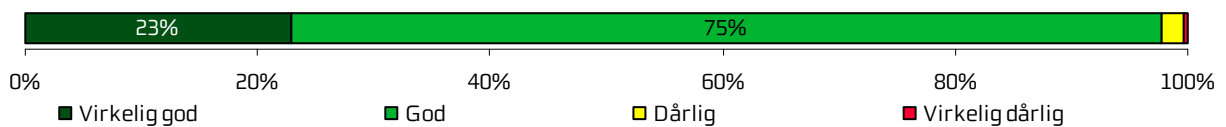
Samlet indtryk af besøg (n=324)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=324)



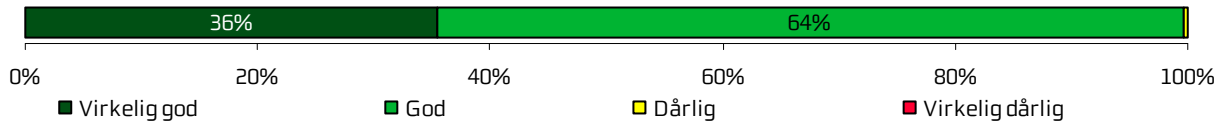
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=317)



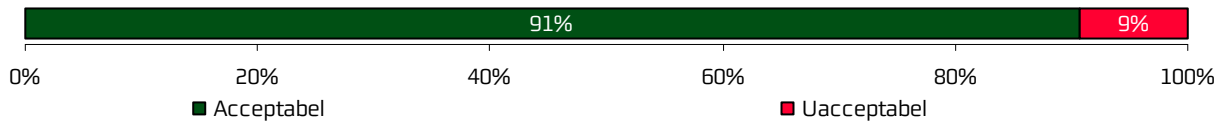
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	96 %	98 %	94 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	96 %	99 %	95 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	95 %	96 %	97 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	100 %	100 % *	98 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

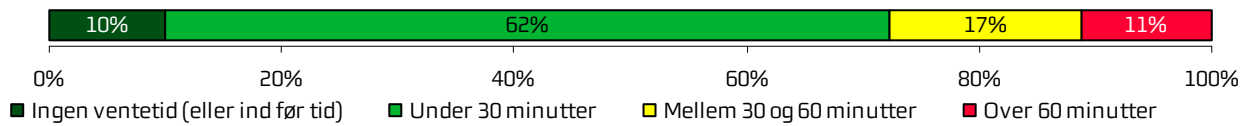
Oplevelse af modtagelsen (n=328)



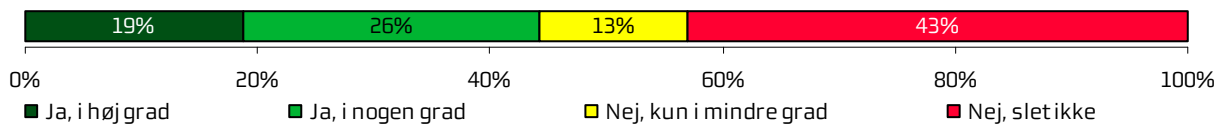
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=248)



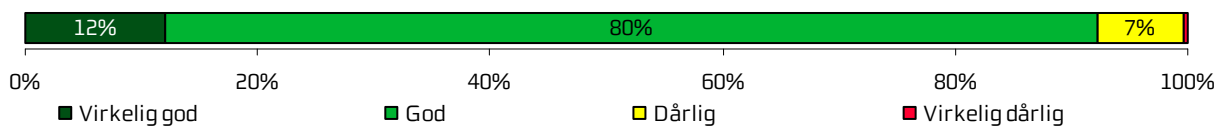
Længde af ventetid i venteværelse (n=236)



Information om ventetid ved fremmøde (n=208)



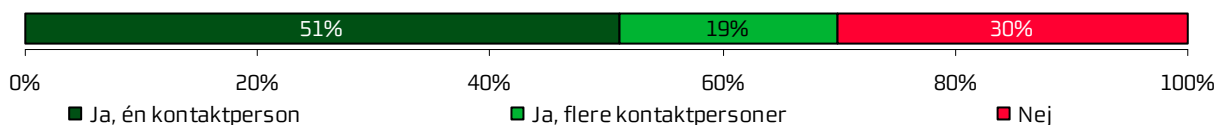
Indretningen i venteværelset (n=316)



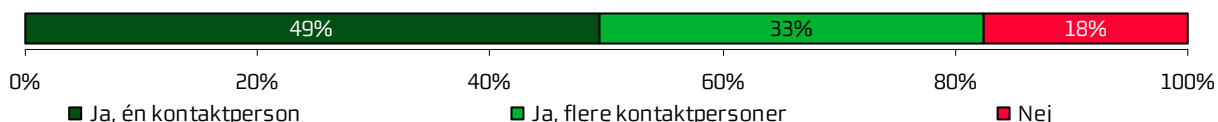
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 % *	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	90 %	91 %	97 % *	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44 %	38 %	41 %	53 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	89 %	90 %	95 %	80 % *	89 % *

Personale

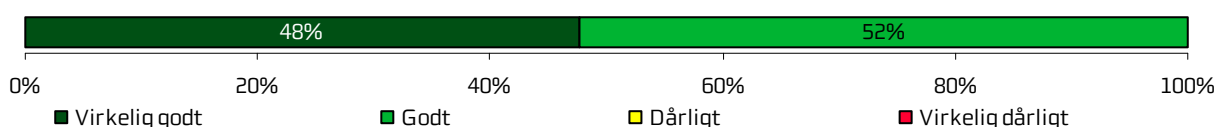
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=43)



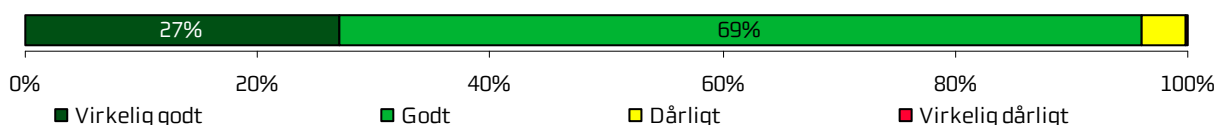
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=14)



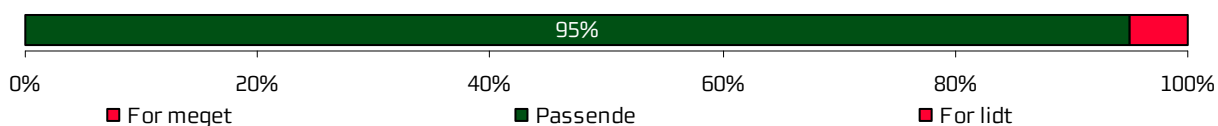
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



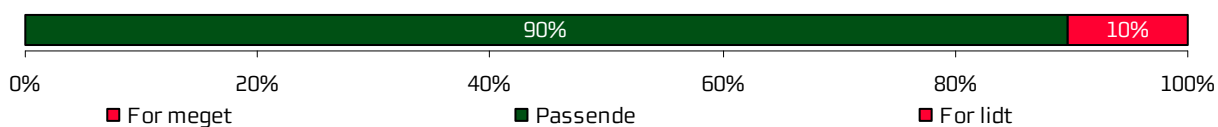
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=288)



Medinddragelse af patienter (n=325)



Medinddragelse af pårørende (n=170)



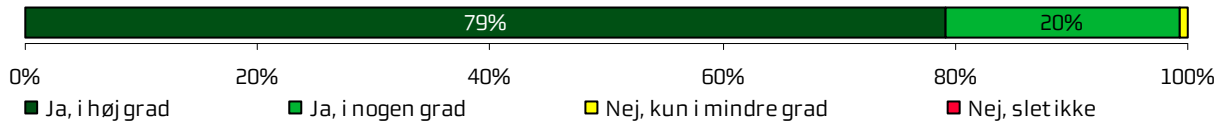
Personalet lyttede med interesse (n=298)



	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)	70 %	74 %	92 % *	87 %	75 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	57 % *	89 %	91 %	72 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	93 % *	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	95 %	97 %	93 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	94 %	97 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	88 %	91 %	96 % *	84 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	98 %	99 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

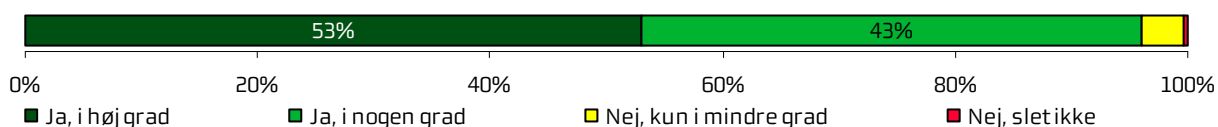
Personalet var gode til deres fag (n=316)



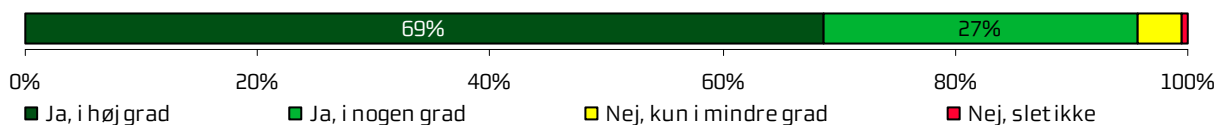
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	98 %	99 %	96 % *	98 % *

Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=330)



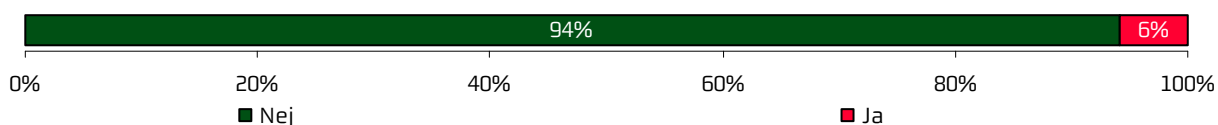
Behandlingen levede op til forventninger (n=313)



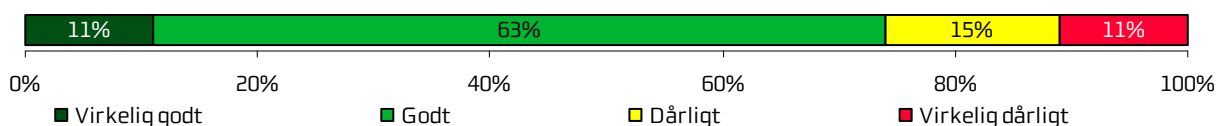
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=282)



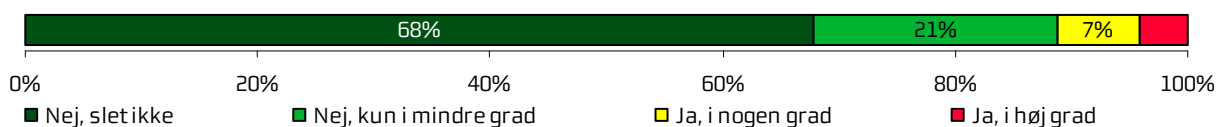
Fejl i forbindelse med besøg (n=325)



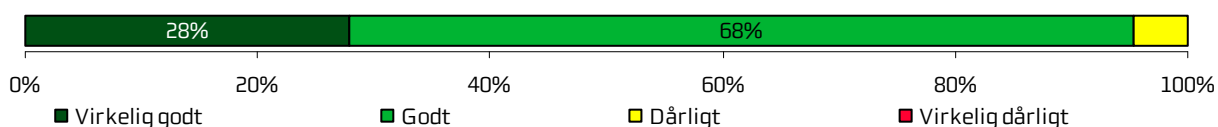
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=301)



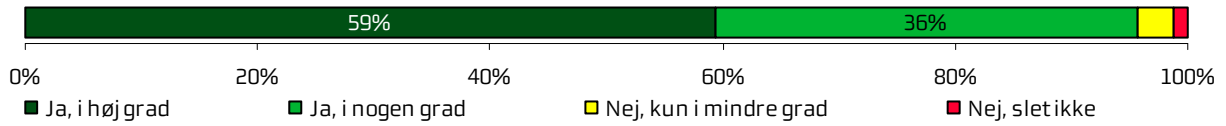
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=165)



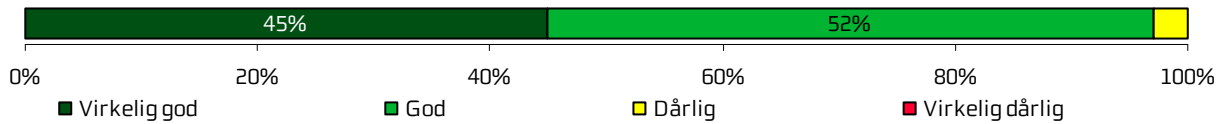
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	98 %	92 % *	85 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	91 % *	91 % *	95 %	91 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	94 %	97 %	97 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	95 %	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74 %	67 %	64 %	80 %	55 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	87 %	96 % *	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	91 %	95 %	97 %	93 %	95 %

Information

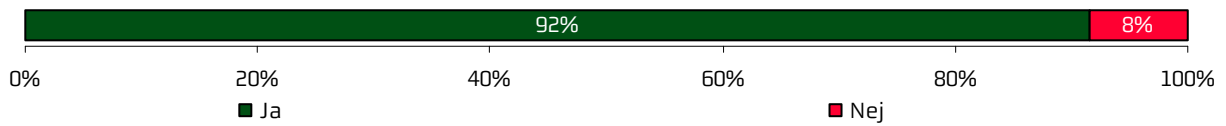
Personalet givet den information, du havde brug for (n=323)



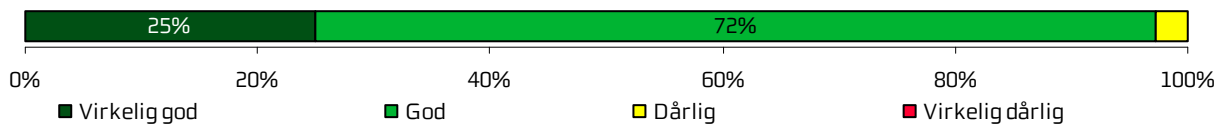
Vurdering af mundtlig information (n=326)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=295)



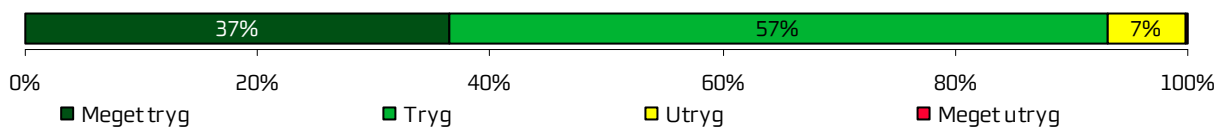
Vurdering af informationsmateriale (n=267)



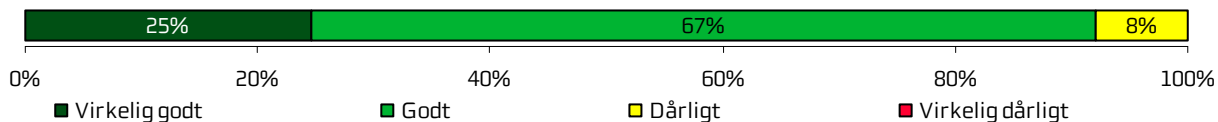
	2013	2012 *	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	90 % *	95 %	97 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	93 % *	97 %	99 %	94 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	92 %	-	-	90 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	97 %	91 % *	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

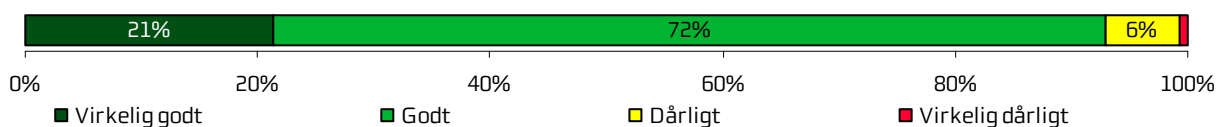
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=325)



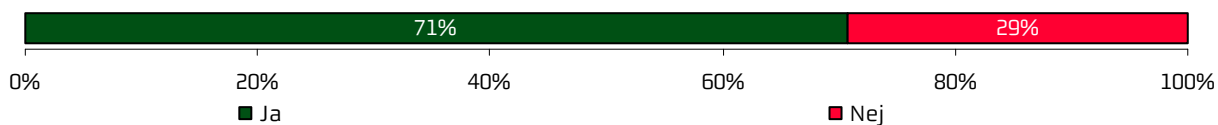
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=74)



Orientering af praktiserende læge (n=149)



Information om kostens betydning for helbredet (n=168)



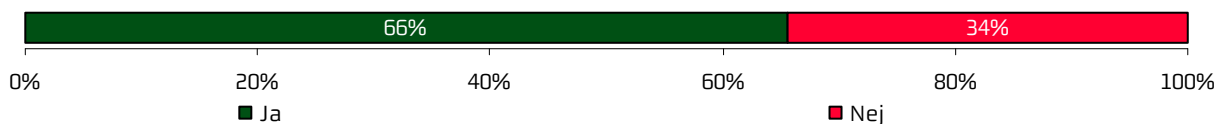
Information om motions betydning for helbredet (n=165)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=128)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=117)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	91 %	97 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	95 %	98 %	100 % *	91 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	83 % *	94 %	92 %	80 % *	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	72 %	38 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	68 %	-	-	81 % *	47 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	69 %	34 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	66 %	-	-	77 % *	47 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=285)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	96 %	97 %	94 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: >>|obnr<<

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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

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

Løbenr.: >>|obnr<<

INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. 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"/>	
26. 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 28
27. 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"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>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) 64 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	64%	100%
Køn		
Mand	52%	54%
Kvinde	48%	46%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	4%
20-39 år	5%	10%
40-59 år	26%	31%
60-79 år	56%	45%
80 år eller derover	10%	9%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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

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

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

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

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

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdoms karakter.

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	335		100%	
Køn				
Mand	174		52%	
Kvinde	161		48%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	9		3%	
20-39 år	17		5%	
40-59 år	87		26%	
60-79 år	187		56%	
80 år eller derover	35		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	306		93%	
Pårørende	24		7%	
Modersmål				
Dansk	314		95%	
Ikke dansk	17		5%	
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	72		21%	
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	18		5%	
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	113		34%	
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	30		9%	
Kirurgisk Ambulatorium Herning	102		30%	

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	33	64	3	1	310	16
Køn						
Mand	37	59	3	1	165	5
Kvinde	29	69	2	0	145	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	39	0	0	9	0
20-39 år	26	54	13	7	17	0
40-59 år	26	69	4	1	81	5
60-79 år	39	60	1	0	171	8
80 år eller derover	12	86	2	0	32	3
Skema udfyldt af						
Patienten	34	63	3	0	287	14
Pårørende	20	75	5	0	21	2
Modersmål						
Dansk	33	63	3	1	293	16
Ikke dansk	31	69	0	0	16	0
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	44	53	2	2	64	6
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	7	93	0	0	14	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	32	66	2	0	105	6
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	30	63	7	0	30	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	33	63	3	1	97	2

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	35	62	3	0	324
Køn					
Mand	34	63	3	0	170
Kvinde	36	62	2	0	154
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	53	0	0	9
20-39 år	38	56	7	0	17
40-59 år	27	66	7	0	85
60-79 år	41	59	1	0	179
80 år eller derover	15	83	0	2	34
Skema udfyldt af					
Patienten	36	61	3	0	298
Pårørende	22	78	0	0	24
Modersmål					
Dansk	35	62	3	0	307
Ikke dansk	36	64	0	0	16
Afsnitsnavn					
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	41	57	1	1	69
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	27	73	0	0	15
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	33	64	3	0	111
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	33	63	3	0	30
Kirurgisk Ambulatorium Herning	35	62	3	0	99

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	77	4	0	324
Køn					
Mand	21	73	6	0	170
Kvinde	17	81	2	0	154
Aldersgruppe					
Under 20 år	5	95	0	0	9
20-39 år	31	62	7	0	17
40-59 år	14	85	1	0	85
60-79 år	23	72	5	0	181
80 år eller derover	9	85	4	2	32
Skema udfyldt af					
Patienten	21	76	3	0	298
Pårørende	4	87	9	0	24
Modersmål					
Dansk	19	77	4	0	307
Ikke dansk	23	77	0	0	16
Afsnitsnavn					
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	17	80	1	1	69
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	6	88	6	0	16
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	20	72	7	0	109
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	23	77	0	0	30
Kirurgisk Ambulatorium Herning	19	79	2	0	100

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	23	75	2	0	317
Køn					
Mand	26	72	1	1	166
Kvinde	20	78	2	0	151
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	62	0	0	9
20-39 år	40	56	0	5	17
40-59 år	19	80	1	0	83
60-79 år	24	74	2	0	178
80 år eller derover	15	81	4	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	24	74	2	0	291
Pårørende	15	85	0	0	24
Modersmål					
Dansk	22	76	2	0	299
Ikke dansk	40	60	0	0	17
Afsnitsnavn					
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	22	78	0	0	65
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	19	81	0	0	16
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	21	77	3	0	107
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	20	77	0	3	30
Kirurgisk Ambulatorium Herning	26	72	2	0	99

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	64	0	0	328
Køn					
Mand	39	61	0	0	171
Kvinde	32	68	1	0	157
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	71	0	0	9
20-39 år	52	48	0	0	16
40-59 år	31	69	0	0	87
60-79 år	39	60	1	0	182
80 år eller derover	20	80	0	0	34
Skema udfyldt af					
Patienten	37	62	0	0	301
Pårørende	19	81	0	0	24
Modersmål					
Dansk	34	65	0	0	310
Ikke dansk	61	39	0	0	16
Afsnitsnavn					
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	48	52	0	0	71
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	38	63	0	0	16
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	33	67	0	0	112
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	38	62	0	0	29
Kirurgisk Ambulatorium Herning	34	65	1	0	100

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	248	77
Køn				
Mand	89	11	131	39
Kvinde	93	7	117	38
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	5	4
20-39 år	70	30	14	3
40-59 år	86	14	74	13
60-79 år	97	3	130	50
80 år eller derover	89	11	25	7
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	229	71
Pårørende	76	24	17	6
Modersmål				
Dansk	91	9	234	73
Ikke dansk	83	17	13	4
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	93	7	54	16
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	100	0	11	3
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	89	11	89	23
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	94	6	18	12
Kirurgisk Ambulatorium Herning	91	9	76	23

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	10	62	17	11	236	8
Køn						
Mand	9	64	16	11	126	3
Kvinde	11	60	17	12	110	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	73	0	0	5	0
20-39 år	9	59	0	33	13	1
40-59 år	13	61	11	16	71	3
60-79 år	9	65	19	7	124	4
80 år eller derover	2	51	41	6	23	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	63	15	12	217	8
Pårørende	13	48	33	6	17	0
Modersmål						
Dansk	9	64	15	12	223	7
Ikke dansk	24	40	35	0	12	1
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	10	65	21	4	52	1
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	0	75	25	0	8	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	10	55	17	17	86	3
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	6	78	17	0	18	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	11	65	14	10	72	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	26	13	43	208	30
Køn						
Mand	20	33	13	34	111	13
Kvinde	17	18	12	53	97	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	21	17	20	41	13	1
40-59 år	19	29	7	46	61	11
60-79 år	19	26	13	42	110	14
80 år eller derover	18	21	30	32	20	3
Skema udfyldt af						
Patienten	19	27	13	42	191	28
Pårørende	19	15	14	52	15	2
Modersmål						
Dansk	17	26	13	44	195	29
Ikke dansk	46	19	8	28	12	1
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	33	33	6	29	49	3
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	0	33	22	44	9	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	24	20	15	41	74	12
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	35	47	12	6	17	1
Kirurgisk Ambulatorium Herning	7	24	12	58	59	14

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	12	80	7	0	316	11
Køn						
Mand	11	79	10	1	166	4
Kvinde	13	82	5	0	150	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	66	24	0	9	0
20-39 år	24	56	20	0	16	0
40-59 år	7	86	8	0	80	6
60-79 år	13	81	5	1	179	3
80 år eller derover	15	79	6	0	32	2
Skema udfyldt af						
Patienten	12	81	6	0	291	10
Pårørende	8	68	24	0	24	0
Modersmål						
Dansk	10	81	8	0	299	11
Ikke dansk	37	63	0	0	16	0
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	12	85	3	0	68	3
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	0	94	6	0	16	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	14	76	9	1	108	5
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	8	80	12	0	25	3
Kirurgisk Ambulatorium Herning	12	82	6	0	99	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	19	30	43
Køn				
Mand	34	25	41	26
Kvinde	73	11	16	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	68	0	32	9
60-79 år	48	21	32	24
80 år eller derover	57	20	23	8
Skema udfyldt af				
Patienten	52	19	28	42
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	52	20	28	41
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	55	18	27	11
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	55	36	9	11
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	17	17	67	6
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	60	13	27	15

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	49	33	18	14
Køn				
Mand	49	40	11	8
Kvinde	50	25	25	6
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	50	42	8	11
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	49	33	18	14
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	49	33	18	14
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	2
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	38	50	13	8
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	1
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	52	0	0	12	0
Køn						
Mand	46	54	0	0	7	0
Kvinde	50	50	0	0	5	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	46	54	0	0	10	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	0	0	12	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	48	52	0	0	12	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	-	2	0
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	29	71	0	0	7	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	-	1	0
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	-	2	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	27	69	4	0	288	41
Køn						
Mand	30	65	5	0	155	15
Kvinde	24	74	3	0	133	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	32	68	0	0	6	3
20-39 år	45	48	7	0	16	1
40-59 år	26	66	8	1	73	13
60-79 år	26	72	1	0	163	19
80 år eller derover	20	74	5	0	30	5
Skema udfyldt af						
Patienten	28	69	4	0	268	35
Pårørende	18	74	7	0	18	6
Modersmål						
Dansk	26	70	4	0	272	39
Ikke dansk	45	48	8	0	15	2
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	36	62	0	2	66	4
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	19	81	0	0	16	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	25	73	2	0	95	18
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	30	63	7	0	30	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	26	68	6	0	81	18

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	5	325
Køn				
Mand	0	92	8	167
Kvinde	0	98	2	158
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	9
20-39 år	0	82	18	17
40-59 år	0	93	7	87
60-79 år	0	97	3	180
80 år eller derover	0	100	0	32
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	299
Pårørende	0	100	0	24
Modersmål				
Dansk	0	95	5	307
Ikke dansk	0	100	0	17
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	0	97	3	70
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	0	100	0	17
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	0	95	5	110
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	90	10	29
Kirurgisk Ambulatorium Herning	0	95	5	99

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	90	10	170	152
Køn					
Mand	0	85	15	100	68
Kvinde	0	96	4	70	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	5	4
20-39 år	0	78	22	7	9
40-59 år	0	83	17	42	43
60-79 år	0	91	9	95	84
80 år eller derover	0	100	0	21	12
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	153	145
Pårørende	0	93	7	16	6
Modersmål					
Dansk	0	90	10	159	146
Ikke dansk	0	90	10	11	5
Afsnitsnavn					
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	0	95	5	38	31
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	0	100	0	10	6
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	0	84	16	58	52
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	0	100	0	17	11
Kirurgisk Ambulatorium Herning	0	89	11	47	52

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	66	28	6	0	298	30
Køn						
Mand	67	25	8	0	159	13
Kvinde	65	31	4	0	139	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	15	14	0	9	0
20-39 år	66	19	14	0	16	1
40-59 år	63	29	8	0	79	7
60-79 år	68	28	4	0	166	16
80 år eller derover	63	35	2	0	28	6
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	5	0	275	27
Pårørende	63	26	11	0	21	3
Modersmål						
Dansk	66	27	6	0	281	29
Ikke dansk	68	32	0	0	16	1
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	80	17	3	0	64	6
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	93	7	0	0	15	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	64	30	6	0	97	13
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	67	33	0	0	27	3
Kirurgisk Ambulatorium Herning	63	29	7	0	95	6

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	20	1	0	316	14
Køn						
Mand	79	20	1	0	167	5
Kvinde	80	20	1	0	149	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	85	15	0	0	9	0
20-39 år	68	32	0	0	17	0
40-59 år	76	21	3	0	84	3
60-79 år	82	18	0	0	176	7
80 år eller derover	75	25	0	0	30	4
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	1	0	291	13
Pårørende	77	23	0	0	23	1
Modersmål						
Dansk	80	19	1	0	299	13
Ikke dansk	68	32	0	0	16	1
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	90	10	0	0	69	0
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	80	20	0	0	15	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	83	17	0	0	109	4
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	79	17	3	0	29	1
Kirurgisk Ambulatorium Herning	72	27	1	0	94	7

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	53	43	4	0	330	1
Køn						
Mand	58	36	5	1	171	1
Kvinde	48	50	2	0	159	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	39	0	0	9	0
20-39 år	28	59	13	0	17	0
40-59 år	49	47	5	0	87	0
60-79 år	59	39	2	1	183	1
80 år eller derover	48	45	7	0	34	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	43	3	0	304	1
Pårørende	44	47	10	0	24	0
Modersmål						
Dansk	52	43	4	0	312	1
Ikke dansk	67	33	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	59	37	4	0	70	0
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	65	29	6	0	17	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	62	36	2	0	113	0
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	37	60	3	0	30	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	46	48	5	1	100	1

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	69	27	4	0	313	16
Køn						
Mand	68	24	6	1	163	9
Kvinde	69	30	1	0	150	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	57	0	0	9	0
20-39 år	44	29	27	0	16	1
40-59 år	65	29	5	1	83	4
60-79 år	77	21	1	1	174	9
80 år eller derover	51	49	0	0	31	2
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	4	0	291	12
Pårørende	50	50	0	0	20	4
Modersmål						
Dansk	69	26	4	1	296	15
Ikke dansk	54	39	7	0	16	1
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	85	14	0	2	66	3
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	69	25	6	0	16	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	72	27	1	1	109	4
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	66	28	7	0	29	1
Kirurgisk Ambulatorium Herning	62	31	6	0	93	7

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	61	35	5	0	282	41
Køn						
Mand	61	34	5	0	151	18
Kvinde	60	36	4	0	131	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	24	8	0	6	3
20-39 år	43	49	8	0	15	2
40-59 år	62	29	8	0	72	13
60-79 år	64	33	3	0	162	17
80 år eller derover	44	56	0	0	27	6
Skema udfyldt af						
Patienten	61	34	5	0	262	35
Pårørende	48	52	0	0	18	6
Modersmål						
Dansk	61	35	5	0	267	39
Ikke dansk	55	37	8	0	15	2
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	73	23	3	0	60	8
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	62	38	0	0	13	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	60	37	3	0	101	10
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	50	46	4	0	28	2
Kirurgisk Ambulatorium Herning	60	33	8	0	80	19

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	94	6	325
Køn			
Mand	95	5	171
Kvinde	94	6	154
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	9
20-39 år	82	18	17
40-59 år	91	9	86
60-79 år	98	2	182
80 år eller derover	87	13	31
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	300
Pårørende	95	5	23
Modersmål			
Dansk	94	6	307
Ikke dansk	100	0	17
Afsnitsnavn			
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	96	4	68
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	81	19	16
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	97	3	111
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	93	7	29
Kirurgisk Ambulatorium Herning	92	8	101

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	11	63	15	11	12	5
Køn						
Mand	0	62	10	28	6	4
Kvinde	18	64	18	0	6	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	19	37	25	19	6	1
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	13	61	13	13	10	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	11	63	15	11	12	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	-	-	-	-	3	0
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	-	-	-	-	2	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	-	-	-	-	0	2
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	-	-	-	-	0	2
Kirurgisk Ambulatorium Herning	14	57	14	14	7	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	68	21	7	4	301	19
Køn						
Mand	67	20	8	5	159	6
Kvinde	69	22	6	3	142	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	20	0	0	9	0
20-39 år	48	21	31	0	14	3
40-59 år	70	19	4	7	79	5
60-79 år	71	21	7	1	170	6
80 år eller derover	44	28	6	21	29	5
Skema udfyldt af						
Patienten	70	20	7	3	278	17
Pårørende	47	34	8	11	22	2
Modersmål						
Dansk	69	20	7	4	285	17
Ikke dansk	52	34	7	7	15	2
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	66	22	6	6	65	2
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	47	33	13	7	15	2
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	72	20	5	3	99	7
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	61	29	11	0	28	2
Kirurgisk Ambulatorium Herning	68	19	7	5	94	6

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	68	5	0	165	87
Køn						
Mand	34	64	2	0	92	38
Kvinde	21	72	7	0	73	49
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	4
20-39 år	24	76	0	0	9	3
40-59 år	22	70	8	0	48	26
60-79 år	33	63	4	0	90	48
80 år eller derover	33	67	0	0	14	6
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	4	0	154	79
Pårørende	10	81	8	0	11	7
Modersmål						
Dansk	28	68	5	0	156	80
Ikke dansk	32	68	0	0	9	6
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	30	70	0	0	33	23
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	27	73	0	0	11	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	36	60	4	0	50	28
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	24	76	0	0	21	4
Kirurgisk Ambulatorium Herning	22	70	8	0	50	31

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	59	36	3	1	323
Køn					
Mand	60	34	4	2	167
Kvinde	59	39	2	0	156
Aldersgruppe					
Under 20 år	61	39	0	0	9
20-39 år	51	29	13	7	17
40-59 år	54	41	2	2	86
60-79 år	65	32	3	1	179
80 år eller derover	48	52	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	60	36	3	1	298
Pårørende	52	43	6	0	23
Modersmål					
Dansk	60	36	2	1	305
Ikke dansk	53	34	13	0	17
Afsnitsnavn					
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	75	23	0	1	69
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	47	53	0	0	15
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	65	33	1	2	110
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	47	47	7	0	30
Kirurgisk Ambulatorium Herning	55	39	5	1	99

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	45	52	3	0	326
Køn					
Mand	46	50	4	0	169
Kvinde	44	54	2	0	157
Aldersgruppe					
Under 20 år	61	39	0	0	9
20-39 år	38	56	7	0	17
40-59 år	40	55	5	0	86
60-79 år	50	48	2	0	182
80 år eller derover	32	68	0	0	32
Skema udfyldt af					
Patienten	46	51	3	0	300
Pårørende	33	67	0	0	24
Modersmål					
Dansk	45	52	3	0	308
Ikke dansk	45	48	7	0	17
Afsnitsnavn					
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	55	43	1	0	69
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	25	75	0	0	16
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	50	46	4	0	110
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	40	57	3	0	30
Kirurgisk Ambulatorium Herning	41	56	3	0	101

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	92	8	295	34
Køn				
Mand	92	8	158	14
Kvinde	91	9	137	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	62	38	5	4
20-39 år	86	14	14	3
40-59 år	91	9	80	6
60-79 år	94	6	167	17
80 år eller derover	88	12	29	4
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	272	31
Pårørende	73	27	21	3
Modersmål				
Dansk	93	7	280	31
Ikke dansk	72	28	15	2
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	97	3	65	5
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	100	0	15	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	95	5	102	11
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	82	18	28	2
Kirurgisk Ambulatorium Herning	88	12	85	15

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	72	3	0	267	10
Køn						
Mand	25	73	2	0	142	6
Kvinde	25	72	3	0	125	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	27	66	7	0	13	1
40-59 år	22	74	4	0	74	1
60-79 år	28	71	1	0	150	8
80 år eller derover	16	78	6	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	71	2	0	247	10
Pårørende	7	85	7	0	18	0
Modersmål						
Dansk	24	73	3	0	256	10
Ikke dansk	35	65	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	26	74	0	0	61	2
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	8	85	8	0	13	0
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	24	73	3	0	91	5
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	27	65	8	0	26	0
Kirurgisk Ambulatorium Herning	26	72	1	0	76	3

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	57	7	0	325
Køn					
Mand	38	56	6	0	169
Kvinde	35	57	7	0	156
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	53	0	0	9
20-39 år	28	59	13	0	17
40-59 år	34	58	7	1	87
60-79 år	39	55	6	0	181
80 år eller derover	34	58	8	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	37	55	7	0	300
Pårørende	29	71	0	0	23
Modersmål					
Dansk	37	56	6	0	307
Ikke dansk	29	58	13	0	17
Afsnitsnavn					
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	49	45	4	1	69
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	25	63	13	0	16
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	44	53	4	0	110
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	24	66	10	0	29
Kirurgisk Ambulatorium Herning	31	60	9	0	101

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	25	67	8	0	74	16	228
Køn							
Mand	29	60	11	0	40	13	111
Kvinde	20	76	4	0	34	3	117
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	2	4
20-39 år	21	58	21	0	5	0	11
40-59 år	10	90	0	0	9	3	73
60-79 år	28	64	8	0	43	9	124
80 år eller derover	24	67	9	0	14	2	16
Skema udfyldt af							
Patienten	27	64	10	0	61	12	219
Pårørende	16	84	0	0	12	4	8
Modersmål							
Dansk	27	64	9	0	66	14	220
Ikke dansk	11	89	0	0	8	2	7
Afsnitsnavn							
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	39	48	13	0	23	1	44
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	8	92	0	0	12	0	5
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	18	82	0	0	17	8	81
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	14	71	14	0	7	1	18
Kirurgisk Ambulatorium Herning	33	53	13	0	15	6	80

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	72	6	1	149	174
Køn						
Mand	21	70	8	1	74	94
Kvinde	22	73	5	0	75	80
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	5
20-39 år	21	62	10	8	11	6
40-59 år	20	70	10	0	36	51
60-79 år	20	76	4	0	81	96
80 år eller derover	26	67	7	0	17	16
Skema udfyldt af						
Patienten	22	70	7	1	136	161
Pårørende	13	87	0	0	11	13
Modersmål						
Dansk	20	72	7	1	136	169
Ikke dansk	30	70	0	0	13	4
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	24	74	3	0	34	35
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	20	70	10	0	10	6
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	23	67	10	0	52	58
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	13	81	0	6	16	11
Kirurgisk Ambulatorium Herning	22	73	5	0	37	64

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	71	29	168	157
Køn				
Mand	67	33	88	82
Kvinde	74	26	80	75
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	9
20-39 år	73	27	14	3
40-59 år	73	27	55	32
60-79 år	74	26	81	98
80 år eller derover	38	62	18	15
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	154	145
Pårørende	49	51	12	12
Modersmål				
Dansk	71	29	159	148
Ikke dansk	62	38	9	8
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	59	41	27	42
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	92	8	13	4
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	62	38	58	52
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	87	13	15	15
Kirurgisk Ambulatorium Herning	75	25	55	44

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	68	32	165	155
Køn				
Mand	68	32	86	80
Kvinde	68	32	79	75
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	8
20-39 år	76	24	9	7
40-59 år	66	34	56	31
60-79 år	70	30	82	93
80 år eller derover	56	44	17	16
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	152	143
Pårørende	60	40	12	12
Modersmål				
Dansk	68	32	154	148
Ikke dansk	70	30	11	6
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	69	31	26	40
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	85	15	13	4
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	47	53	57	50
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	87	13	15	15
Kirurgisk Ambulatorium Herning	80	20	54	46

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	64	36	128	192
Køn				
Mand	66	34	71	96
Kvinde	61	39	57	96
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	9
20-39 år	79	21	10	7
40-59 år	60	40	42	45
60-79 år	67	33	67	107
80 år eller derover	27	73	9	24
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	117	178
Pårørende	46	54	10	14
Modersmål				
Dansk	64	36	119	183
Ikke dansk	62	38	9	8
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	73	27	26	41
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	80	20	10	6
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	48	52	46	62
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	83	17	12	18
Kirurgisk Ambulatorium Herning	71	29	34	65

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	66	34	117	202
Køn				
Mand	69	31	63	104
Kvinde	62	38	54	98
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	9
20-39 år	79	21	10	7
40-59 år	63	37	40	47
60-79 år	69	31	57	117
80 år eller derover	37	63	10	22
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	107	187
Pårørende	52	48	9	15
Modersmål				
Dansk	66	34	109	192
Ikke dansk	57	43	8	9
Afsnitsnavn				
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	75	25	24	42
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	89	11	9	7
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	51	49	43	65
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	92	8	13	17
Kirurgisk Ambulatorium Herning	68	32	28	71

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	31	2	0	285	36
Køn						
Mand	67	32	1	0	153	14
Kvinde	67	29	3	0	132	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	8	1
20-39 år	58	26	17	0	14	3
40-59 år	67	30	2	0	78	8
60-79 år	71	29	0	0	159	16
80 år eller derover	50	48	2	0	26	8
Skema udfyldt af						
Patienten	68	30	2	0	267	30
Pårørende	53	47	0	0	17	6
Modersmål						
Dansk	67	31	2	0	268	35
Ikke dansk	69	31	0	0	16	1
Afsnitsnavn						
Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	73	25	2	0	64	3
Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	67	27	7	0	15	1
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	66	33	1	0	94	14
Kirurgisk Dagkirurgi Herning	59	38	3	0	29	1
Kirurgisk Ambulatorium Herning	69	29	2	0	83	17

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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












Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			7
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			14
Pleje			3
Relationer til personale			12
Ventetid			7

Kirurgisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
13	Godt tilfreds med ALT.	Uoplyst
17	Super fin. Rar atmosfære.	Virkelig god
19	Første gang: Kom ind før tid. Anden gang: Ventede 45 minutter.	Virkelig god
20	Det var virkelig nogle søde piger, der tog imod i ambulatoriet.	Virkelig god
21	Den var fin, og jeg følte mig tryk og godt vejledt.	Virkelig god
22	Dejligt at det kunne betale sig at komme i god tid, så man også kom til i god tid!	Virkelig god
ID	Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	Modtagelsen
4	Fin behandling.	God
5	Ingen form for ventetid i forhold til aftalt tidspunkt.	God
ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Modtagelsen
8	Jeg ventede i halvanden time på fastende mave... (Jeg havde ikke spist siden morgenmad dagen før). [].	God
11	Ambulatoriet virker fortrinligt.	God
12	Det kan godt knibe med pladserne, da man jo har pårørende med.	God
13	Super.	Virkelig god
14	God modtagelse. Venligt personale. Har kun gode oplevelser gennem de sidste [mange] år på ambulatoriet.	Virkelig god
15	Kørte sundhedskort ind. Gik selv til afdelingen. Sekretær sagde "godmorgen".	God
19	Forsøgte mig med automatisk indtjekning, men måtte have hjælp.	God
21	Man er jo nervøs, når man skal til en undersøgelse. Den rolige og venlige modtagelse, man mødte, virkede bare så beroligende, og fik nerverne til at falde til ro.	Virkelig god
23	Syntes, det var lidt underligt, at jeg først skulle gå til en afdeling, hvorefter de henviser mig til et andet sted, hvor jeg skal snakke med en sygeplejerske. Og bliver til sidst sendt tilbage til den første afdeling. For ældre mennesker kan det godt virke forvirrende, vurderer jeg.	God
24	Rigtig flink og venlig modtagelse.	God
25	Bedre skiltning vedrørende check-in! Jeg troede, jeg havde meldt mig, men havde overset den egentlige check-in, så jeg ventede i venteområdet en time, inden jeg opdagede fejlen.	God
37	Jeg blev rykket frem tidsmæssigt, og der var kontrol på forløbet.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning	Modtagelsen
3	Bladene i venteværelset var meget gamle.	God
8	Hvorfor møde fastende til en forundersøgelse?	God
9	Smil, venlighed, faglighed.	Virkelig god

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
 6	Virkelig god.	Virkelig god
 8	Ingen kommentarer...	Virkelig god
 9	Nej.	God
 11	For upersonlig. Kortlæser bør anbringes ved skranken, så patienten føler, at de ansatte dér er til for ham/hende.	Dårlig
 16	Sødt og imødekommende personale (husk at sige det til dem!).	Virkelig god
 21	Den elektroniske indcheckning er irriterende. Ens personnummer i hele sin herlighed kan læses af alle! Meget dårlig.	God
 22	Jeg synes, at det burde være nemmere at finde rundt. Sådan at lige når man kommer ind, ser man en reception, som man kan spørge om hjælp.	God
 28	Kunne godt være mere børnevenligt.	God
 29	Det hele virkede meget forvirret. Personen, jeg henvendte mig hos, vidste ikke, hvor jeg skulle hen, så jeg måtte vente, til der kom en anden. Så skulle jeg yderligere vente på en læge, og så fik vi styr på det.	God
 30	Jeg er blevet røntgenfotograferet. Jeg havde en tid [om morgenen], og var færdig en halv time senere. Der var meget lidt ventetid.	God
 33	Blev modtaget af flinkt personale. Selve behandlingen var super.	God

Kirurgisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
6	Jeg/vi skulle komme ugen efter [om eftermiddagen] og få svar på det modermærke, der var fjernet. Vi blev ringet op om morgenen og fik at vide, at der var lavet en dobbelt booking, og at vi meget gerne måtte komme så hurtigt som muligt. Vi fik samme besked, da vi kom, men da vi kom ind til lægen, var det fordi, der var kræft i det ene, der var fjernet. Man kunne måske gøre dette på en anden måde.	Uoplyst
7	Modtog indkaldelse til kontrol om et år, før jeg var færdigbehandlet.	Godt
12	Unødvendig ventetid efter behandling på hospitalet!! [].	Godt
18	Blev henvist for to ting, men blev kun opereret for én og måtte selv rette henvendelse igen for [at høre], om der ikke var noget, de havde glemt.	Dårligt
19	Havde samme læge de to første gange, som ville have mig til kontrol [nogle] måneder efter endt behandling. Lægen, jeg så [] sidste gang, ville ikke.	Uoplyst
24	Fik fjernet lidt hudkræft []. Fik efterfølgende besked om, at alt måske ikke var med, og jeg derfor evt. skulle opereres igen. Kan ikke vurdere, om det var lægens fejl (som i øvrigt gav udtryk for, at alt nu var væk). Blev straks ringet op, da prøver viste, at alt ikke var med.	Uoplyst
ID Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning		Fejlhåndtering
1	Tekniske fejl med apparater.	Godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning		Fejlhåndtering
2	Fjernelse af polyp med ubrugelig materiel.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	INGEN.	Uoplyst
24	Fejlen bestod i, at lægen disponerede, at jeg godt kunne sidde på en stol i halvanden time efter en nat med udtømmning, ankomst og undersøgelse, stadig ingen mad og drikke, [ældre borger] og nat af uvished: Hvad skulle der ske? Eller ikke ske?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Ingen.	Uoplyst
30	Oplevelsen om, at mit hjerte sidder i den fejle side, blev ikke videregivet til lægen.	Uoplyst
34	To og en halv times ventetid er for længe, når man skal møde fastende.	Uoplyst
ID Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning		Fejlhåndtering
1	Kikkertoperation af []. Hullet [] blev ved med at bløde, efter jeg var hjemsendt, så jeg var på skadestuen dagen efter. Blev først syet med et enkelt sting. Det var ikke nok. Kom senere samme dag til operation og fik det brændt i lokalbedøvelse.	Uoplyst
6	Der gik stafylokokker i mit sår.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Ingen.	Uoplyst
8	Syninger sprang efter halvandet døgn, efterfølgende betændelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning		Fejlhåndtering
1	Er blevet sendt hjem, uden at nogen har snakket med mig om status og fortalt mig, hvad jeg	Personalet kendte

	skulle gøre selv for at fremme processen.	ikke til fejlen(e)
✎ 2	Ingen.	Uoplyst
✎ 7	Jeg blev kaldt ind til opfølgende tilsyn. Der stod, at jeg skulle møde udskyllet, for at man kunne bruge kikkert, det gjorde man ikke første gang. Det blødte stadig, jeg fik en ny tid uden udskyl. En anden læge tilså mig og bad mig komme hurtigt igen til en ny kikkert med udskyl inden. Også denne gang valgte man at undlade kikkert (det bløder stadig engang imellem) efter [mange måneder].	Dårligt
✎ 12	Der kommer til at gå lidt længere end planlagt mellem en kontrolundersøgelse og den næste. Men det var kun en enkelt gang i starten.	Virkelig godt
✎ 13	Efter operationen kom lægen aldrig og fortalte om operationen. Det havde jeg ellers fået at vide, at det var normal procedure.	Godt
✎ 15	Blev sendt til samtale med sygeplejerske NN, skønt det var gennemført efter første undersøgelse.	Godt
✎ 19	Da jeg vågnede op fra narkosen efter min [] operation, der var min tunge følelsesløs. Dette varede i otte uger, hvor jeg hverken kunne smage mad ordentligt eller mærke mine tænder. Dette skyldtes en klemt nerve i tunge efter narkosen. Dog er dette helt forsvundet nu. Mit ar er blevet [rimelig] langt, og jeg var til en komplikationsundersøgelse efter [godt en måned], da det var ekstremt smertefuld for mig i forbindelse med samleje under sædafgang. Dog er dette i bedring i forhold til, hvad det har været. I forbindelse med komplikationsundersøgelsen fik jeg samtidig at vide, at det var normalt med et ar/snit [der er en del kortere, end det jeg har]. Det var jo meget træls at få at vide.	Godt
✎ 30	Skal jeg endelig sige noget, så snakkede sygeplejersken ikke for [tydeligt]. Ellers var jeg meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 31	Blev indkaldt tre gange.	Godt
✎ 37	Var bekymret for, hvorfor der ikke var enighed imellem de to læger om, hvorledes min operation skulle udføres. De udførte åbenbart [tingene] på hver deres måde uden erfaringssparring med hinanden, hvilket var bekymrende.	Virkelig dårligt

Kirurgisk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Kort besøg, hvor der blev taget []prøve for evt. cancer.	Virkelig godt
3	Jeg fik en fin behandling og blev mødt af et venligt og dygtigt personale på [] afdelingen. Stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
6	Efter at jeg var skåret i anden gang, får jeg ikke besked om, at der ikke var noget i det sidste, der blev fjernet. Det var jeg meget utryk over, da jeg ikke rigtigt vidste, hvornår jeg kunne føle mig sikker. Derfor forsøgte jeg af to omgange at få svar herfor, dog uden held. Dette må kunne gøres bedre.	Godt
12	Ventetid efter behandling.	Godt
23	Jeg blev undersøgt i Herning og skal behandles i [en anden by]. Som bosat i [en tredje by tættere på den anden by] kunne begge dele med fordel ske i [den anden by].	Virkelig godt
26	Rimelig hurtigt, også fremadrettet.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Jeg syntes, at det var rart at have hilst på den læge, der havde opereret mig.	Godt
5	Perfekt undersøgelses- og behandlingsforløb, der kun fortjener ros.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
3	Jeg er her nød til at tilføje, at jeg ikke er syg men kommer til denne undersøgelse [med års mellemrum] bare som kontrol []. Derfor er nogle af spørgsmålene ikke relevante for mig.	Godt
6	Jeg blev så godt modtaget og følte mig helt tryk ved situationen.	Virkelig godt
8	Da jeg var blevet undersøgt og kommet ind i rummet ved siden af (der hvor jeg fik mad), kom der en læge med en patient og spurgte, om der var nogen, der ville flytte sig fra de "gode stole". Det syntes jeg var ubehageligt, da jeg jo selv var lidt omtåget.	Godt
13	Var yderst tilfreds :-).	Virkelig godt
15	Desværre gik jeg hjem uden at få resultat af undersøgelse. Dagen efter var det "galt" igen.	Godt
18	Lægen lyttede og undersøgte for mere end det, jeg skulle undersøges for, og det var godt, for det var der, defekten var.	Godt
21	Det var en god og betryggende operation.	Virkelig godt
22	Hele personalet var sødt og imødekommende over for mig.	Virkelig godt
24	De to venlige og dygtige sygeplejersker, der foretog selve undersøgelsen af tarmen var en god og positiv oplevelse.	Godt
29	I forbindelse med undersøgelserne havde jeg udgifter til to gange Klyx og til pulver og tabletter i forbindelse med udtømning af tarmen. Der udover havde jeg transportudgift gange to. I alt løber udgifterne op i ca. 500-600 kr. Jeg er lønmodtager, har egen bil, så for mig var det ikke et problem. MEN, jeg ser dagligt mennesker på kontanthjælp, for hvem 500 kr. er det rådighedsbeløb de har pr. måned. Det finder jeg helt urimeligt at byde den svageste samfundsgruppe. jeg føler mig forpligtet til at gøre opmærksom på det, da jeg ved, at disse svage samfundsborgere måske ikke har overskuddet til at gøre opmærksom på det. Konsekvensen kan vel også være den, at de ser sig nødsaget til at undlade en sådan undersøgelse ??? Politik JA, men nu har jeg givet udtryk! Det kan jo være at sundhedspersonale og politikere, der har indflydelse på dette, tjener så godt, at de ikke bemærker, at her kan være et problem.	Virkelig godt

33	Det er skuffende, når man kommer ind til undersøgelse, at der så sidder en læge med ryggen til og på ingen måde henvender sig til en, man føler sig som et stykke kvæg, der ikke kan tales til. Sygeplejerskerne oplevede jeg som omsorgsfulde, og de tog sig tid til at forklare, hvad der skulle ske. Lægen derimod oplevede jeg som en, det var plage for, at der nu kom en, han skulle beskæftige sig med. Som jeg husker det, henvendte han sig ikke EN gang til mig.	Dårligt
37	Alle vidste præcist, hvad der skulle foregå, og hvad deres funktion var.	Virkelig godt
38	Virkelig godt.	Godt
39	Bortset fra ventetiden inden undersøgelsen.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning		Samlet indtryk
5	Jeg var udsat for en del ventetid efter forskellige undersøgelser, hvorefter man kunne vente igen, for så at blive sendt hjem inden en sidste undersøgelse. Så kunne man komme igen, når man fik en ny indkaldelse.	Dårligt
9	Verdensklasse.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning		Samlet indtryk
1	Tag bedre tid til patienten, så vi føler os trygge ved vores situation.	Dårligt
3	Bedre information om dato for næste besøg /skriftlig på undersøgelsesdagen.	Godt
7	Jeg er stadig utryk ved, at det ikke er helet, og at lægen slog det hen og sagde, at det kunne tage lang tid. Han har ikke undersøgt, hvad det er, der stadig bløder ind imellem.	Dårligt
8	Jeg oplevede for første gang i mit liv, at undersøgelsen gik rigtig godt :-).	Godt
13	Sygeplejersken på ambulatoriet forsøgte indtil flere gange at få fat i lægen, der havde opereret mig, men forgæves.	Godt
14	Var kun inde i ca. 15 minutter.	Godt
19	Jeg opdeler efter før og efter forløbet. Før operationen synes jeg at servicen, fra modtagelsen til informationsudveksling med en sygeplejerske, var 100 procent i orden. Fortsæt endelig med dette serviceniveau. Efter operationen gælder fuldstændig det samme i forbindelse med modtagelsen på opvågningsstuen, MEN! Min læge NN havde ikke tid til at informere mig omkring forløbet, og jeg ventede i to og en halv time på at få besked, men til sidst læste en sygeplejerske bare forløbet op, som læge NN havde skrevet. Jeg fik at vide, at han var travlt optaget med at operere, hvilket er fuldt forståeligt, og at han heller ikke havde spist frokost (her var klokken [mange]) Ikke særlig betryggende at få at vide! Det er jo trods alt en læge NN. Desuden ville jeg meget gerne have at vide, hvorfor mit snit er blevet [over ti cm.], for dette kunne komplikationsundersøgerne heller ikke svare på. Dette er jeg stadig uvis omkring.	Godt
21	Alle er meget høflige og imødekommende. Men nogle af det yngre personale er lige afslappede nok, ikke alt skal hele tiden skæres ud i pap to og tre gange.	Godt
22	Nej.	Virkelig godt
26	Jeg synes, det er meget upassende, at den læge jeg skulle snakke med, konstant sad og pillede i et sår []. Jeg håber, det er en anden mere hygiejnisk læge, der skal operere mig. Jeg spurgte, om man kunne få at vide, hvem der skulle stå for operationen, men det var ikke muligt.	Godt
27	Det var nogle søde og kompetente mennesker, jeg var i kontakt med :-).	Godt
29	Fik besked på, at jeg skulle fremmøde fastende om formiddagen, men blev først opereret [hen på eftermiddagen].	Virkelig godt
32	Hurtigt, effektivt og lyttende. God systematik.	Virkelig godt
36	Læge NN, der havde opereret mig for brok og med hvem, jeg skulle snakke var ikke til stede. Jeg skulle fortælle min sygdomshistorie forfra til en anden læge.	Uoplyst




















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











ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
5	Jeg er helt ny som patient i afdelingen. Men kender en del til forløbet fra tidligere indlæggelse på afdeling på andet sygehus [for år tilbage]. Derfor har jeg tøvet med svar. Spørgsmålene kom lige efter første undersøgelse hos jer.	Uoplyst
10	Super.	Virkelig godt
21	Den var god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Jeg blev ikke oplyst om, at jeg ville få problemer med vandladning. Jeg har også fået [andre bivirkninger], hvilket overhovedet ikke omtaltes før efter operation.	Godt
4	Var meget glad for information, stor tillid til min sygeplejerske. Husker ikke alt efter [mere end ti] år.	Uoplyst
5	Tingene blev sagt på dansk og derved gjort forståeligt.	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Samlet indtryk
2	Har ikke modtaget informationsmateriale.	Godt
6	Jeg fik tilsendt en folder før besøget. Den folder gav mig helt overblik over, hvad der skulle ske og jeg følte mig rimelig tryk ved situationen.	Virkelig godt
7	Nej.	Virkelig godt
9	Plejede at være til kontrol hvert andet år. Ved sidste kontrolbesøg gik der [flere] år. Kunne godt have brugt information om, hvorfor der gik så lang tid. Alt i alt meget glad for at have været til kontrol i Herning. [].	Virkelig godt
13	Alt ok. Dog gik der efter min mening alt for lang tid, før diagnosen var klar. (Lå på venteliste i Holstebro, ringede til Holstebro for at fremskynde svar).	Virkelig godt
15	Lægen var meget lyttende og omhyggelig. Kunne desværre intet se den dag. Nu dør jeg igen.	Godt
16	Jeg var glad for, at jeg fik det råd om at tage [et naturlægemiddel]. Men oplever stadig at min mave står frem, det er meget ubehageligt og gør ondt.	Virkelig godt
24	Læge NN har meget at lære med hensyn til læge/patientsamtale.	Godt
33	Fra den undersøgende læge ingen.	Dårligt
34	For meget forsinket, når man skal møde fastende [om formiddagen], og der overskrides med et par timer.	Dårligt
36	Vedrørende skriftlig information før undersøgelsen: enkelte ord var ikke letforståelige (læge/sygehusprog). Min kone, som er sundhedsfaglig, kunne 'oversætte', ellers ville det kræve en ordbog.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
2	Jeg fik kun meget sparsom information om, hvad der skulle ske, inden jeg kom ind til besøget.	Godt
5	Fik de forkerte pjecer tilsendt.	Dårligt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk

✎ 1	Ingen eller dårlig information om videre forløb. Skaber uvished og utryghed.	Dårligt
✎ 8	Jeg vil gerne blive inviteret igen til den undersøgelse.	Godt
✎ 9	Nej.	Godt
✎ 12	Jeg tror, at den mundtlige information har været god, og måske virkelig god, men da jeg efter min behandling af cancer har fået kognitive udfald, kan jeg ikke helt huske det bagefter. Der ville det være rart f.eks. at have intervallerne for de forskellige undersøgelser på skrift.	Virkelig godt
✎ 14	Rigtig godt, de ringede og fortalte mig, hvornår jeg skulle komme, da det gik ret hurtigt efter lægens henvisning.	Godt
✎ 18	Jeg havde svært ved at forstå lægen. Jeg fik ikke ordentlig besked om, hvor længe jeg skulle fortsætte behandlingen. Jeg spurgte pr. mail og blev meget hurtigt ringet op og fik klar besked på en meget venlig måde.	Godt
✎ 20	Pårørende hentede selv pjecer i stativet i venteværelset.	Godt
✎ 24	Havde lang ventetid fra mødetid til operation uden nogen kontakt eller oplysning om ventetid. Kunne godt have brugt et kig ind. Nåede ikke at snakke med læge før udskrivning.	Virkelig godt
✎ 36	Efter mit besøg [i foråret] skulle jeg få et brev [et par uger senere]. Men desværre fik jeg først et brev [flere måneder] senere til et møde [i sensommeren].	Uoplyst

Kirurgisk afdeling

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

ID Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning		Samlet indtryk
 2	Fra besøg hos egen læge til endelig indkaldelse til behandling på [] ambulatoriet gik der flere måneder. Det finder jeg kritisabelt.	Virkelig godt
 4	Jeg har været på hospitalet tre gange, og det har været over middag og hjem til aften.	Virkelig dårligt
 8	Herning er det bedste sygehus frem for andet sygehus.	Virkelig godt
 21	Det har været fint.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning		Samlet indtryk
 5	Har det godt og er tilbage i fuldt omfang, dvs. er total selvhjulpet.	Godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning		Samlet indtryk
 5	Har fået en god information hos min egen læge.	Godt
 11	Det virkede fint for mig.	Godt
 13	Var alt i alt særdeles godt tilfreds. Andet sygehus kunne lære meget :-)	Virkelig godt
 14	Jeg synes, at egen læge skulle meddele resultatet og få en samtale om så alvorlig en undersøgelse og efterfølgende laboratoriumstest.	Virkelig godt
 17	:-) godt tilfreds.	Godt
 23	Jeg fik besked efter undersøgelsen, at det så fint ud, og der var ikke brug for, jeg kom til kontrol hver 3./5. år, som jeg fik besked på for 3 år siden. Min far døde af tarmkræft, så derfor vurderede lægerne, til en kikkertundersøgelse i 2010, at jeg skulle gå til kontrol. Også fordi jeg fik fjernet en polyp. Men fik så besked på denne gang jeg ikke længere skulle. Det gjorde mig forvirret, og jeg tænker nu på, hvorfor jeg ikke skal til kontrol, når det først var bestemt jeg skulle. Det føles utrygt for mig, da der må have været en grund til i 2010, at jeg skal til kontrol hver 3./5. år.	Godt
 24	Undersøgelsen blev ikke afsluttet på en ordentlig måde!	Godt
 26	Nej.	Virkelig godt
 34	Ventetid og fastende.	Dårligt
 35	Der var for lang ventetid, inden jeg kom ind.	Godt
 37	Jeg har fået klar besked vedrørende resultatet på undersøgelserne og ved allerede nu, hvad det videre forløb er.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning		Samlet indtryk
 1	Tryk? Jeg havde en søn, der overnattede hos mig. Han ringede flere gange efter hjemmesygeplejersken for at få dem til at skifte forbindelse, når det var blødt igennem/løbet ud ved siden af forbindingen. De var villige til at hjælpe mig. Næste formiddag fik vi en aftale med skadestuen, at jeg skulle tilbage og have gjort noget mere for at standse blodudsvingningen.	Godt
 5	Mangler lidt flere informationer om, hvad de beslutter sig for at undersøge og hvorfor. F.eks.: får taget en masse blodprøver, men for hvad. Det får en til at spekulere på mange ting.	Dårligt
ID Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning		Samlet indtryk
 1	Totalt overladt til mig selv. Der har ikke været fagfolk indover min situation i perioderne mel-	Dårligt

- lem. Det er kilde for utryghed.
-  5 Jeg vil gerne opereres hurtigst muligt. Godt
-  9 Nej. Godt
-  13 På operationsdagen fik jeg at vide, at svaret på det, der blev sendt ind, ville jeg få inden for tre uger. Da det var en knude, der blev fjernet, er man selvfølgelig lidt spændt på, hvad svaret bliver. Da der er gået tre uger, og jeg stadig ikke har hørt noget, ringer jeg til ambulatoriet og snakker med en lægesekretær. Hun kan se i min journal, at læge NN havde fået svaret fem dage efter operationen, men blot ikke havde fået sendt et svar til mig. Sekretæren vil tage fat i lægen og rykke ham for et svar. [Flere] dage efter har jeg stadig ikke hørt noget og ringer igen til ambulatoriet og snakker nu med en anden lægesekretær. Hun fortæller mig det samme, at læge NN havde fået svaret fem dage efter operationen, men hun ville tage fat i en anden læge NN, og bede ham om at se på mit svar. Hun ringede efterfølgende tilbage, og fortalte hvad hun havde gjort. To dage efter lå der et svar i postkassen, og heldigvis var det et godt svar for mig. Men kan alligevel ikke lade være med at kommentere, at lægen NN der skrev brevet (og faktisk ham, der havde opereret mig) tillod sig at indlede brevet med, at han lige havde fået svar []!
-  16 Har erfaret, at personalet på gulvet passer deres arbejde til UG []. Godt
-  22 NEJ. Virkelig godt
-  25 Jeg er blevet opereret for brok, og alt forløb godt. Jeg kom ind [om natten] og min kone kørte mig hjem [næste formiddag]. Jeg var ikke dårlig, og jeg oplevede hele forløbet positivt og professionelt. De følgende ti dage var uden problemer, det blødte og væskede ikke. Da alt så fint og flot ud, tog jeg til lægen for at få trådene taget på tiende-dagen. Hun klippede en centimeter, hvorefter operationsstedet åbnede sig. Det var altså for tidligt at tage trådene []
-  26 Er ikke færdig endnu, men håber på en vellykket operation. Godt
-  34 Undersøgelserne medførte en [operation], hvor jeg blev vældig godt informeret om forløbet af operationen og hvilke bivirkninger, der kunne være. Men jeg savnede informationer om eftervirkninger af operationen ved udskrivningen fra hospitalet. Godt
-  35 Den første undersøgelse, jeg var til på Regionshospital Midt Vest, foregik sobert og professionelt. Derimod fik jeg en meget dårlig oplevelse [i efteråret 2013]. Jeg kom ind til lægen, som spurgte, hvordan jeg havde det, hvortil jeg svarede, at jeg havde det godt. Han svarede, at jeg så bare kunne tage hjem. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg skulle have sat elastikker på flere af de hæmorider, jeg har. Det ville han først ikke høre på, men indvilligede til sidst i at undersøge det. Undersøgelsen var meget ubehagelig. Jeg følte det ligesom om, jeg blev voldtaget, og har siden haft det dårligt. Hvis jeg igen skal have noget gjort ved de hæmorider, jeg har, vil jeg under ingen omstændigheder ind til den læge igen. Godt
- PS. Skemaet er udfyldt efter den første undersøgelse.
-  36 FOR LANG ventetid. Uoplyst

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Plastkirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Fik en meget, meget fin forklaring af såvel sygeplejerske som læge NN, så jeg gik derfra med en meget tryk følelse. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
2	Selve operationen var meget dygtigt udført, og i dag er det stort set helet fuldstændigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	[] De tre gange, har jeg haft det godt og fået en god behandling hos jer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
9	Husk toilettet! [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg er ikke utilfreds med noget, så jeg kan kun give plus.	Godt
14	Alt i alt en RIGTIG god oplevelse at komme i ambulatoriet, der var super service hele vejen igennem, man følte sig virkelig velkommen. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
15	Er godt tilfreds.	Godt
16	De var venlige at ringe om resultatet!	Godt
19	Lægen, som planlagde og bookede mine tider, var super sød! Hun tog hensyn til min skolegang og lod mig få en tid et kvarter før egentlig åbningstid (første tid). Samtidig med det gav hun mig også den sidste tid med en note om, at jeg kunne blive lidt forsinket på grund af skolegang. Super fleksibelt! :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Jeg kan kun bemærke, at jeg var godt tilfreds med besøget hos de søde piger i ambulatoriet.	Virkelig godt
24	Jeg følte helt klart, at jeg fik en meget venlig, omsorgsfuld og professionel behandling. I det hele en meget positiv oplevelse (bortset fra, at jeg åbenbart risikerer at skulle opereres igen, og som sagt kan jeg ikke vurdere, om det er lægens fejl?). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Toilettet kunne nok trænge til en modernisering, så de kunne virke lidt mere friske og indbydende. Men ellers synes jeg, at det har været en god oplevelse at besøge ambulatoriet i Herning. Jeg har kun mødt venlighed, tak. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Ved hjemsendelse efter operation: bedre information til hjemmeplejen. Oplevede at ligge i over et døgn uden hjælp på grund af forkert information til hjemmeplejen. [Kommunikation og information]	Godt
3	Jeg har rigtig MEGET (!) godt at sige om stomipersonalet. Meget mere end jeg har plads til her. Ambulatoriet var også super. Læger ok (Herning Sygehus). [Relationer til personale]	Godt
4	Jeg blev opereret [for flere år siden], først i højre side, omopereret [et par] måneder efter i venstre side. [Nogle] uger efter kom jeg hjem med [en væsentlig gene]. Var skiftevis på kirurgisk og stomiafdelingen hver uge (sidste gang [i vinters]). Var meget glad for behandlingen på sygehuset. Går derover, hvis jeg føler der er problemer (de er enestående). Jeg har en dejlig mand, der er meget hjælpsom. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

✎ 6 Jeg har oplevet så stor en hjælpsomhed, som jeg ikke troede muligt i det danske hospitalssystem.
[Relationer til personale] Virkelig godt

ID Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

Samlet indtryk

✎ 1 Virkelig god, for jeg blev sendt til CR-scanning samme dag, da den første undersøgelse ikke var så god.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt

✎ 4 Alt ok. Virkelig godt

✎ 5 Personalet er alle fantastiske. Godt

✎ 6 Personalet viste med al tydelighed, at de havde styr på, hvad jeg skulle og det gav mig tryghed. Jeg var imponeret over, at jeg blev fulgt ud ad døren af en personale og videre i forløbet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

✎ 9 Det var dejligt med en kop kaffe og en sandwich at vågne op på. Rigtig fin service.
[Pleje] Virkelig godt

✎ 10 Det var, som det skulle være, perfekt. Altid venligt personale. Jeg takker.
[Relationer til personale] Virkelig godt

✎ 12 Jeg kommer [langvejsfra] og kunne ikke få en kikkertundersøgelse den dag, jeg var på ambulatoriet, og skulle komme igen. Det var lidt for meget for mig, da det kun tog få minutter.
[Ventetid] Godt

✎ 13 Personalet var altid smilende, og for mig betyder det meget (føjte mig tryk). Fik en særdeles god vejledning før undersøgelsen, som beroligede mig meget.
[Relationer til personale] Virkelig godt

✎ 14 Hvis bare ambulatoriet holder den nuværende standard, kan det ikke gøres bedre. Virkelig godt

✎ 15 Jeg følte mig set/hørt og forstået. Desværre fik jeg ikke hjælp til mig problem, da man ikke kunne se den dag.
[Pleje] Godt

✎ 18 Man sidder i et gennemgangsrum og kan godt føle sig glemt, da mange forskellige bruger samme venterum.
[Fysiske rammer] Godt

✎ 20 Et afklædningsrum ville være passende. Jeg afklædte mig bukser og trusser, mens mindst fire personer var til stede i lokalet.
[Fysiske rammer] Godt

✎ 24 Ambulatoriet var som sådan et godt sted at være! Godt

✎ 26 Alt var godt! Virkelig godt

✎ 27 De virkede meget professionelle.
[Kontaktperson] Virkelig godt

✎ 29 Jeg var meget imponeret over den faglighed, jeg mødte. Jeg var utryk, da jeg mødte op, men følte hurtigt stor tillid til de personer, der stod for undersøgelsen. Jeg blev mødt med anerkendelse af min utryghed, og på en medmenneskelig og professionel måde fik de hurtigt skabt en kontekst, hvor jeg kunne slappe af og føle tillid til behandlingen.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

✎ 31 Tog sig godt af mig efter undersøgelsen. Godt

✎ 32 Fik hurtigt svar tilbage. Det var dejligt, TAK.
[Ventetid] Godt

✎ 33 Mit samlede indtryk er meget påvirket af lægens, for mig at se, uanstændige omgang med mennesker. Dårligt

[Relationer til personale]		
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi Herning	Samlet indtryk
4	Jeg fik en god behandling og var ude fire timer efter indlæggelse (brokoperation), godt smertebehandlet, og kunne varetage mit job efter få dage uden problemer. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Jeg ved, det kan være svært, men det kunne være rart, at man ikke skulle køre så mange gange. Få flere undersøgelser samlet samme dag. Personalet har altid været smilende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
6	Var inde til forundersøgelse ved en læge, og det var en anden [læge] efter operation..! [Pleje]	Godt
10	Det dur ikke at sende en hjem efter ca. en time efter sådan en operation, når I ved, at man skal hjem og lave mad, købe ind og passe hus og en syg [pårørende]. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Har gentagne gange oplevet, at min familie og jeg ikke er blevet informeret om det videre forløb. Vi har følt os overladt til os selv. Der skal være mere fokus på opfølgning af ens situation. Har selv skullet tage kontakt og insistere på at blive tilset. Det er for dårligt, når ens forløb har været fuld af komplikationer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
4	Jeg synes, at der gik for lang tid, inden jeg blev kaldt ind. Der blev heller ikke lyttet til ønsket om fuld narkose trods det, at jeg tidligere havde prøvet denne undersøgelse, og dette var forbundet med store smerter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
8	Ambulatoriet skal samarbejde med patienten og give et godt indtryk og informationsmateriale om sygdommen [såsom] pjecer, film, dvd'er m.m. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
9	Ok.	Godt
10	Venteområde ikke optimalt. [Fysiske rammer]	Godt
17	Vis ikke madprogrammer i et venteværelse, hvor der sidder personer, som har fastet i mange timer. Bedre stole, evt. flere typer af stole, da ikke alle sidder på samme måde. [Fysiske rammer]	Godt
20	Pårørende blev først inddraget i samtalen efter en ventetid på [flere] timer. Meget lang ventetid at skulle vente i venteværelset inden samtalen fandt sted. [Ventetid]	Godt
23	Dejligt, imødekommende personale. Hjælpsomt og smilende :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Var forbi nogle dage efter udskrivning. Fik plaster m.v. til rensning af betændt ar. Virkelig god behandling. [Kontaktperson]	Virkelig godt
25	Den mediemæssige bevågenhed, der er på sygehusene, hører man ikke tilsvarende om med hensyn til lægehusene. Det er min opfattelse, at mange operationer bliver fulgt op af ens egen læge, og i mit tilfælde var det ikke en læge, og der var heller ikke en læge, da det viste sig, at det ikke var vokset sammen, og trådene blev klippet alligevel. Jeg tror, at lægehusene står for mange infektioner, men det er sygehusene, der står på mål i kritikken af hygiejne [].	Virkelig godt
25	Det var en fredag, og i weekenden gik der infektion i det, og jeg har været til læge ca. 20 gange siden og er stadig i behandling [her ca. tre måneder efter operationen]. Lægehuset vil gerne sandsynliggøre, at infektionen kommer fra sygehuset, men jeg er af den opfattelse, at det meget vel er i Lægehuset, at jeg har fået stafylokokker. Hvis jeg en dag får tid, vil jeg have	Virkelig godt

undersøgt, om Lægehuset har hygiejnisk kontrol eller der bliver ført tilsyn. Lægehuset er ikke i nærheden af det niveau, som sygehuset har med vask af hænder osv.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 27 | Det kunne måske være godt at blive orienteret om, at der er ventetid ved ankomsten. Var dog forberedt, da det stod i papirerne, at det kunne forekomme :-) | Godt |
| | | Super overvågning efter bedøvelse og heraf ubehag :-)
[Ventetid] | |
| ✎ | 29 | Alt var super godt. Der var nok bare meget ventetid, og ingen kunne fortælle, hvornår det blev min tur. Ellers en meget behagelig oplevelse med meget behageligt personale.
[Relationer til personale, Ventetid] | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Reducere ventetiden og informere bedre om ventetid og årsagen/årsager til [denne].
[Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ | 37 | Havde svært ved at finde rundt.
[Fysiske rammer] | Godt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

