

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Neurofysiologisk Afdeling  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning .....  | 1           |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....  | 3           |
| 3 | Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....  | 5           |
| 4 | Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....          | 9           |
|   |   |             |
|   | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....                                     | 23          |
|   | Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....   | 29          |
|   | Bilag 3: Den statistiske databehandling.....  | 33          |
|   | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....         | 37          |
|   | Bilag 5: Kommentarsamling .....   | 70          |
|   | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 84          |
|   | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....                              | (vedhæftet) |



# 1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|   |     |
|---|-----|
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 338 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter:                | 151 |
| Afdelingens svarprocent:                              | 45% |

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>3</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

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

---

<sup>3</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

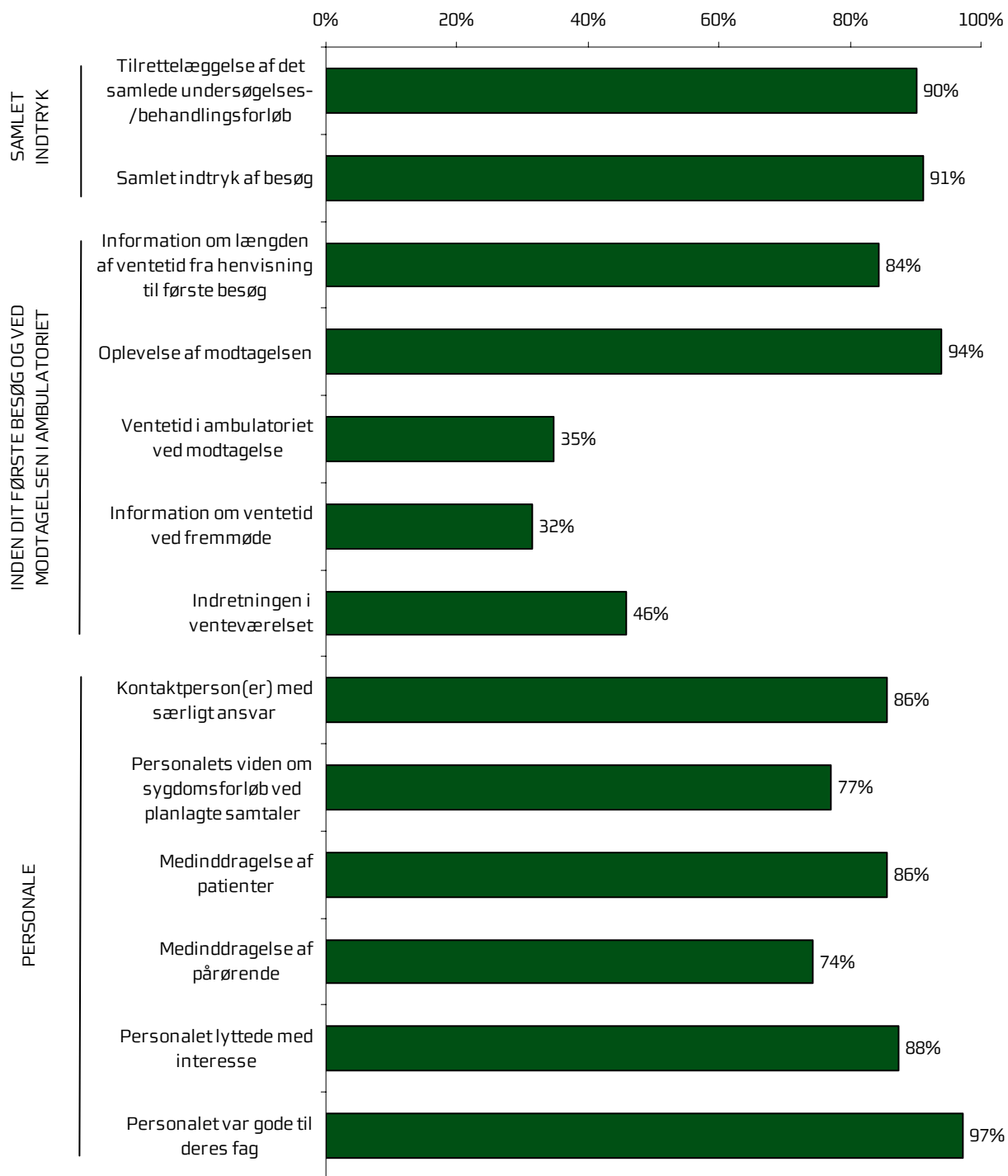


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

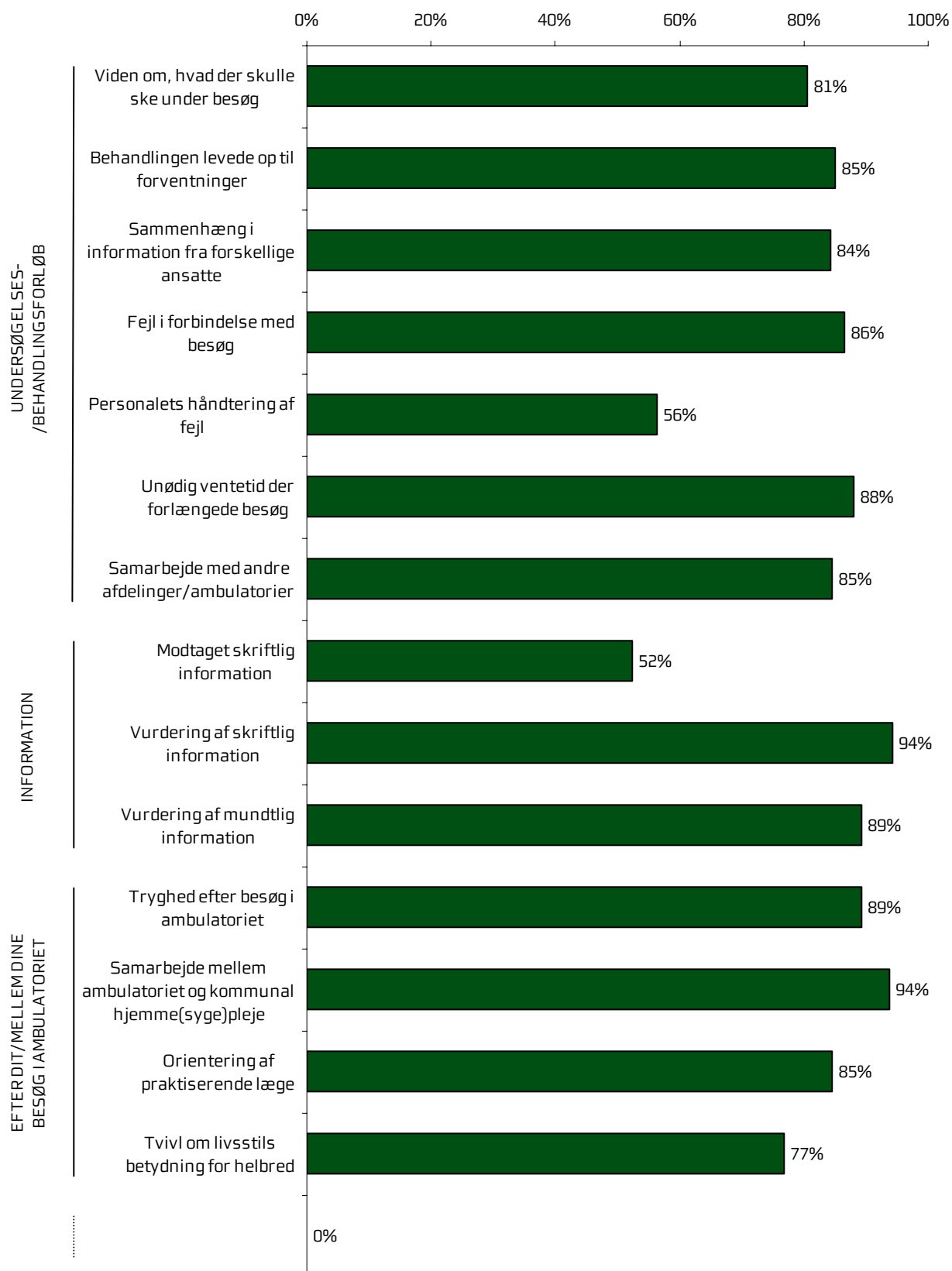
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)





## 4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.<sup>4</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

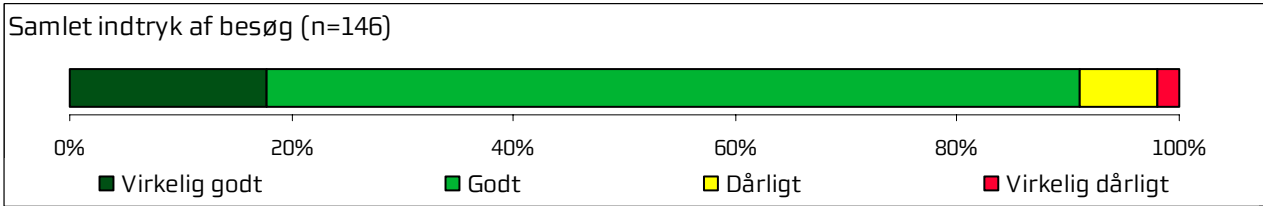
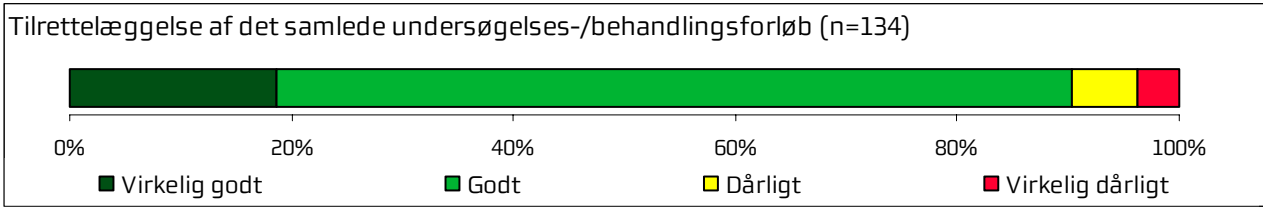
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>4</sup> Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

### 4.1 Samlet indtryk

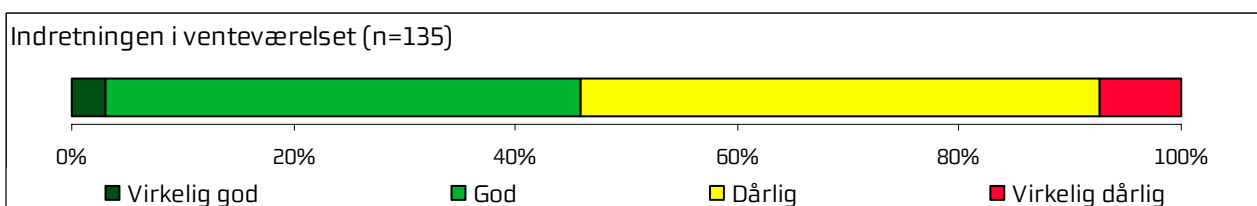
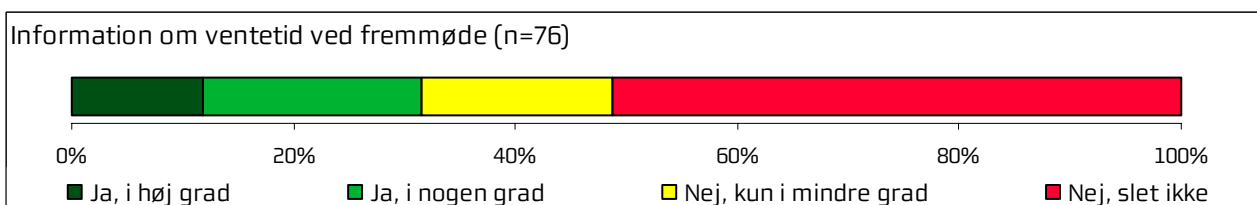
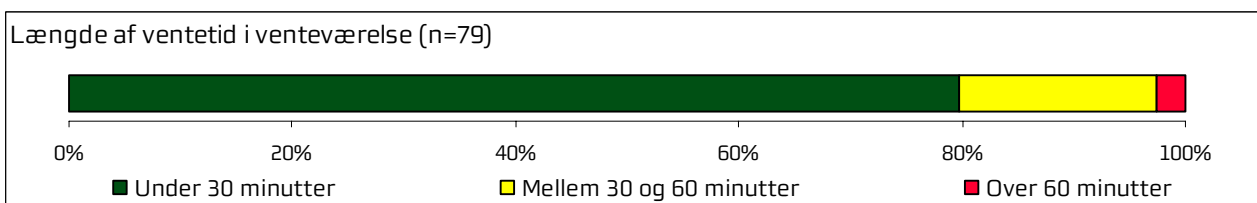
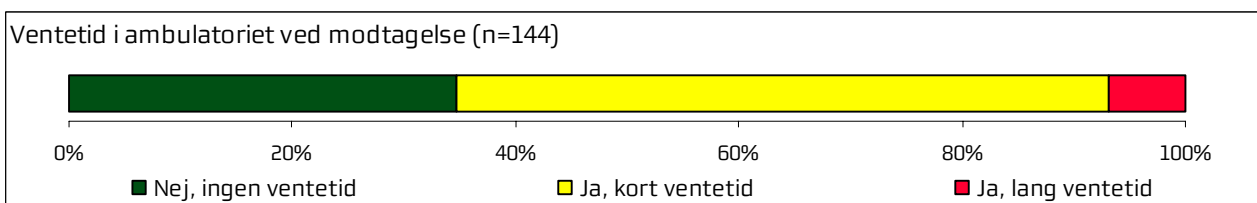
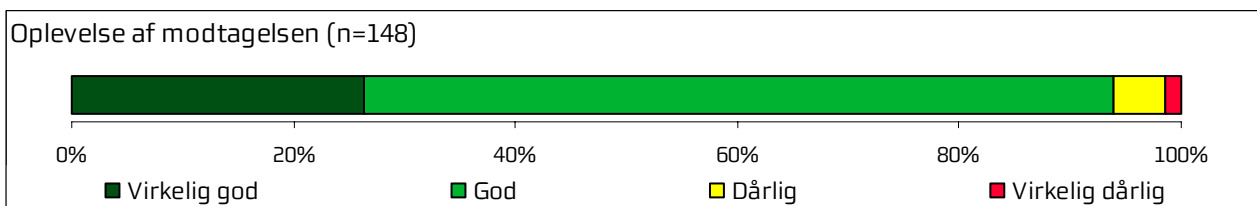
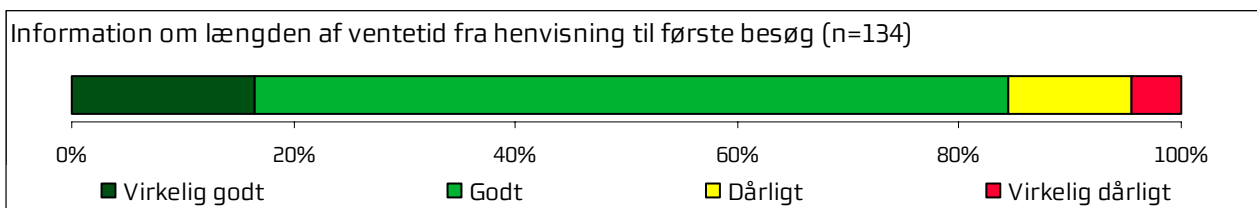




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 90%  | -    | -    | 98%*   | 89%       | 93%        |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                                    | 91%  | -    | -    | 98%*   | 90%       | 94%        |

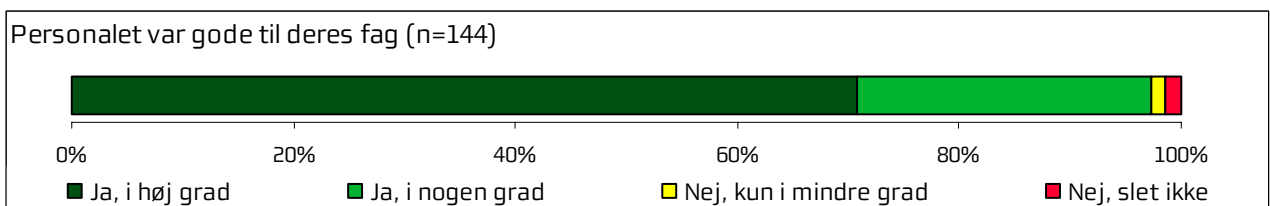
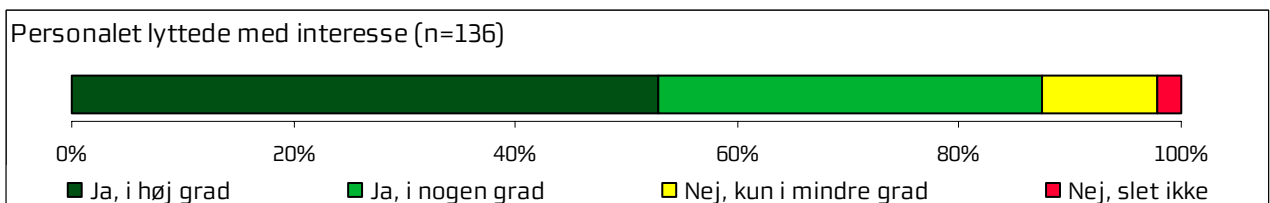
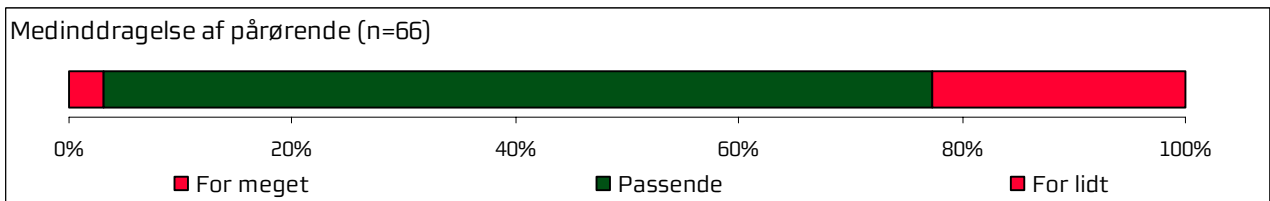
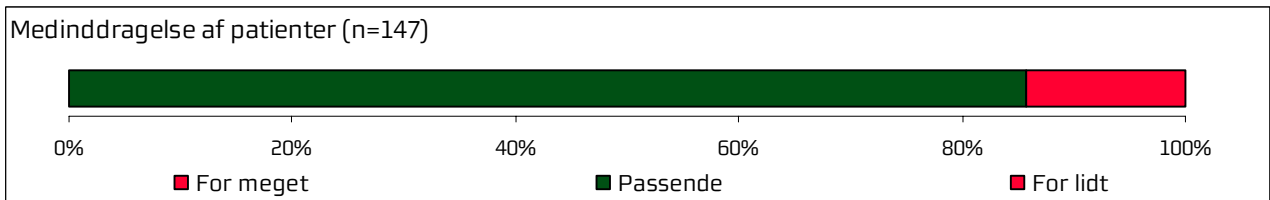
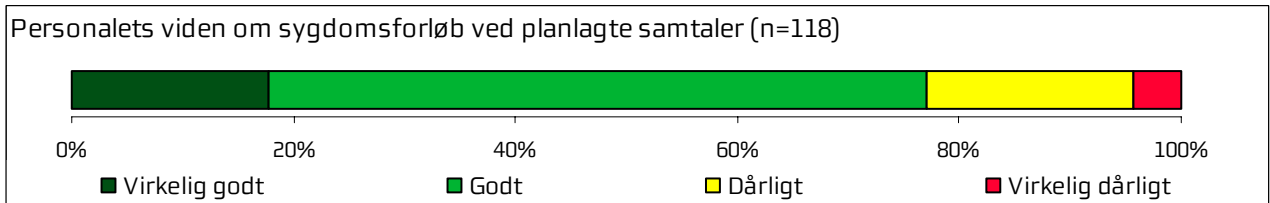
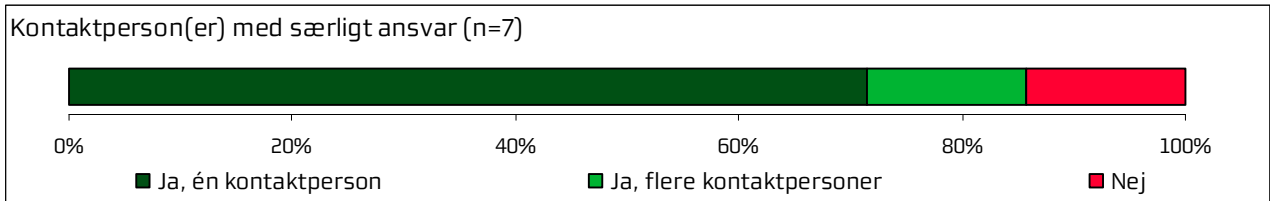
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 84%  | -    | -    | 95%*   | 79%       | 86%        |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   | 94%  | -    | -    | 99%*   | 92%       | 97%        |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?   | 35%  | -    | -    | 45%    | 14%*      | 24%*       |
| 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?  | 32%  | -    | -    | 51%*   | 27%       | 37%        |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  | 46%  | -    | -    | 86%*   | 54%       | 73%*       |

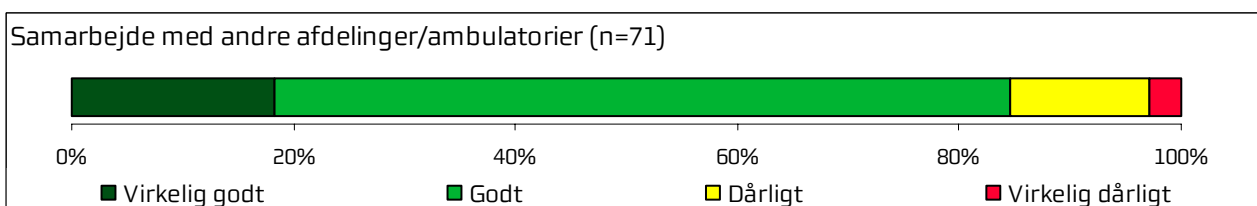
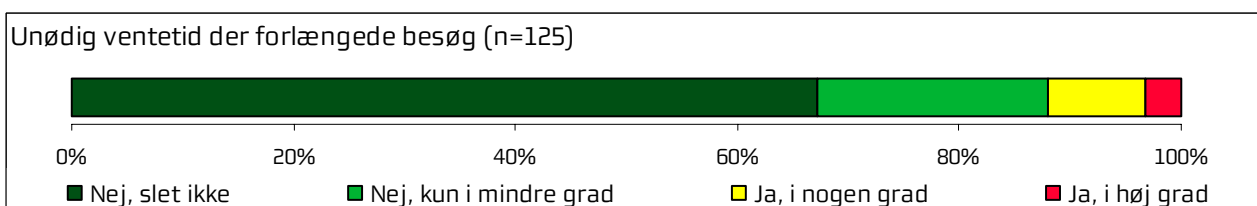
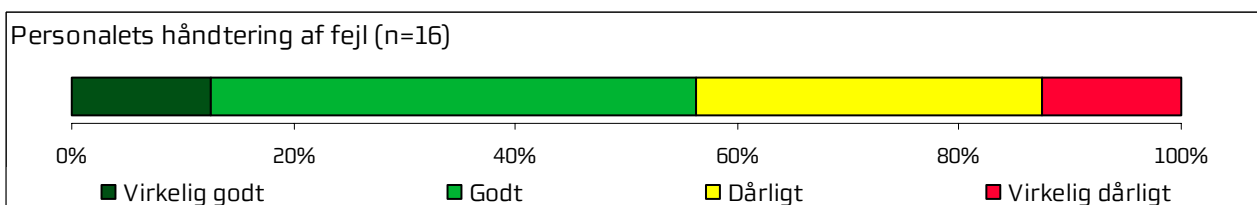
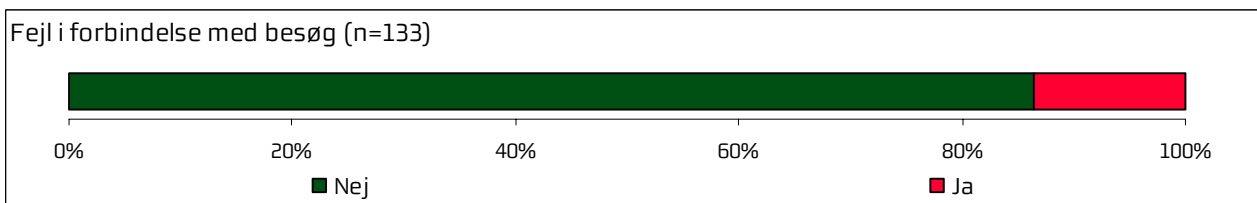
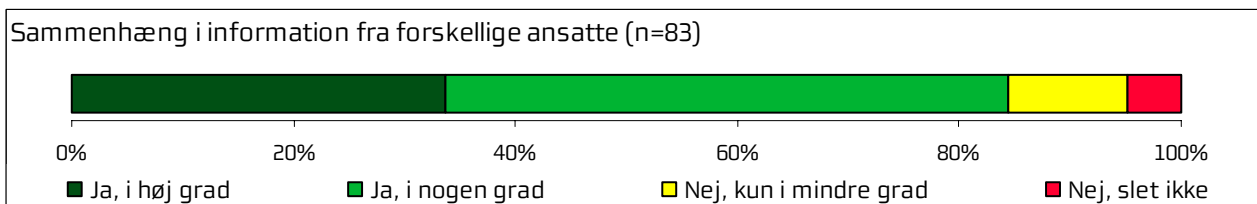
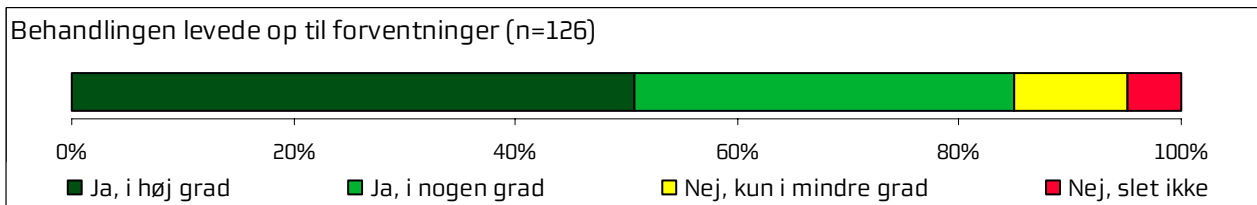
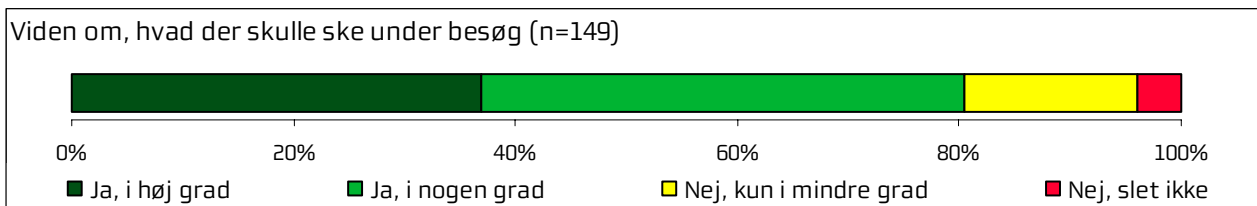
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 86%  | -    | -    | 85%    | 65%       | 75%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?             | 77%  | -    | -    | 93%*   | 83%       | 89%*       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                     | 86%  | -    | -    | 95%*   | 87%       | 91%        |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?         | 74%  | -    | -    | 94%*   | 81%       | 88%*       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 88%  | -    | -    | 97%*   | 90%       | 94%*       |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | 97%  | -    | -    | 100%   | 93%       | 97%        |

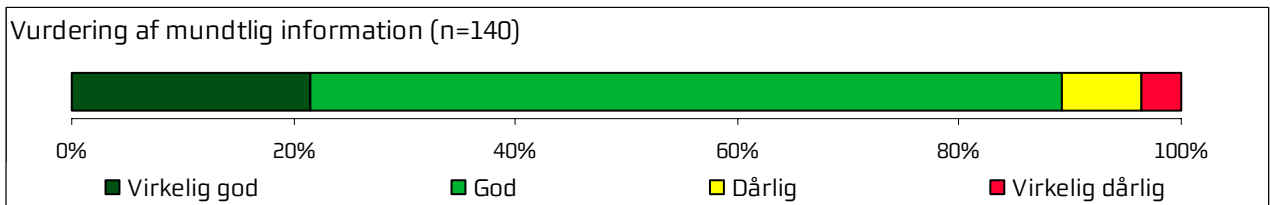
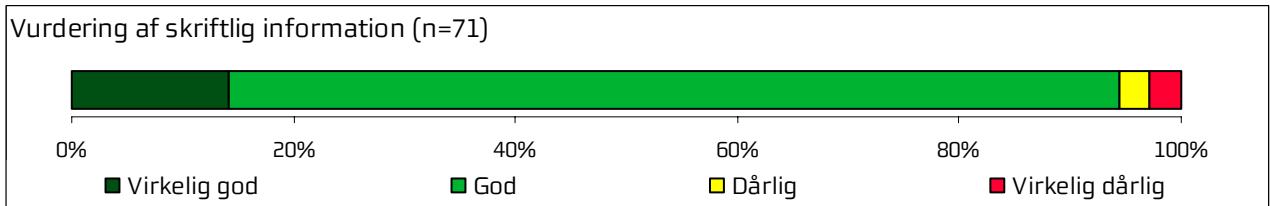
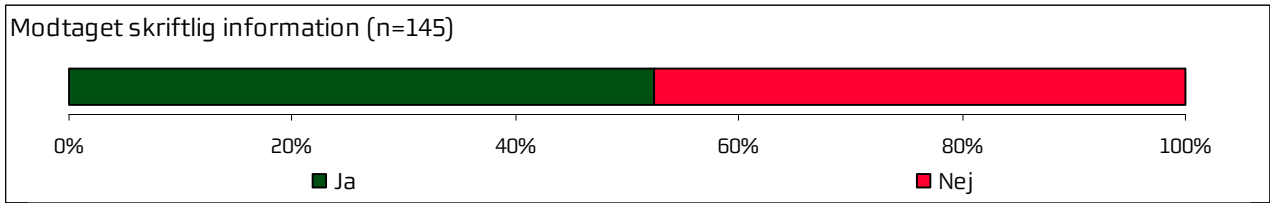
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 81%  | -    | -    | 95%*   | 81%       | 88%*       |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 85%  | -    | -    | 96%*   | 85%       | 91%        |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 84%  | -    | -    | 94%*   | 84%       | 91%        |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 86%  | -    | -    | 91%    | 79%*      | 84%        |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                             | 56%  | -    | -    | 100%*  | 61%       | 73%        |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 88%  | -    | -    | 91%    | 72%*      | 81%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 85%  | -    | -    | 96%*   | 80%       | 88%        |

### 4.5 Information

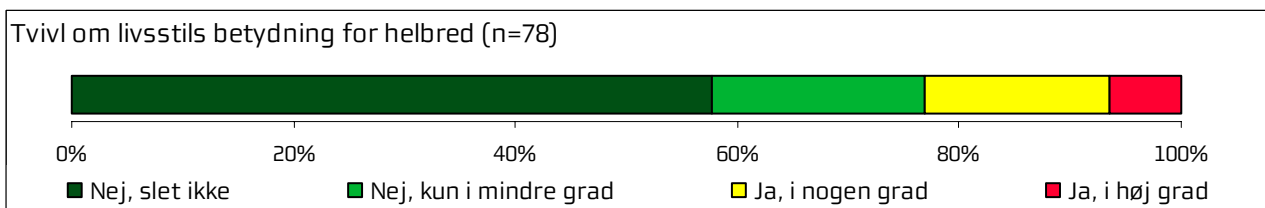
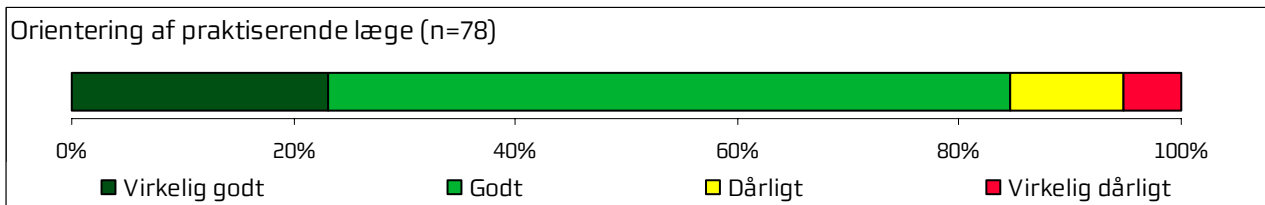
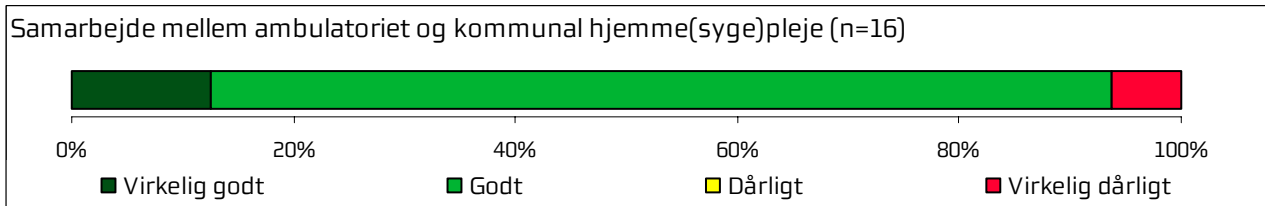
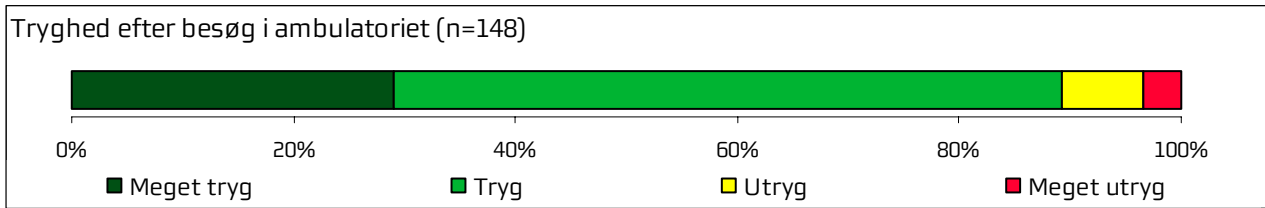




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? | 52%  | -    | -    | 69%*   | 43%*      | 54%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?  | 94%  | -    | -    | 98%    | 94%       | 96%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?   | 89%  | -    | -    | 98%*   | 90%       | 94%        |

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

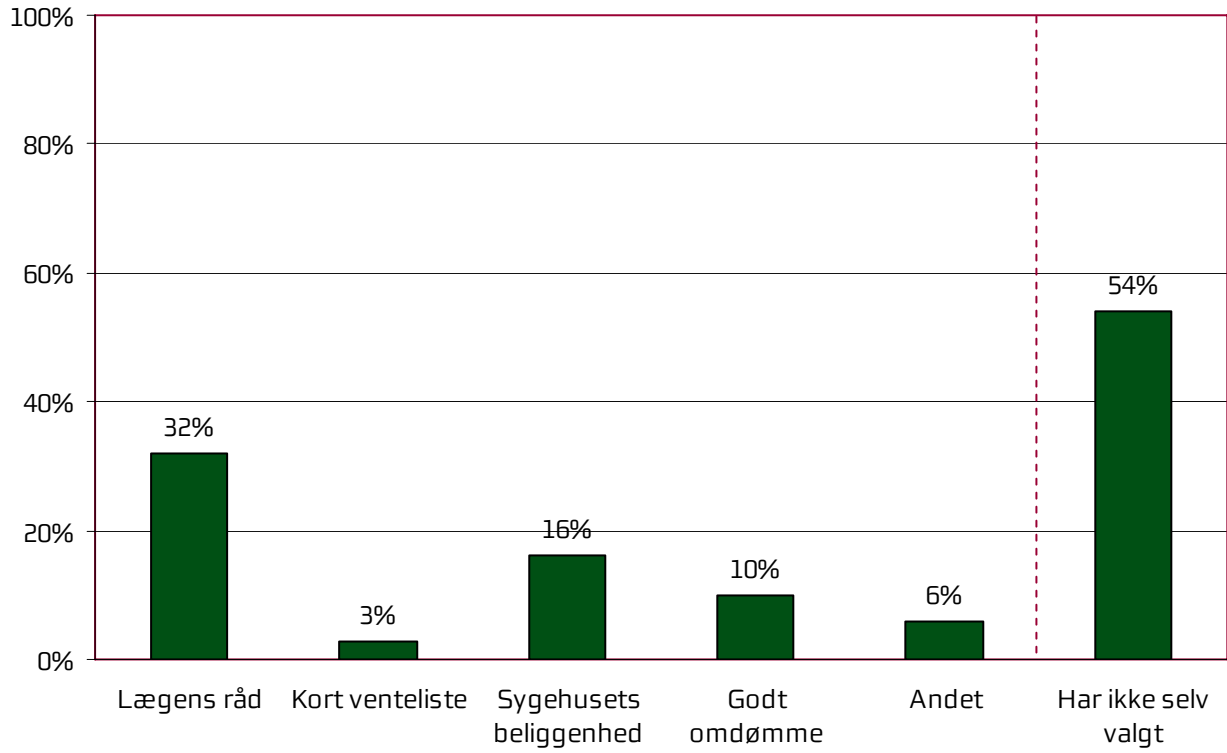


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 89%  | -    | -    | 96%*   | 84%       | 91%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 94%  | -    | -    | 100%   | 78%       | 88%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                     | 85%  | -    | -    | 93%    | 68%*      | 82%        |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?  | 77%  | -    | -    | 82%    | 66%       | 75%        |

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

### INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

|  |                                    |                          |                          |                           |                           |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?                            | Virkelig godt                      | Godt                     | Dårligt                  | Virkelig dårligt          | Det husker jeg ikke       |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| 2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   | Virkelig god                       | God                      | Dårlig                   | Virkelig dårlig           | Det ved jeg ikke          |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| 3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?   |                                    | Ja, lang ventetid        | Ja, kort ventetid        | Nej, ingen ventetid       | Det husker jeg ikke       |
|  |                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
|  |                                    |                          |                          | <b>Gå til spørgsmål 6</b> | <b>Gå til spørgsmål 6</b> |
| 4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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          | Ved ikke                  |
|  | <input type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| 5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>  |
| 7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?   |                                    |                          |                          |                           |                           |
|  |                                    |                          |                          |                           |                           |

Løbenr.: &gt;lobnr&lt;&lt;

### PERSONALE

|  |                          |                           |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/> |                          |                          |
| 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<br><input type="checkbox"/>      | Passende<br><input type="checkbox"/>         | For lidt<br><input type="checkbox"/>               |  |  |
| 11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | For meget<br><input type="checkbox"/>      | Passende<br><input type="checkbox"/>         | For lidt<br><input type="checkbox"/>               | Ikke aktuelt for mig<br><input type="checkbox"/> |  |
| 12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>       | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |
| 13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>       | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

|  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|---|
| 14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |   |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger?   | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><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<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |   |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)          | Ja   |  |  | Nej  | Jeg fik ikke udskrevet medicin                       |   |
| a) Udskrevet forkert medicin?  | <input type="checkbox"/>                   |  |  | <input type="checkbox"/>                     | <input type="checkbox"/>                             |   |
| b) Skade opstået under undersøgelse/operation?   | <input type="checkbox"/>                   |  |  | <input type="checkbox"/>                     |  |   |
| c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?   | <input type="checkbox"/>                   |  |  | <input type="checkbox"/>                     |  |   |
| d) Andet: _____  | <input type="checkbox"/>                   |  |  | <input type="checkbox"/>                     |  |   |
| Besvar kun, hvis du oplevede fejl:   |  |  |  |  | Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)        |   |
| 18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                             | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> |  |   |
| 19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad<br><input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad<br><input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke<br><input type="checkbox"/>   | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> |   |
| 20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | Virkelig godt<br><input type="checkbox"/>  | Godt<br><input type="checkbox"/>             | Dårligt<br><input type="checkbox"/>                | Virkelig dårligt<br><input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere<br><input type="checkbox"/> | Der var ikke behov for samarbejde<br><input type="checkbox"/> |

|   |
|---|
| <b>21. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> |
|   |

**INFORMATION**

|  |                          |                          |                            |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b> | Ja                       | Nej                      |                            |                          |                          |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <b>Gå til spørgsmål 24</b> |                          |                          |
| Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:  |                          |                          |                            |                          |                          |
| <b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>   | Virkelig god             | God                      | Dårlig                     | Virkelig dårlig          | Jeg læste den ikke       |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>  | Virkelig god             | God                      | Dårlig                     | Virkelig dårlig          |                          |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |                          |

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

|   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>   | Meget tryk               | Tryk                     | Utryk                    | Meget utryk              |                          |                          |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| <b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>  | Virkelig godt            | Godt                     | Dårligt                  | Virkelig dårligt         | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig     |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>  | 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"/> |                          |
| <b>28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b> | Ja, i høj grad           | Ja, i nogen grad         | Nej, kun i mindre grad   | Nej, slet ikke           | Ikke aktuelt for mig     |                          |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |



|  |
|--|
| <b>29. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b> |
|  |

**SAMLET INDTRYK**

|   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b> | 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"/> |                          |
| <b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>  | Virkelig godt            | Godt                     | Dårligt                  | Virkelig dårligt         |                          |                          |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| <b>32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)</b>   | Har ikke selv valgt      | Lægens råd               | Kort venteliste          | Sygehusets beliggenhed   | Godt omdømme             | Andet                    |
|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>                   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

|  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| <b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b> | Patienten                | Pårørende                |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>35. Hvad er dit modersmål?</b>          | Dansk                    | Ikke dansk               |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

## Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>5</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 45 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

---

<sup>5</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydning 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 for alle patienter i stikprøven**

|          |                     | Besvarede spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|----------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Alle (n) |                     | 151                     | 338                    |
| Køn      | Mand                | 40%                     | 45%                    |
|          | Kvinde              | 60%                     | 55%                    |
| Alder    | 0-19 år             | 11%                     | 15%                    |
|          | 20-39 år            | 15%                     | 21%                    |
|          | 40-59 år            | 38%                     | 37%                    |
|          | 60-79 år            | 32%                     | 24%                    |
|          | 80 år eller derover | 5%                      | 3%                     |

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

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

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

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

| <b>Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>                       |
|---|
| " <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"  |
| " <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>6</sup> |
| "For meget", " <b>Passende</b> " og "For lidt"  |
| "Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " <b>Nej, ingen ventetid</b> "  |
| " <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> " og "Nej"                                    |
| " <b>Ja</b> " og "Nej" <sup>7</sup>   |
| " <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk" og "Meget utryk"  |

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

<sup>6</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.



### **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 delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

|                  |                                       | <b>Antal patienter</b> | <b>Procent</b> |
|------------------|---------------------------------------|------------------------|----------------|
|                  |                                       | <b>n</b>               | <b>%</b>       |
| Alle             |                                       | 151                    | 100            |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 16                     | 11%            |
|                  | <b>20-39</b>                          | 22                     | 15%            |
|                  | <b>40-59</b>                          | 58                     | 38%            |
|                  | <b>60-79</b>                          | 48                     | 32%            |
|                  | <b>80-</b>                            | 7                      | 5%             |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 60                     | 40%            |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 91                     | 60%            |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 136                    | 91%            |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 13                     | 9%             |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 144                    | 97%            |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 5                      | 3%             |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 101                    | 67%            |
|                  | <b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b> | 50                     | 33%            |

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b> |             |                |                         |                        |                                 |  |
|------------------|---------------------------------------|---|-------------|----------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|--|
|                  |                                       | <b>Virkelig godt</b>  | <b>Godt</b> | <b>Dårligt</b> | <b>Virkelig dårligt</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |  |
|                  |                                       | <b>%</b>  | <b>%</b>    | <b>%</b>       | <b>%</b>                | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |  |
| Alle             |                                       | 19  | 72          | 6              | 4                       | 134                    | 13                              |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 7   | 67          | 20             | 7                       | 15                     | 1                               |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 20  | 65          | 10             | 5                       | 20                     | 1                               |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 18  | 76          | 2              | 4                       | 51                     | 5                               |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 24  | 71          | 2              | 2                       | 41                     | 6                               |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 14  | 71          | 14             | 0                       | 7                      | 0                               |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 16  | 73          | 5              | 5                       | 55                     | 4                               |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 20  | 71          | 6              | 3                       | 79                     | 9                               |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 21  | 69          | 7              | 3                       | 121                    | 12                              |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 0   | 92          | 0              | 8                       | 12                     | 1                               |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 19  | 72          | 5              | 4                       | 128                    | 13                              |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 20  | 60          | 20             | 0                       | 5                      | 0                               |  |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 20  | 71          | 7              | 2                       | 85                     | 12                              |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 16  | 73          | 4              | 6                       | 49                     | 1                               |  |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b> |                                       |                      |             |                |                         |                        |
|--|---------------------------------------|----------------------|-------------|----------------|-------------------------|------------------------|
|  |                                       | <b>Virkelig godt</b> | <b>Godt</b> | <b>Dårligt</b> | <b>Virkelig dårligt</b> | <b>Antal patienter</b> |
|  |                                       | <b>%</b>             | <b>%</b>    | <b>%</b>       | <b>%</b>                | <b>n</b>               |
| Alle   |                                       | 18                   | 73          | 7              | 2                       | 146                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 19                   | 50          | 19             | 13                      | 16                     |
|  | <b>20-39</b>                          | 20                   | 65          | 10             | 5                       | 20                     |
|  | <b>40-59</b>                          | 14                   | 81          | 5              | 0                       | 57                     |
|  | <b>60-79</b>                          | 20                   | 78          | 2              | 0                       | 46                     |
|  | <b>80-</b>                            | 29                   | 57          | 14             | 0                       | 7                      |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 17                   | 71          | 10             | 2                       | 58                     |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 18                   | 75          | 5              | 2                       | 88                     |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 19                   | 73          | 7              | 2                       | 132                    |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 8                    | 77          | 8              | 8                       | 13                     |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 18                   | 74          | 6              | 2                       | 140                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 20                   | 60          | 20             | 0                       | 5                      |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 19                   | 75          | 5              | 1                       | 96                     |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 16                   | 70          | 10             | 4                       | 50                     |

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b> |             |                |                         |          | <b>Antal patienter</b> | <b>Det husker jeg ikke</b> |
|------------------|---------------------------------------|--|-------------|----------------|-------------------------|----------|------------------------|----------------------------|
|                  |                                       | <b>Virkelig godt</b>   | <b>Godt</b> | <b>Dårligt</b> | <b>Virkelig dårligt</b> | <b>n</b> |                        |                            |
|                  |                                       | <b>%</b>   | <b>%</b>    | <b>%</b>       | <b>%</b>                | <b>n</b> | <b>n</b>               |                            |
| Alle             |                                       | 16   | 68          | 11             | 4                       | 134      | 15                     |                            |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 21   | 50          | 21             | 7                       | 14       | 2                      |                            |
|                  | <b>20-39</b>                          | 20   | 55          | 15             | 10                      | 20       | 2                      |                            |
|                  | <b>40-59</b>                          | 12   | 73          | 10             | 6                       | 51       | 6                      |                            |
|                  | <b>60-79</b>                          | 16   | 77          | 7              | 0                       | 43       | 5                      |                            |
|                  | <b>80-</b>                            | 33   | 50          | 17             | 0                       | 6        | 0                      |                            |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 18   | 60          | 16             | 5                       | 55       | 4                      |                            |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 15   | 73          | 8              | 4                       | 79       | 11                     |                            |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 16   | 68          | 11             | 5                       | 122      | 12                     |                            |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 20   | 60          | 20             | 0                       | 10       | 3                      |                            |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 16   | 68          | 12             | 5                       | 127      | 15                     |                            |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 40   | 60          | 0              | 0                       | 5        | 0                      |                            |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 14   | 70          | 11             | 4                       | 90       | 10                     |                            |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 20   | 64          | 11             | 5                       | 44       | 5                      |                            |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? |     |        |                 |                 |                  |  |
|------------------|---------------------------------------|---|-----|--------|-----------------|-----------------|------------------|--|
|                  |                                       | Virkelig god                                    | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal patienter | Det ved jeg ikke |  |
|                  |                                       | %   | %   | %      | %               | n               | n                |  |
| Alle             |                                       | 26  | 68  | 5      | 1               | 148             | 1                |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 19  | 69  | 13     | 0               | 16              | 0                |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 14  | 73  | 9      | 5               | 22              | 0                |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 30  | 64  | 4      | 2               | 56              | 1                |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 26  | 72  | 2      | 0               | 47              | 0                |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 57  | 43  | 0      | 0               | 7               | 0                |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 24  | 71  | 3      | 2               | 59              | 0                |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 28  | 65  | 6      | 1               | 89              | 1                |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 26  | 68  | 5      | 2               | 133             | 1                |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 23  | 69  | 8      | 0               | 13              | 0                |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 26  | 67  | 5      | 1               | 141             | 1                |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 20  | 80  | 0      | 0               | 5               | 0                |  |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 29  | 65  | 5      | 1               | 98              | 1                |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 22  | 72  | 4      | 2               | 50              | 0                |  |



**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? |                                       |                     |                   |                   |                 |                     |
|---|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------------------|
|   |                                       | Nej, ingen ventetid | Ja, kort ventetid | Ja, lang ventetid | Antal patienter | Det husker jeg ikke |
|   |                                       | %                   | %                 | %                 | n               | n                   |
| Alle  |                                       | 35                  | 58                | 7                 | 144             | 5                   |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 33                  | 60                | 7                 | 15              | 1                   |
|   | <b>20-39</b>                          | 27                  | 68                | 5                 | 22              | 0                   |
|   | <b>40-59</b>                          | 35                  | 53                | 13                | 55              | 3                   |
|   | <b>60-79</b>                          | 41                  | 57                | 2                 | 46              | 1                   |
|   | <b>80-</b>                            | 17                  | 83                | 0                 | 6               | 0                   |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 41                  | 55                | 3                 | 58              | 1                   |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 30                  | 60                | 9                 | 86              | 4                   |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 35                  | 58                | 7                 | 129             | 5                   |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 31                  | 62                | 8                 | 13              | 0                   |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 35                  | 58                | 7                 | 137             | 5                   |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | 20                  | 60                | 20                | 5               | 0                   |
| Afsnit  | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 34                  | 60                | 6                 | 97              | 3                   |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 36                  | 55                | 9                 | 47              | 2                   |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? |                                       |                      |                                |                     |                    |          |
|---|---------------------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------|--------------------|----------|
|   |                                       | Under 30<br>minutter | Mellem 30<br>og 60<br>minutter | Over 60<br>minutter | Antal<br>patienter | Ved ikke |
|   |                                       | %                    | %                              | %                   | n                  | n        |
| Alle  |                                       | 80                   | 18                             | 3                   | 79                 | 3        |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 80                   | 20                             | 0                   | 10                 | 0        |
|   | <b>20-39</b>                          | 67                   | 25                             | 8                   | 12                 | 1        |
|   | <b>40-59</b>                          | 75                   | 22                             | 3                   | 32                 | 1        |
|   | <b>60-79</b>                          | 90                   | 10                             | 0                   | 21                 | 1        |
|   | <b>80-</b>                            | -                    | -                              | -                   | 4                  | 0        |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 86                   | 14                             | 0                   | 28                 | 1        |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 76                   | 20                             | 4                   | 51                 | 2        |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 80                   | 19                             | 1                   | 70                 | 3        |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 78                   | 11                             | 11                  | 9                  | 0        |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 80                   | 17                             | 3                   | 75                 | 3        |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | -                    | -                              | -                   | 4                  | 0        |
| Afsnit  | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 76                   | 22                             | 2                   | 51                 | 3        |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 86                   | 11                             | 4                   | 28                 | 0        |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | <b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b> |                         |                               |                       |                        |                            |  |
|------------------|---------------------------------------|---|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|--|
|                  |                                       | <b>Ja, i høj grad</b>   | <b>Ja, i nogen grad</b> | <b>Nej, kun i mindre grad</b> | <b>Nej, slet ikke</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det husker jeg ikke</b> |  |
|                  |                                       | <b>%</b>  | <b>%</b>                | <b>%</b>                      | <b>%</b>              | <b>n</b>               | <b>n</b>                   |  |
| Alle             |                                       | 12  | 20                      | 17                            | 51                    | 76                     | 8                          |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 0   | 33                      | 33                            | 33                    | 9                      | 1                          |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 17  | 17                      | 17                            | 50                    | 12                     | 2                          |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 13  | 6                       | 16                            | 66                    | 32                     | 2                          |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 17  | 33                      | 17                            | 33                    | 18                     | 3                          |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 0   | 40                      | 0                             | 60                    | 5                      | 0                          |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 8   | 17                      | 25                            | 50                    | 24                     | 5                          |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 13  | 21                      | 13                            | 52                    | 52                     | 3                          |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 12  | 21                      | 13                            | 54                    | 67                     | 8                          |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 11  | 11                      | 44                            | 33                    | 9                      | 0                          |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 11  | 18                      | 17                            | 54                    | 72                     | 8                          |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | -   | -                       | -                             | -                     | 4                      | 0                          |  |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 8   | 22                      | 20                            | 49                    | 49                     | 6                          |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 19  | 15                      | 11                            | 56                    | 27                     | 2                          |  |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? |                                       |              |     |        |                 |                 |                     |
|--|---------------------------------------|--------------|-----|--------|-----------------|-----------------|---------------------|
|  |                                       | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal patienter | Det husker jeg ikke |
|  |                                       | %            | %   | %      | %               | n               | n                   |
| Alle   |                                       | 3            | 43  | 47     | 7               | 135             | 13                  |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 6            | 44  | 50     | 0               | 16              | 0                   |
|  | <b>20-39</b>                          | 0            | 45  | 50     | 5               | 20              | 2                   |
|  | <b>40-59</b>                          | 2            | 45  | 43     | 10              | 51              | 4                   |
|  | <b>60-79</b>                          | 2            | 38  | 52     | 7               | 42              | 6                   |
|  | <b>80-</b>                            | 17           | 50  | 17     | 17              | 6               | 1                   |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 4            | 41  | 49     | 6               | 51              | 7                   |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 2            | 44  | 45     | 8               | 84              | 6                   |
| Skema udfyldt af                                   | <b>Patienten</b>                      | 2            | 42  | 48     | 8               | 121             | 12                  |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 15           | 46  | 38     | 0               | 13              | 0                   |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 2            | 42  | 48     | 8               | 129             | 12                  |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 20           | 60  | 20     | 0               | 5               | 0                   |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 2            | 40  | 46     | 11              | 89              | 9                   |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 4            | 48  | 48     | 0               | 46              | 4                   |

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

|                  |                                       | Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |                                |          | Antal patienter<br>n |
|------------------|---------------------------------------|--|--------------------------------|----------|----------------------|
|                  |                                       | Ja, én kontaktperson<br>%  | Ja, flere kontaktpersoner<br>% | Nej<br>% |                      |
| Alle             |                                       | 71   | 14                             | 14       | 7                    |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | -  | -                              | -        | 1                    |
|                  | <b>20-39</b>                          | -  | -                              | -        | 2                    |
|                  | <b>40-59</b>                          | -  | -                              | -        | 2                    |
|                  | <b>60-79</b>                          | -  | -                              | -        | 2                    |
|                  | <b>80-</b>                            | -  | -                              | -        | 0                    |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | -  | -                              | -        | 2                    |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 80   | 0                              | 20       | 5                    |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 71   | 14                             | 14       | 7                    |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | -  | -                              | -        | 0                    |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 67   | 17                             | 17       | 6                    |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | -  | -                              | -        | 1                    |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | -  | -                              | -        | 4                    |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | -  | -                              | -        | 3                    |

Tabel 15. 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 patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|  |                                       | %             | %    | %       | %                | n               | n                        |
| Alle   |                                       | 18            | 59   | 19      | 4                | 118             | 31                       |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 13            | 53   | 27      | 7                | 15              | 1                        |
|  | <b>20-39</b>                          | 18            | 47   | 29      | 6                | 17              | 5                        |
|  | <b>40-59</b>                          | 14            | 56   | 26      | 5                | 43              | 14                       |
|  | <b>60-79</b>                          | 24            | 68   | 5       | 3                | 38              | 9                        |
|  | <b>80-</b>                            | 20            | 80   | 0       | 0                | 5               | 2                        |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 15            | 66   | 15      | 4                | 53              | 6                        |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 20            | 54   | 22      | 5                | 65              | 25                       |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 17            | 60   | 18      | 5                | 106             | 29                       |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 27            | 55   | 18      | 0                | 11              | 2                        |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 18            | 60   | 18      | 4                | 112             | 31                       |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 20            | 60   | 20      | 0                | 5               | 0                        |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 15            | 67   | 14      | 4                | 78              | 23                       |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 23            | 45   | 28      | 5                | 40              | 8                        |

**Tabel 16. 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 patienter |
|  |                                       | %         | %        | %        | n               |
| Alle   |                                       | 0         | 86       | 14       | 147             |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 0         | 75       | 25       | 16              |
|  | <b>20-39</b>                          | 0         | 77       | 23       | 22              |
|  | <b>40-59</b>                          | 0         | 84       | 16       | 57              |
|  | <b>60-79</b>                          | 0         | 96       | 4        | 46              |
|  | <b>80-</b>                            | 0         | 83       | 17       | 6               |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 0         | 88       | 12       | 59              |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 0         | 84       | 16       | 88              |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 0         | 87       | 13       | 132             |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 0         | 77       | 23       | 13              |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 0         | 87       | 13       | 140             |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 0         | 60       | 40       | 5               |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 0         | 86       | 14       | 99              |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 0         | 85       | 15       | 48              |

Tabel 17. 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 patienter | Ikke aktuelt for mig |
|                  |                                       | %  | %        | %        | n               | n                    |
| Alle             |                                       | 3  | 74       | 23       | 66              | 84                   |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 8  | 62       | 31       | 13              | 3                    |
|                  | <b>20-39</b>                          | 11   | 67       | 22       | 9               | 13                   |
|                  | <b>40-59</b>                          | 0  | 77       | 23       | 26              | 32                   |
|                  | <b>60-79</b>                          | 0  | 86       | 14       | 14              | 33                   |
|                  | <b>80-</b>                            | 0  | 75       | 25       | 4               | 3                    |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 0  | 81       | 19       | 31              | 29                   |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 6  | 69       | 26       | 35              | 55                   |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 4  | 75       | 21       | 52              | 83                   |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 0  | 75       | 25       | 12              | 1                    |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 2  | 77       | 22       | 60              | 83                   |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 25   | 50       | 25       | 4               | 1                    |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 6  | 69       | 25       | 36              | 64                   |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 0  | 80       | 20       | 30              | 20                   |



**Tabel 18. 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 patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|   |                                       | %              | %                | %                      | %              | n               | n                        |
| Alle  |                                       | 53             | 35               | 10                     | 2              | 136             | 13                       |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 31             | 44               | 13                     | 13             | 16              | 0                        |
|   | <b>20-39</b>                          | 52             | 24               | 19                     | 5              | 21              | 1                        |
|   | <b>40-59</b>                          | 51             | 41               | 8                      | 0              | 49              | 8                        |
|   | <b>60-79</b>                          | 64             | 30               | 7                      | 0              | 44              | 4                        |
|   | <b>80-</b>                            | 50             | 33               | 17                     | 0              | 6               | 0                        |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 46             | 39               | 13                     | 2              | 54              | 4                        |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 57             | 32               | 9                      | 2              | 82              | 9                        |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 55             | 33               | 12                     | 1              | 121             | 13                       |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 46             | 46               | 0                      | 8              | 13              | 0                        |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 54             | 34               | 10                     | 2              | 129             | 13                       |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | 40             | 40               | 20                     | 0              | 5               | 0                        |
| Afsnit  | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 60             | 29               | 9                      | 2              | 90              | 10                       |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 39             | 46               | 13                     | 2              | 46              | 3                        |

Tabel 19. 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 patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|  |                                       | %              | %                | %                      | %              | n               | n                        |
| Alle   |                                       | 71             | 26               | 1                      | 1              | 144             | 7                        |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 38             | 50               | 6                      | 6              | 16              | 0                        |
|  | <b>20-39</b>                          | 71             | 24               | 0                      | 5              | 21              | 1                        |
|  | <b>40-59</b>                          | 71             | 27               | 2                      | 0              | 55              | 3                        |
|  | <b>60-79</b>                          | 78             | 22               | 0                      | 0              | 45              | 3                        |
|  | <b>80-</b>                            | 100            | 0                | 0                      | 0              | 7               | 0                        |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 71             | 26               | 2                      | 2              | 58              | 2                        |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 71             | 27               | 1                      | 1              | 86              | 5                        |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 72             | 26               | 2                      | 0              | 130             | 6                        |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 62             | 31               | 0                      | 8              | 13              | 0                        |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 71             | 27               | 1                      | 1              | 138             | 6                        |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 80             | 20               | 0                      | 0              | 5               | 0                        |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 77             | 21               | 1                      | 1              | 97              | 4                        |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 57             | 38               | 2                      | 2              | 47              | 3                        |

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

|                  |                                       | <b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b> |                         |                               |                       |                        |                                 |  |
|------------------|---------------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------------|--|
|                  |                                       | <b>Ja, i høj grad</b>  | <b>Ja, i nogen grad</b> | <b>Nej, kun i mindre grad</b> | <b>Nej, slet ikke</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |  |
|                  |                                       | <b>%</b>   | <b>%</b>                | <b>%</b>                      | <b>%</b>              | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |  |
| Alle             |                                       | 37   | 44                      | 15                            | 4                     | 149                    | 2                               |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 31   | 38                      | 31                            | 0                     | 16                     | 0                               |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 41   | 23                      | 32                            | 5                     | 22                     | 0                               |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 35   | 49                      | 12                            | 4                     | 57                     | 1                               |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 38   | 49                      | 6                             | 6                     | 47                     | 1                               |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 43   | 43                      | 14                            | 0                     | 7                      | 0                               |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 31   | 44                      | 22                            | 3                     | 59                     | 1                               |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 41   | 43                      | 11                            | 4                     | 90                     | 1                               |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 36   | 45                      | 16                            | 4                     | 135                    | 1                               |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 50   | 25                      | 17                            | 8                     | 12                     | 1                               |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 36   | 45                      | 15                            | 4                     | 142                    | 2                               |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 60   | 0                       | 20                            | 20                    | 5                      | 0                               |  |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 37   | 46                      | 11                            | 5                     | 99                     | 2                               |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 36   | 38                      | 24                            | 2                     | 50                     | 0                               |  |

Tabel 21. 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 patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|  |                                       | %              | %                | %                      | %              | n               | n                        |
| Alle   |                                       | 51             | 34               | 10                     | 5              | 126             | 23                       |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 27             | 33               | 20                     | 20             | 15              | 1                        |
|  | <b>20-39</b>                          | 44             | 38               | 13                     | 6              | 16              | 6                        |
|  | <b>40-59</b>                          | 46             | 42               | 8                      | 4              | 48              | 8                        |
|  | <b>60-79</b>                          | 68             | 22               | 10                     | 0              | 41              | 7                        |
|  | <b>80-</b>                            | 50             | 50               | 0                      | 0              | 6               | 1                        |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 48             | 35               | 12                     | 6              | 52              | 7                        |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 53             | 34               | 9                      | 4              | 74              | 16                       |
| Skema udfyldt af                               | <b>Patienten</b>                      | 54             | 32               | 10                     | 4              | 112             | 22                       |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 25             | 50               | 17                     | 8              | 12              | 1                        |
| Modersmål                                      | <b>Dansk</b>                          | 51             | 34               | 10                     | 4              | 119             | 23                       |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 60             | 20               | 20                     | 0              | 5               | 0                        |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 54             | 31               | 10                     | 5              | 80              | 19                       |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 46             | 39               | 11                     | 4              | 46              | 4                        |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |
|------------------|---------------------------------------|----------------|------------------|------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
|                  |                                       | %              | %                | %                      | %              | n               | n                        |
| Alle             |                                       | 34             | 51               | 11                     | 5              | 83              | 56                       |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 17             | 67               | 17                     | 0              | 12              | 4                        |
|                  | <b>20-39</b>                          | 53             | 27               | 13                     | 7              | 15              | 7                        |
|                  | <b>40-59</b>                          | 27             | 54               | 8                      | 12             | 26              | 28                       |
|                  | <b>60-79</b>                          | 41             | 48               | 11                     | 0              | 27              | 14                       |
|                  | <b>80-</b>                            | 0              | 100              | 0                      | 0              | 3               | 3                        |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 24             | 64               | 12                     | 0              | 33              | 24                       |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 40             | 42               | 10                     | 8              | 50              | 32                       |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 33             | 51               | 11                     | 5              | 73              | 51                       |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 50             | 50               | 0                      | 0              | 8               | 5                        |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 33             | 51               | 10                     | 5              | 78              | 54                       |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 67             | 33               | 0                      | 0              | 3               | 2                        |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 38             | 50               | 8                      | 4              | 50              | 41                       |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 27             | 52               | 15                     | 6              | 33              | 15                       |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin? |                                       |     |    |                 |                                |
|--|---------------------------------------|-----|----|-----------------|--------------------------------|
|  |                                       | Nej | Ja | Antal patienter | Jeg fik ikke udskrevet medicin |
|  |                                       | %   | %  | n               | n                              |
| Alle   |                                       | 98  | 2  | 55              | 89                             |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 88  | 13 | 8               | 7                              |
|  | <b>20-39</b>                          | 100 | 0  | 11              | 8                              |
|  | <b>40-59</b>                          | 100 | 0  | 17              | 40                             |
|  | <b>60-79</b>                          | 100 | 0  | 17              | 29                             |
|  | <b>80-</b>                            | 100 | 0  | 2               | 5                              |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 96  | 4  | 23              | 35                             |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 100 | 0  | 32              | 54                             |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 98  | 2  | 48              | 82                             |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 100 | 0  | 6               | 6                              |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 98  | 2  | 51              | 86                             |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 100 | 0  | 3               | 2                              |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 100 | 0  | 34              | 63                             |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 95  | 5  | 21              | 26                             |

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

| <b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b> |                                       |            |           |                        |
|--|---------------------------------------|------------|-----------|------------------------|
|  |                                       | <b>Nej</b> | <b>Ja</b> | <b>Antal patienter</b> |
|  |                                       | <b>%</b>   | <b>%</b>  | <b>n</b>               |
| Alle   |                                       | 98         | 2         | 131                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 100        | 0         | 15                     |
|  | <b>20-39</b>                          | 94         | 6         | 17                     |
|  | <b>40-59</b>                          | 100        | 0         | 53                     |
|  | <b>60-79</b>                          | 98         | 3         | 40                     |
|  | <b>80-</b>                            | 100        | 0         | 6                      |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 98         | 2         | 55                     |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 99         | 1         | 76                     |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 98         | 2         | 117                    |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 100        | 0         | 12                     |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 99         | 1         | 124                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 80         | 20        | 5                      |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 99         | 1         | 88                     |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 98         | 2         | 43                     |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b> |                                       |            |           |                        |
|--|---------------------------------------|------------|-----------|------------------------|
|  |                                       | <b>Nej</b> | <b>Ja</b> | <b>Antal patienter</b> |
|  |                                       | <b>%</b>   | <b>%</b>  | <b>n</b>               |
| Alle   |                                       | 93         | 7         | 129                    |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 73         | 27        | 15                     |
|  | <b>20-39</b>                          | 88         | 12        | 17                     |
|  | <b>40-59</b>                          | 96         | 4         | 53                     |
|  | <b>60-79</b>                          | 97         | 3         | 38                     |
|  | <b>80-</b>                            | 100        | 0         | 6                      |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 94         | 6         | 52                     |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 92         | 8         | 77                     |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 93         | 7         | 115                    |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 92         | 8         | 12                     |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 93         | 7         | 122                    |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | 80         | 20        | 5                      |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 95         | 5         | 87                     |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 88         | 12        | 42                     |



**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet? |                                       |     |    |                 |
|--|---------------------------------------|-----|----|-----------------|
|  |                                       | Nej | Ja | Antal patienter |
|  |                                       | %   | %  | n               |
| Alle   |                                       | 87  | 13 | 77              |
| Alder  | <b>0-19</b>                           | 89  | 11 | 9               |
|  | <b>20-39</b>                          | 75  | 25 | 12              |
|  | <b>40-59</b>                          | 85  | 15 | 33              |
|  | <b>60-79</b>                          | 95  | 5  | 19              |
|  | <b>80-</b>                            | -   | -  | 4               |
| Køn  | <b>Mand</b>                           | 87  | 13 | 30              |
|  | <b>Kvinde</b>                         | 87  | 13 | 47              |
| Skema udfyldt af   | <b>Patienten</b>                      | 87  | 13 | 70              |
|  | <b>Pårørende</b>                      | 83  | 17 | 6               |
| Modersmål  | <b>Dansk</b>                          | 89  | 11 | 72              |
|  | <b>Ikke dansk</b>                     | -   | -  | 4               |
| Afsnit   | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 86  | 14 | 49              |
|  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 89  | 11 | 28              |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? |           |              |                          |    | Antal patienter<br>n | Personal<br>et havde<br>intet<br>kendskab<br>til<br>fejlen(e)<br>n |
|------------------|---------------------------------------|--|-----------|--------------|--------------------------|----|----------------------|--|
|                  |                                       | Virkelig<br>godt<br>%  | Godt<br>% | Dårligt<br>% | Virkelig<br>dårligt<br>% |    |                      |  |
| Alle             |                                       | 13   | 44        | 31           | 13                       | 16 | 1                    |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | -  | -         | -            | -                        | 4  | 0                    |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | -  | -         | -            | -                        | 3  | 1                    |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 33   | 17        | 17           | 33                       | 6  | 0                    |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | -  | -         | -            | -                        | 3  | 0                    |  |
|                  | <b>80-</b>                            | -  | -         | -            | -                        | 0  | 0                    |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 0  | 43        | 43           | 14                       | 7  | 1                    |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 22   | 44        | 22           | 11                       | 9  | 0                    |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 7  | 43        | 36           | 14                       | 14 | 1                    |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | -  | -         | -            | -                        | 2  | 0                    |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 7  | 43        | 36           | 14                       | 14 | 1                    |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | -  | -         | -            | -                        | 2  | 0                    |  |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 25   | 38        | 13           | 25                       | 8  | 1                    |  |
|                  | <b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b> | 0  | 50        | 50           | 0                        | 8  | 0                    |  |

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

|                  |                                       | <b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b> |                               |                         |                       | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> |
|------------------|---------------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------------|
|                  |                                       | <b>Nej, slet ikke</b>   | <b>Nej, kun i mindre grad</b> | <b>Ja, i nogen grad</b> | <b>Ja, i høj grad</b> |                        |                                 |
|                  |                                       | <b>%</b>  | <b>%</b>                      | <b>%</b>                | <b>%</b>              | <b>n</b>               | <b>n</b>                        |
| Alle             |                                       | 67  | 21                            | 9                       | 3                     | 125                    | 8                               |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 46  | 46                            | 0                       | 8                     | 13                     | 1                               |
|                  | <b>20-39</b>                          | 58  | 21                            | 16                      | 5                     | 19                     | 0                               |
|                  | <b>40-59</b>                          | 67  | 22                            | 10                      | 2                     | 51                     | 3                               |
|                  | <b>60-79</b>                          | 78  | 14                            | 6                       | 3                     | 36                     | 4                               |
|                  | <b>80-</b>                            | 83  | 0                             | 17                      | 0                     | 6                      | 0                               |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 65  | 27                            | 8                       | 0                     | 51                     | 3                               |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 69  | 16                            | 9                       | 5                     | 74                     | 5                               |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 68  | 19                            | 10                      | 3                     | 115                    | 5                               |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 60  | 40                            | 0                       | 0                     | 10                     | 2                               |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 68  | 21                            | 9                       | 2                     | 121                    | 6                               |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 50  | 25                            | 0                       | 25                    | 4                      | 1                               |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 72  | 17                            | 7                       | 3                     | 86                     | 4                               |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 56  | 28                            | 13                      | 3                     | 39                     | 4                               |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b> |      |         |                  |                 |                          |                                   |
|------------------|---------------------------------------|--|------|---------|------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
|                  |                                       | Virkelig godt  | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere | Der var ikke behov for samarbejde |
|                  |                                       | %  | %    | %       | %                | n               | n                        | n                                 |
| Alle             |                                       | 18   | 66   | 13      | 3                | 71              | 28                       | 36                                |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 18   | 55   | 27      | 0                | 11              | 3                        | 1                                 |
|                  | <b>20-39</b>                          | 14   | 86   | 0       | 0                | 7               | 7                        | 6                                 |
|                  | <b>40-59</b>                          | 17   | 62   | 17      | 3                | 29              | 8                        | 17                                |
|                  | <b>60-79</b>                          | 19   | 71   | 5       | 5                | 21              | 8                        | 12                                |
|                  | <b>80-</b>                            | 33   | 67   | 0       | 0                | 3               | 2                        | 0                                 |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 15   | 62   | 15      | 8                | 26              | 14                       | 13                                |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 20   | 69   | 11      | 0                | 45              | 14                       | 23                                |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 17   | 67   | 13      | 3                | 63              | 25                       | 34                                |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 25   | 63   | 13      | 0                | 8               | 2                        | 2                                 |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 18   | 66   | 13      | 3                | 68              | 26                       | 35                                |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 33   | 67   | 0       | 0                | 3               | 1                        | 1                                 |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 20   | 67   | 11      | 2                | 45              | 19                       | 27                                |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 15   | 65   | 15      | 4                | 26              | 9                        | 9                                 |

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

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? |                                       |    |     |                 |
|---|---------------------------------------|----|-----|-----------------|
|   |                                       | Ja | Nej | Antal patienter |
|   |                                       | %  | %   | n               |
| Alle  |                                       | 52 | 48  | 145             |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 50 | 50  | 16              |
|   | <b>20-39</b>                          | 64 | 36  | 22              |
|   | <b>40-59</b>                          | 50 | 50  | 56              |
|   | <b>60-79</b>                          | 51 | 49  | 45              |
|   | <b>80-</b>                            | 50 | 50  | 6               |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 65 | 35  | 57              |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 44 | 56  | 88              |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 53 | 47  | 131             |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 50 | 50  | 12              |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 53 | 47  | 139             |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | -  | -   | 4               |
| Afsnit  | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 51 | 49  | 96              |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 55 | 45  | 49              |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b> |            |               |                        |                        |                           |
|------------------|---------------------------------------|---|------------|---------------|------------------------|------------------------|---------------------------|
|                  |                                       | <b>Virkelig god</b>   | <b>God</b> | <b>Dårlig</b> | <b>Virkelig dårlig</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Jeg læste den ikke</b> |
|                  |                                       | <b>%</b>  | <b>%</b>   | <b>%</b>      | <b>%</b>               | <b>n</b>               | <b>n</b>                  |
| Alle             |                                       | 14  | 80         | 3             | 3                      | 71                     | 2                         |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 13  | 75         | 0             | 13                     | 8                      | 0                         |
|                  | <b>20-39</b>                          | 18  | 55         | 18            | 9                      | 11                     | 1                         |
|                  | <b>40-59</b>                          | 8   | 92         | 0             | 0                      | 26                     | 1                         |
|                  | <b>60-79</b>                          | 22  | 78         | 0             | 0                      | 23                     | 0                         |
|                  | <b>80-</b>                            | -   | -          | -             | -                      | 3                      | 0                         |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 20  | 74         | 3             | 3                      | 35                     | 1                         |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 8   | 86         | 3             | 3                      | 36                     | 1                         |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 14  | 82         | 3             | 2                      | 65                     | 2                         |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 17  | 67         | 0             | 17                     | 6                      | 0                         |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 13  | 83         | 3             | 1                      | 69                     | 2                         |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | -   | -          | -             | -                      | 2                      | 0                         |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 18  | 77         | 2             | 2                      | 44                     | 2                         |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 7   | 85         | 4             | 4                      | 27                     | 0                         |

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

|                  |                                       | Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? |          |             |                      | Antal patienter<br>n |
|------------------|---------------------------------------|---|----------|-------------|----------------------|----------------------|
|                  |                                       | Virkelig god<br>%   | God<br>% | Dårlig<br>% | Virkelig dårlig<br>% |                      |
| Alle             |                                       | 21  | 68       | 7           | 4                    | 140                  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 20  | 53       | 20          | 7                    | 15                   |
|                  | <b>20-39</b>                          | 25  | 60       | 5           | 10                   | 20                   |
|                  | <b>40-59</b>                          | 17  | 74       | 6           | 4                    | 54                   |
|                  | <b>60-79</b>                          | 25  | 68       | 7           | 0                    | 44                   |
|                  | <b>80-</b>                            | 29  | 71       | 0           | 0                    | 7                    |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 18  | 71       | 9           | 2                    | 56                   |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 24  | 65       | 6           | 5                    | 84                   |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 22  | 68       | 6           | 4                    | 127                  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 17  | 67       | 17          | 0                    | 12                   |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 22  | 67       | 7           | 4                    | 134                  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 20  | 80       | 0           | 0                    | 5                    |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 22  | 68       | 5           | 4                    | 92                   |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 21  | 67       | 10          | 2                    | 48                   |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| <b>Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b> |                                       |                   |             |              |                    |                        |
|---|---------------------------------------|-------------------|-------------|--------------|--------------------|------------------------|
|   |                                       | <b>Meget tryk</b> | <b>Tryk</b> | <b>Utryk</b> | <b>Meget utryk</b> | <b>Antal patienter</b> |
|   |                                       | <b>%</b>          | <b>%</b>    | <b>%</b>     | <b>%</b>           | <b>n</b>               |
| Alle  |                                       | 29                | 60          | 7            | 3                  | 148                    |
| Alder   | <b>0-19</b>                           | 6                 | 69          | 13           | 13                 | 16                     |
|   | <b>20-39</b>                          | 33                | 52          | 10           | 5                  | 21                     |
|   | <b>40-59</b>                          | 30                | 58          | 9            | 4                  | 57                     |
|   | <b>60-79</b>                          | 36                | 60          | 4            | 0                  | 47                     |
|   | <b>80-</b>                            | 14                | 86          | 0            | 0                  | 7                      |
| Køn   | <b>Mand</b>                           | 28                | 63          | 5            | 3                  | 60                     |
|   | <b>Kvinde</b>                         | 30                | 58          | 9            | 3                  | 88                     |
| Skema udfyldt af  | <b>Patienten</b>                      | 31                | 57          | 8            | 3                  | 134                    |
|   | <b>Pårørende</b>                      | 8                 | 85          | 0            | 8                  | 13                     |
| Modersmål   | <b>Dansk</b>                          | 30                | 60          | 7            | 4                  | 142                    |
|   | <b>Ikke dansk</b>                     | 20                | 60          | 20           | 0                  | 5                      |
| Afsnit  | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 35                | 55          | 6            | 4                  | 98                     |
|   | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 18                | 70          | 10           | 2                  | 50                     |



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

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> |             |                |                         |                        |                                 |                             |
|------------------|---------------------------------------|--|-------------|----------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
|                  |                                       | <b>Virkelig godt</b>   | <b>Godt</b> | <b>Dårligt</b> | <b>Virkelig dårligt</b> | <b>Antal patienter</b> | <b>Det kan jeg ikke vurdere</b> | <b>Ikke aktuelt for mig</b> |
|                  |                                       | <b>%</b>   | <b>%</b>    | <b>%</b>       | <b>%</b>                | <b>n</b>               | <b>n</b>                        | <b>n</b>                    |
| Alle             |                                       | 13   | 81          | 0              | 6                       | 16                     | 5                               | 127                         |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 33   | 67          | 0              | 0                       | 3                      | 1                               | 12                          |
|                  | <b>20-39</b>                          | 0  | 50          | 0              | 50                      | 2                      | 0                               | 20                          |
|                  | <b>40-59</b>                          | 17   | 83          | 0              | 0                       | 6                      | 3                               | 48                          |
|                  | <b>60-79</b>                          | 0  | 100         | 0              | 0                       | 3                      | 1                               | 42                          |
|                  | <b>80-</b>                            | 0  | 100         | 0              | 0                       | 2                      | 0                               | 5                           |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 14   | 86          | 0              | 0                       | 7                      | 3                               | 50                          |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 11   | 78          | 0              | 11                      | 9                      | 2                               | 77                          |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 8  | 83          | 0              | 8                       | 12                     | 5                               | 116                         |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 33   | 67          | 0              | 0                       | 3                      | 0                               | 10                          |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 17   | 83          | 0              | 0                       | 12                     | 5                               | 124                         |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 0  | 67          | 0              | 33                      | 3                      | 0                               | 2                           |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 0  | 89          | 0              | 11                      | 9                      | 4                               | 85                          |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 29   | 71          | 0              | 0                       | 7                      | 1                               | 42                          |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

|                  |                                       | <b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b> |      |         |                  |                 |                          |  |
|------------------|---------------------------------------|--|------|---------|------------------|-----------------|--------------------------|--|
|                  |                                       | Virkelig godt  | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal patienter | Det kan jeg ikke vurdere |  |
|                  |                                       | %  | %    | %       | %                | n               | n                        |  |
| Alle             |                                       | 23   | 62   | 10      | 5                | 78              | 71                       |  |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 13   | 63   | 25      | 0                | 8               | 8                        |  |
|                  | <b>20-39</b>                          | 29   | 71   | 0       | 0                | 7               | 15                       |  |
|                  | <b>40-59</b>                          | 13   | 65   | 13      | 10               | 31              | 27                       |  |
|                  | <b>60-79</b>                          | 35   | 54   | 8       | 4                | 26              | 20                       |  |
|                  | <b>80-</b>                            | 33   | 67   | 0       | 0                | 6               | 1                        |  |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 28   | 53   | 13      | 6                | 32              | 28                       |  |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 20   | 67   | 9       | 4                | 46              | 43                       |  |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 26   | 58   | 10      | 6                | 69              | 65                       |  |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 0  | 88   | 13      | 0                | 8               | 5                        |  |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 23   | 61   | 11      | 5                | 75              | 67                       |  |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 50   | 50   | 0       | 0                | 2               | 3                        |  |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 25   | 59   | 10      | 6                | 51              | 48                       |  |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 19   | 67   | 11      | 4                | 27              | 23                       |  |

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

|                  |                                       | Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? |                             |                       |                     | Antal patienter<br>n | Ikke aktuelt for mig<br>n |
|------------------|---------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
|                  |                                       | Nej, slet ikke<br>%  | Nej, kun i mindre grad<br>% | Ja, i nogen grad<br>% | Ja, i høj grad<br>% |                      |                           |
| Alle             |                                       | 58   | 19                          | 17                    | 6                   | 78                   | 69                        |
| Alder            | <b>0-19</b>                           | 63   | 13                          | 13                    | 13                  | 8                    | 8                         |
|                  | <b>20-39</b>                          | 36   | 9                           | 36                    | 18                  | 11                   | 11                        |
|                  | <b>40-59</b>                          | 66   | 21                          | 10                    | 3                   | 29                   | 28                        |
|                  | <b>60-79</b>                          | 56   | 20                          | 20                    | 4                   | 25                   | 20                        |
|                  | <b>80-</b>                            | 60   | 40                          | 0                     | 0                   | 5                    | 2                         |
| Køn              | <b>Mand</b>                           | 55   | 30                          | 9                     | 6                   | 33                   | 26                        |
|                  | <b>Kvinde</b>                         | 60   | 11                          | 22                    | 7                   | 45                   | 43                        |
| Skema udfyldt af | <b>Patienten</b>                      | 56   | 19                          | 18                    | 7                   | 72                   | 60                        |
|                  | <b>Pårørende</b>                      | 75   | 25                          | 0                     | 0                   | 4                    | 9                         |
| Modersmål        | <b>Dansk</b>                          | 60   | 19                          | 15                    | 6                   | 72                   | 68                        |
|                  | <b>Ikke dansk</b>                     | 0  | 25                          | 50                    | 25                  | 4                    | 1                         |
| Afsnit           | <b>Afsnit NFYS</b>                    | 56   | 24                          | 12                    | 8                   | 50                   | 48                        |
|                  | <b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b> | 61   | 11                          | 25                    | 4                   | 28                   | 21                        |














## **Bilag 5: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.







**Afsnit NFYS**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|    | 1         | Jeg så gerne, at ventetiden blev mindre. Jeg kan kun sige, at jeg er blevet godt behandlet af alle på afdelingen.   | Godt                              |
|    | 2         | Fik ikke videresendt/koordineret videre forløb.   | Godt                              |
|    | 5         | Jeg tror inderst inde, at personalet på ambulatoriet gør det, de mener, de kan, når det er set fra deres arbejdsplads. Men som patient kunne jeg ønske at fornemme, at det var mig, det handlede om lige i nuet, hvor det er mig, der er til stede. Men jeg ved, hvor svært det kan være at have en arbejdsdag, der er stresset og så samtidig tage sig af så mange forskellige menneskers behov, og jeg vil tro ikke alle har samme behov for at være "centrum", men jeg har altid, efter de fleste besøg, en fornemmelse af, at der var for travlt til at have ekstra tid og overskud til lige netop min behandling og mit behov. Men jeg tror, alle har gjort deres bedste ud fra de givne omstændigheder. | Godt                              |
|   | 9         | Sygeplejersken gav sig god tid, og det var godt, så der var plads til spørgsmål.  | Godt                              |
|  | 13        | Lægerne skal lytte!   | Virkelig dårligt                  |
|  | 16        | Hvis mit besøg har gjaldt min sygdom, er jeg blevet behandlet ualmindelig godt, og er blevet ualmindelig godt "orienteret" i det hele taget. Jeg er i det hele taget, hver gang jeg her været derude, efter det ene eller andet, blevet behandlet godt.   | Virkelig godt                     |
|  | 17        | Jeg oplevede en virkelig god forståelse for de problemer, jeg havde og blev grundigt undersøgt og informeret under hele forløbet. Det var noget, jeg satte stor pris på.  | Godt                              |
|  | 18        | Hvis der skal være ventetid, så sæt da et TV op som kan underholde. Aviser og magasiner var der faktisk ikke noget af!  | Intet svar                        |
|  | 19        | En utrolig god behandling - grundighed. Var måske lidt forvirret over, at min fornemmelse ikke svarede til resultatet af undersøgelsen. Ved samtalen i Randers, sagde lægen først, at de ikke kunne hjælpe mig. Da jeg insisterede, sendte han mig videre til en scanning - den viste to diskosprolaps.   | Godt                              |
|  | 20        | Det er ikke de hyggeligste lokaler i kælderen - god skiltning - også med hensyn til garderobe og toiletter. Glade farver ville gøre underværker.  | Godt                              |
|  | 21        | Bedre modtagelse af patient.  | Dårligt                           |
|  | 22        | Ingen ventetid. Meget venligt personale.  | Godt                              |
|  | 23        | Det personale, der tager imod er bare så super gode og menneskelige. De tager vare på den enkelte patient. Jeg blev indlagt fra ambulatoriet, og de kom med kaffe og lidt mad både til mig og min   | Godt                              |

## Bilag 5

mand. Det varmede meget om vores hjerter, så det skal de have mange tak for. Hver gang man kommer, bliver man bare taget godt imod.








- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 24 | Dødssygt sted, koldt og kedeligt, gamle blade og artikler, lukkede døre over alt, så blot den dame, der skulle lave undersøgelsen.  | Godt          |
|  | 25 | Jeg har aldrig henvendt mig forgæves, men der er travlhed, forvirring, samtale med og om andre patienter på gang, i døråbninger, hvor en række patienter sidder og venter. Uklart hvor man henvender sig. Usikkert om egen læge informeres fuldt ud. Mangler oplysninger om diverse blodprøver, men dog om, der intet unormalt var. Al for lang tid mellem indkaldelser i relation til medicindosering. | Dårligt       |
|  | 26 | Dårlige p-pladser når man kommer fra en anden by. Det tog 45 min., inden der var en ledig.  | Godt          |
|  | 29 | Den kvindelige behandler virkede meget kompetent og informativ.   | Godt          |
|  | 31 | Atmosfæren i ambulatoriet var meget behagelig, både for krop og sjæl.   | Virkelig godt |
|  | 32 | Jeg synes ikke, det behøver at tage tre måneder før man får svar på en undersøgelse.  | Godt          |

## Afsnit NFYS

## Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 6  | Bygning var under ombygning, så det var lidt svært at finde rundt. Jeg blev henvist fra privat hospital, så personalet har udelukkende udført selve undersøgelsen.  | Godt                       |
| 7  | Foreslår: At når vi møder op i lokalet, må det være rarere, at vi bliver spurgt om vi har en til at hjælpe/en påhænger, som taler bedre dansk.  | Godt                       |
| 8  | Under ombygning - håndværkere.  | Godt                       |
| 9  | Alting i venteværelset var gammelt og slidt.  | Godt                       |
| 11 | Det er et stykke tid siden, og jeg må have oplevet det som udramatisk, for jeg husker ikke mange detaljer:-)  | Godt                       |
| 12 | Jeg så ikke venteværelset. Jeg kom ti minutter, før jeg skulle. Da jeg sagde mit navn, kom der straks en ud og viste mig hen til undersøgelsesværelset. Jeg roste det. Har aldrig oplevet, at man IKKE skulle vente. Super perfekt. | Virkelig godt              |
| 14 | Jeg fik en dejlig kop kaffe. Rigtig fint, tak for det.  | Virkelig godt              |
| 16 | Kun at der ikke er noget venteværelse, andet end 3-4 stole ude på gangen udenfor døren.   | Virkelig godt              |
| 17 | Jeg har fået god behandling, og det på trods af, at jeg var forsinket.  | Godt                       |
| 20 | Det var ikke helt let at finde vej til ambulatoriet - en god skiltning med anvisning af hvor trappen var osv. ville være godt.  | Godt                       |
| 21 | Personalet holdt kaffepause! ALLE på en gang!   | Dårligt                    |
| 22 | Det var ikke noget venteværelse - nogle stole og hylder med lidt blade og aviser.   | Godt                       |
| 24 | Der var ingen modtagelse, blev blot kaldt ind bag lukket dør.   | Godt                       |
| 29 | Bortset fra at der ikke var noget egentligt venteværelse (kun et indhak i gangen), så var modtagelsen udmærket.   | Godt                       |
| 30 | For lang ventetid fra MR-scanning til undersøgelse fem måneder senere.  | Dårligt                    |
| 33 | Pga. ombygningsarbejde var det vanskeligt at finde afdelingen. Oplysning og vejvisende skiltning var meget dårligt.   | Virkelig godt              |

**Afsnit NFYS****Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1         | Havde forlagt min journal.                                     | Godt                              |
|  | 4         | De havde ikke reageret på den første henvisning fra egen læge. | Godt                              |
|  | 7         | Jeg blev ikke informeret om, at jeg skal give blod.            | Godt                              |
|  | 19        | Resultatet svarede ikke til det, jeg kan mærke.                | Godt                              |
|  | 21        | Skulle spørge andre.   | Dårligt                           |
|  | 23        | Der blev lavet det, der var skrevet, jeg skulle ind for.       | Godt                              |
|  | 27        | Lægen var der ikke.  | Godt                              |










**Afsnit NFYS**

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

| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1  | Jeg synes personligt, at der er MEGET ventetid på svar for ens diverse prøver, når jeg startede min første undersøgelse i Århus [sidste år] og har først nu fået svar for prøverne. Det, synes jeg, ikke er rimeligt, da jeg under hele undersøgelsen ikke har været berettiget til sygedagpenge eller andet, og det mener jeg ikke, kan være rigtigt, at systemet er sådan.   | Godt                       |
| 3  | Var forsøgsperson, så fik kun positive indtryk af undersøgelsen.   | Virkelig godt              |
| 5  | Jeg har beskrevet forløbet sådan, bl.a. fordi jeg har været i et ambulatorium af flere omgange og hver gang blevet behandlet af forskellige, hvor jeg tit har tænkt, at det var helt "nyuddannet" personale, der ikke rigtig vidste, hvad de skulle gøre. I et enkelt tilfælde synes jeg kommunikationen var dårlig, fordi lægen var udenlandsk og jeg forstod ikke det hele. Desuden skulle jeg scannes, men blev det ikke alligevel, fordi der efter en del ventetid blev meddelt, at der alligevel ikke var personale ved scanneren. Forskellige læger så på røntgenbilleder og var langt fra enige om udfaldet, og jeg havde derfor indtryk af, at det var tilfældigt, hvordan jeg blev behandlet. | Godt                       |
| 7  |  | Godt                       |
| 9  | Jeg har kun haft en undersøgelse, og jeg synes, at jeg fik en god og ordentlig behandling.   | Godt                       |
| 10 | Manglende forklaring fra læger. Ingen tillidsvækkende forklaringer og tegn på, at de lytter til patientens oplevelser.   | Dårligt                    |
| 12 | Jeg talte kun kort med én. Den samme der lavede undersøgelsen på mig.  | Virkelig godt              |
| 13 | Føler ikke, lægerne, som skulle give mig svar, tog mig alvorligt!  | Virkelig dårligt           |
| 15 | Det varede meget længe, før jeg fik svaret på undersøgelsen. Da jeg rykkede, viste det sig, at der var tvivl om, hvor svaret var sendt hen. Min egen læge rykkede to gange og jeg selv to gange, før det lykkedes.   | Godt                       |
| 18 | Var kaldt til undersøgelse, men der var ingen der kunne lave høreprøve, så jeg måtte køre over hundrede kilometer forgæves.  | Intet svar                 |
| 20 | Det er lidt svært at sige noget om "sammenhæng", når den eneste, jeg talte med, var lægen, der behandlede mig. Hun var venlig og kompetent, selvom hun ikke var helt rask, den dag jeg var der.  | Godt                       |
| 23 | Var meget skuffet over, der ikke blev lyttet til mig hos den læge, jeg var hos. Han ville ikke lave det, der stod i mit brev. Jeg havde meget brug for en snak om mit forløb. Nu er der gået næsten et halvt år, siden jeg blev syg, og der er ingen, der har ville snakke mit forløb igennem med mig. Jeg er meget frustreret over det, og synes, det er meget mærkeligt, at en læge virker sur over, jeg ikke er startet på at trappe medicinen ned. Men det mener jeg da ikke, jeg bare selv skal gøre, uden en   | Godt                       |






## Bilag 5

læge hjælper mig med det. Da det har taget lang tid, inden det har virket, tager det nok også tid, inden jeg kan holde med det hele.

- |  |    |  |               |
|--|----|--|---------------|
|   | 27 | Vi havde en aftale med en bestemt læge. Denne læge var grunden til at vi skulle derop. Da vi havde ventet i næsten 2 timer, fik vi at vide at lægen aldrig var der den dag.  | Godt          |
|   | 28 | Ventetiden under undersøgelsen skyldtes tekniske problemer med computer m.m. Tekniker måtte tilkaldes.   | Godt          |
|   | 29 | Alt var ok!  | Godt          |
|   | 30 | Jeg er sur over den samtale med lægen. Han havde ikke sat sig ind i, hvad scanningen viste. Da formatet på cd-billeder ikke kunne vises på hans skærm. Han har haft cd'en i 4-5 måneder. Da min kone og jeg var ude at snakke med ham, lovede han at senest en bestemt dato, ville jeg få besked. Jeg ringede tre gange - sidste gang otte dage efter den aftale dato. Modtog journal samt diverse tolv dage efter den aftalte dato. PS. Det kræver et godt helbred at være syg. | Dårligt       |
|   | 31 | Kun at jeg er meget tilfreds med behandlingerne.   | Virkelig godt |
|   | 32 | Jeg var til undersøgelse hos jer i vinteren. Fik først svar tre måneder senere. Det synes jeg var dårligt.   | Godt          |
|  | 34 | Kunne godt tænke mig, at man informerede mig om, hvorfor man ikke lavede undersøgelsen af mine håndled ens. Jeg kunne have spurgt, men tænkte først på det på vej hjem i bilen. Har fået lavet undersøgelsen i Århus, har fået mundtlig information i Randers.   | Godt          |

## Afsnit NFYS

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

| ID  | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|    | 1 Da jeg er en person, der gerne vil vide noget omkring min sygdom, har jeg været på nettet og læse omkring det, og det var meget vildledende for mig, da hvad der står der, er noget andet end, hvad jeg får fortalt, så jeg står tilbage med nogle spørgsmål vedrørende sygdomsforløbet, men har mulighed for at ringe, hvis der er noget.  | Godt                       |
|    | 5 Jeg synes, det er svært at klikke ja eller nej, når det indimellem var et måske. Generelt set har jeg overordnet været tilfreds. Der har været noget personale, jeg ikke var tilfreds med og andet personale, der har været overordentlig flinke. Der har været læger, jeg har tænkt ikke vidste, hvad de gjorde, og læger jeg har haft fuld tiltro til, så det er utrolig svært at give et reelt billede. Men i de fleste tilfælde har jeg fået en god behandling dog uden at være helt sikker på, hvad der skulle ske med min behandling fra gang til gang. | Godt                       |
|    | 19 Undersøgelsen i Århus fandt jeg god og grundig. I Randers måtte jeg imidlertid insistere på at få hjælp. Fik den mest af en meget sød sygeplejerske. Lægen sagde først, at jeg ikke kunne hjælpe.  | Godt                       |
|  | 27 Jeg gik der fra med tryghed, fordi jeg fik meget information om, det de nåede frem til, at jeg fejlede.  | Godt                       |
|  | 29 Jeg har fået god besked gennem min egen læge.  | Godt                       |

### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1  | Forberede modtagelse af patienter. Bedre skiltning. Mere information om hvordan en undersøgelse skal foregå. Mere smil - jeg bliver nervøs, når det hele er så alvorligt.   | Dårligt                    |
| 3  | Da jeg startede med en undersøgelse på neurologisk afdeling og herfra blev henvist til specialundersøgelser, der fint blev afsluttet på en måned, forventede jeg at kunne få et samlet svar fra neurologisk afdeling. Mine sagsakter blev efter tre måneders behandling - efter stadig rykker fra min side - sendt til kirurgisk ambulatorium. Her lå sagen i tre uger, inden jeg vidste, det nu var her den skulle behandles. Jeg måtte kræve at få "en dato", og det fik jeg delvist, idet jeg fik et brev om, at de ikke kunne overholde behandlingsfristen. Resultatet blev privathospital. | Godt                       |
| 4  | God information og behandling i pæd. ambulatorium. Dårlige fysiske forhold og stresset personale på søvn laboratorium og neuro ambulatorium.  | Dårligt                    |
| 6  | Ingen kritik af ambulatoriets behandlingen. Men indkaldelse i efteråret og behandling det efterfølgende forår er ikke i orden.  | Godt                       |
| 7  | Besøget på hospitalet kunne i stedet have været klaret med en telefonsamtale.   | Dårligt                    |
| 12 | Som sagt synes jeg, at ventetiden var dejlig kort. At lægen var rigtig godt forberedt og engageret, og at det var flot, at der kunne foretages en undersøgelse mere samme dag som den planlagte. Jeg synes ikke, der er nogle vigtige ting, som kunne gøres bedre. Langt de fleste forbedringer, som nogle kunne foreslå, ville være småting, som på langt sigt ville være ubetydelige og luksuriøse i forhold til de ting, der netop gøres godt. Med den økonomi, sygehusvæsnet er underlagt, er det netop de ting, der skal spares væk og IKKE de vigtige og tryghedsmæssige punkter.         | Godt                       |
| 16 | Jeg er meget taknemmelig for, hurtigt at komme i kontakt med en læge i forbindelse med nogle anfald.  | Godt                       |
| 18 | Venlige og rare.  | Godt                       |
| 19 | Gerne mere forklarende, når man skal til undersøgelser. Følte, at hende der skulle lave en undersøgelse på mig, var træt af, at skulle forklare mig, hvad der skete. Og man er jo utryk, når man ligger og skal have ledninger på hele hovedet, og aldrig har prøvet det før.   | Godt                       |





**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1  | Var forvirrende, vidste ikke, hvor jeg skulle gå hen, der var dårlig skiltning og ingen information/reception.  | Dårligt                    |
| 3  | Fra jeg af lægen blev henvist til en neurologisk undersøgelse, og til jeg skulle til undersøgelse, var den eneste kontakt indkaldelsesbrevet. Og der var i mit tilfælde heller ikke behov for mere.   | Godt                       |
| 4  | Der var ingen information og ingen drikkevarer eller stole nok til patienterne.   | Dårligt                    |
| 6  | Indkaldelse i november til undersøgelse i marts. Fire måneders ventetid er ikke acceptabelt.  | Godt                       |
| 8  | Har været der to gange. Anden gang havde jeg fået en neurolog, der var lidt svært at forstå, da personens dansk ikke var helt godt.   | Godt                       |
| 12 | Speciallægen glemte at sende henvisningen ind, men da jeg rykkede for den hos speciallægen, gik det stærkt fra sygehusets side, og jeg var positiv overrasket over, hvor hurtigt jeg kunne komme til. | Godt                       |








**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**







|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 3         | Utrolig lang svartid.  | Godt                              |
|  | 4         | Apparat i stykker. Undersøgelsen blev dog gennemført. Svar udeblev og vi måtte selv rykke for det. Efterfølgende blev der sendt et interimistisk svar uden brevhoved og underskrift. | Dårligt                           |
|  | 10        | Manglende sovepiller.  | Godt                              |
|  | 13        | Ingen information om syn efter undersøgelse.   | Godt                              |

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

| ID  | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|    | 3 Det er fuldstændig uacceptabelt, at der skal gå fire måneder fra undersøgelse er afsluttet, til jeg forhåbentlig, en af de nærmeste dage, kan få at vide hvad der kan gøres, og hvad der er galt. Da jeg har presset på ca. hver 14. dag for at få et svar - er jeg blevet henvist til behandling (operation) på et privathospital. Jeg regner med, at jeg en af de nærmeste dage bliver indkaldt til den sidste samtale inden den forestående operation.   | Godt                       |
|    | 8 Jeg blev glemt, idet den første neurolog skiftede arbejde, og så "glemte" hun at give min "sag" videre til en ny. Det vil sige, jeg ikke blev indkaldt til svar på EEG eller MR, før jeg selv begyndte at undre mig over den lange ventetid og ringede op til sygehuset.  | Godt                       |
|    | 9 Alle de gange, jeg har været inde, har det været forskellige læger. Den sidste læge havde ikke læst min journal. Var meget fortravlet, fik mig til at føle mig som en hypokonder. Sagde indirekte, jeg var psykisk ustabil. At min læge var inkompetent. Sygeplejersken sagde, jeg skulle gå hjem og drikke mig et stort glas vin. Lægen spurgte mig, hvorfor jeg fik en af undersøgelse, da det var unødvendigt. En rædselsfuld oplevelse. PS. De andre læger/sygeplejersker har været søde.   | Dårligt                    |
|  | 11 Vi fik fin modtagelse og behandling.   | Virkelig godt              |
|  | 12 Efter den planlagte undersøgelse spurgte lægen mig, om jeg, på baggrund af resultatet af undersøgelsen og min baggrund, ville gennemgå endnu en undersøgelse med ham, og han havde tid en time efter, hvis jeg ville vente. Det gjorde et meget positivt indtryk på mig, dels at han tænkte længere end den første undersøgelse, dels at han havde sat sig ind i min baggrund, og dels at jeg allerede kunne få en tid en time senere. Jeg følte for første gang at blive taget seriøst og hjulpet! Havde han ikke engageret sig og tænkt videre end den planlagte undersøgelse, var jeg ikke nået så langt i forløbet, som jeg er nu! Der har selvfølgelig været en form for samarbejde mellem ambulatoriet og den afdeling i mit forløb efterfølgende, men det har jeg som sådan ikke mærket meget til, ud over at jeg selvfølgelig er kommet videre i forløbet. | Godt                       |
|  | 13 Virker meget klinisk. Måtte selv spørge til, hvad jeg skulle fremover. Det var helt fint omkring undersøgelsen og gode forklaringer, men konsekvensen for fremtiden (som er vigtigst) var der ringe støtte omkring.  | Godt                       |
|  | 14 Jeg synes, jeg er blevet taget godt imod, og de fleste af sygeplejerskerne er rigtig søde. Har ikke rigtig noget dårligt at sige om det.   | Virkelig godt              |

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|    | 1         | Jeg blev undersøgt for epilepsi, fordi jeg besvime, men har aldrig fået en forklaring på, hvad der kunne være galt med mig - kun at jeg nok ikke har epilepsi.   | Dårligt                           |
|    | 2         | Ventetiden trækker ned.  | Godt                              |
|    | 5         | Der er ikke noget at lave vrøvl over, alt var i orden.   | Godt                              |
|    | 15        | Der gik for lang tid, inden vi fik svar på EEG-undersøgelsen, nemlig otte uger. Godt nok var der intet galt - men otte uger er FOR lang tid at vente på svar.  | Godt                              |
|    | 16        | For et par år siden skulle jeg prøve ny medicin, men min daværende læge ville ikke skrive recept til mig, da han mente, jeg ikke havde brug for tabletter mod epilepsi. Men det hjalp da læge NN rettede henvendelse til min daværende læge (mener ikke, min læge havde fået oplyst om ny medicin, jeg skulle prøve!). | Godt                              |
|  | 17        | Min søn har fået foretaget EEG og EKG, og vi har efterfølgende fået den besked, "at hans puls viser en relativ lav kurve", og EKG'en er sendt videre til Skejby uden yderligere forklaring (aner ikke, hvad betydning dette har for hans velbefindende - blev "LIDT" utryg).   | 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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<sup>9</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>9</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.