

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Øjenambulatorium  
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup**

## **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.....	82
	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 kommentarfelter, 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:	364
Besvarelser fra afdelingens patienter:	253
Afdelingens svarprocent:	70%

### 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.

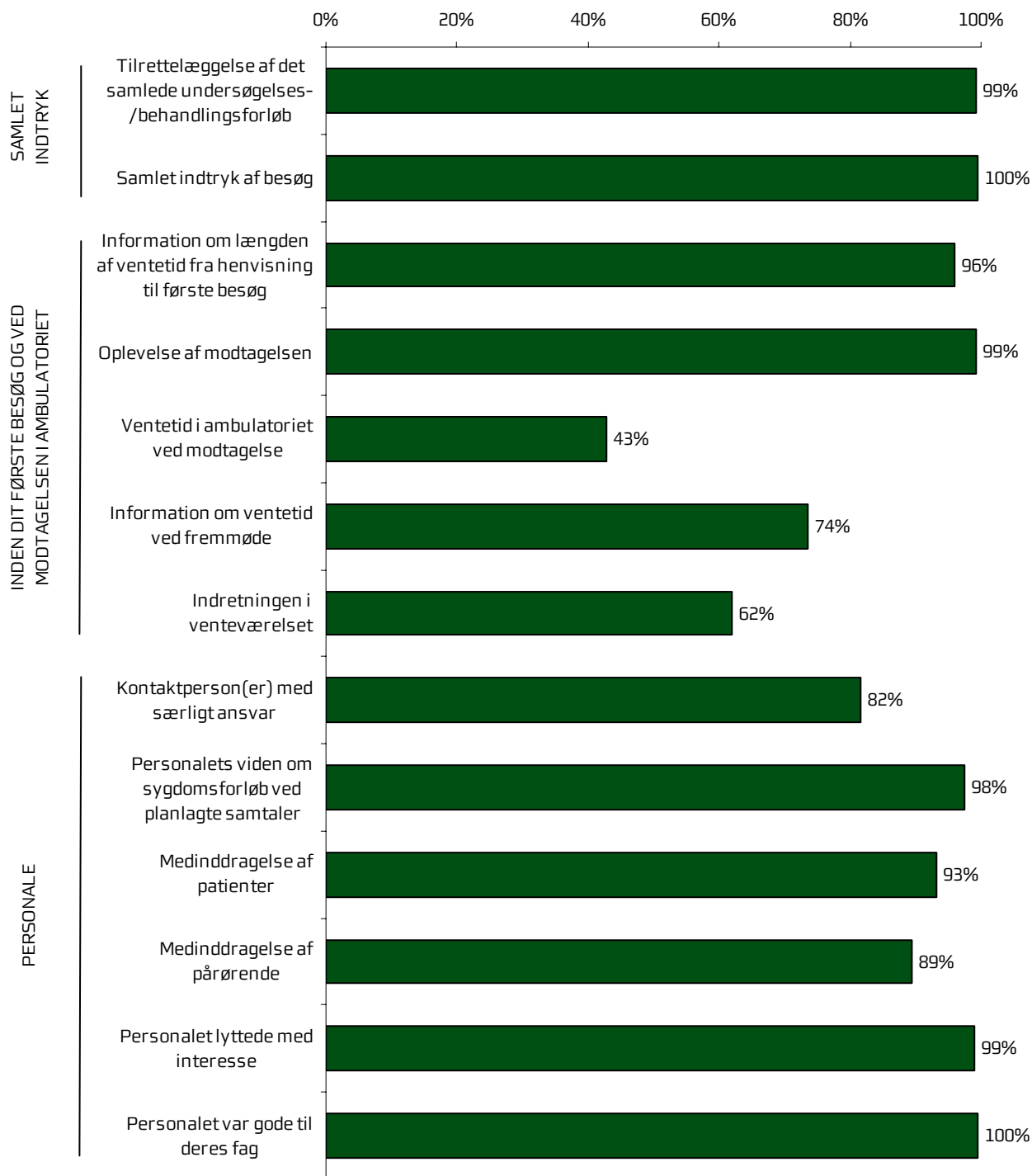


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

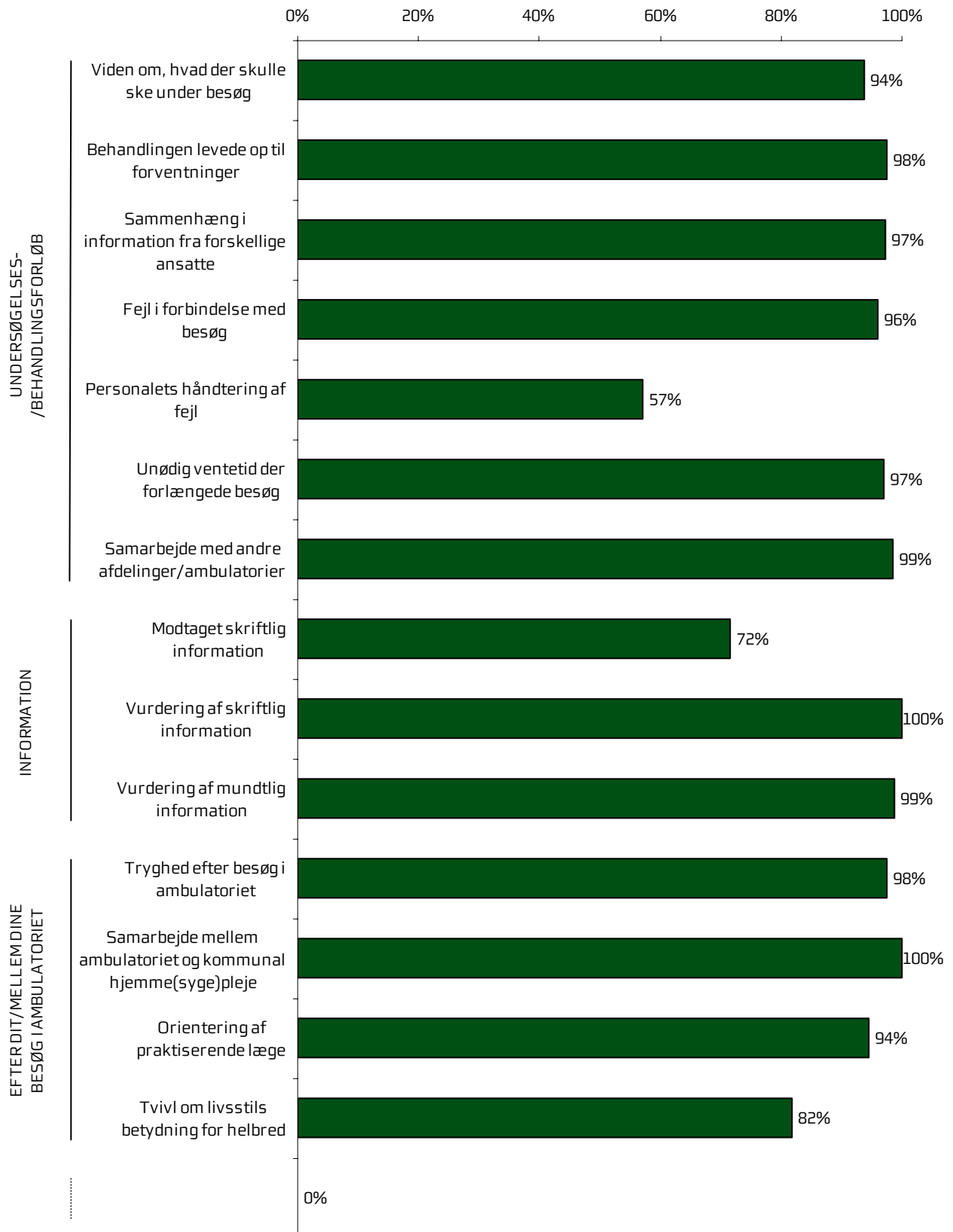
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

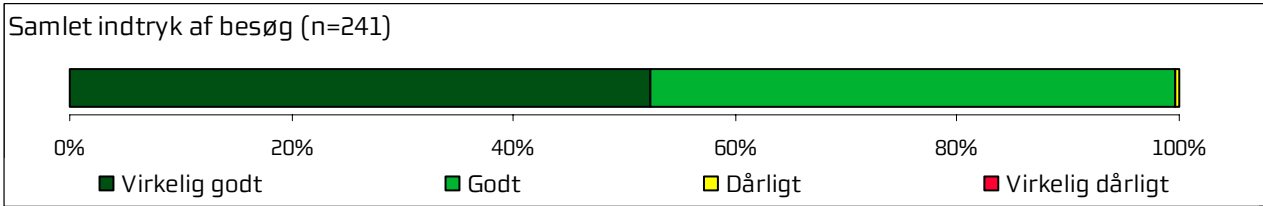
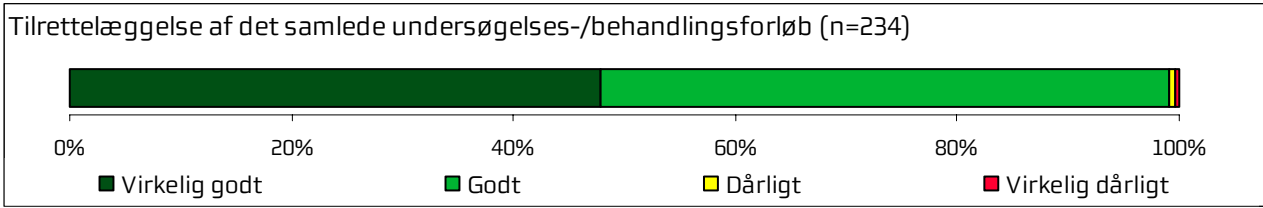
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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

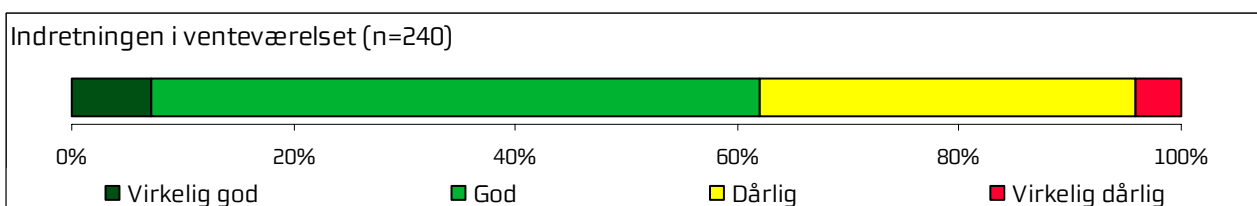
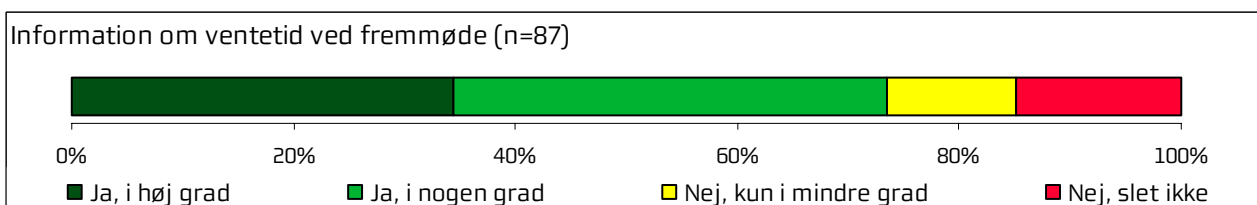
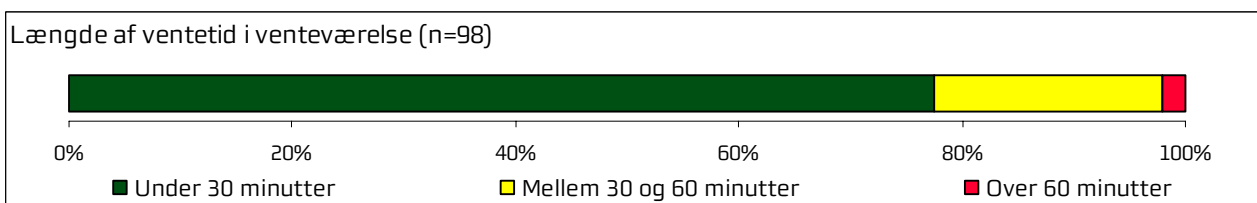
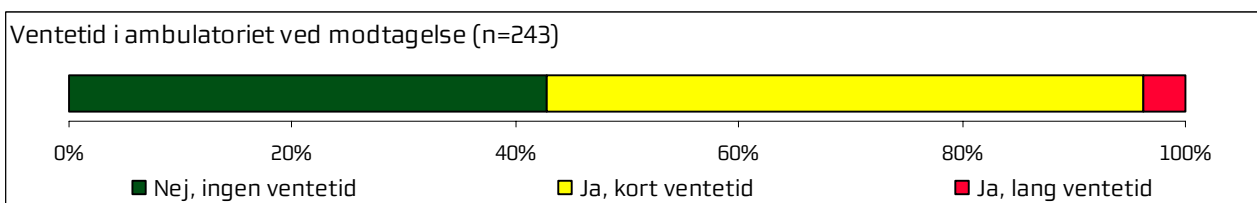
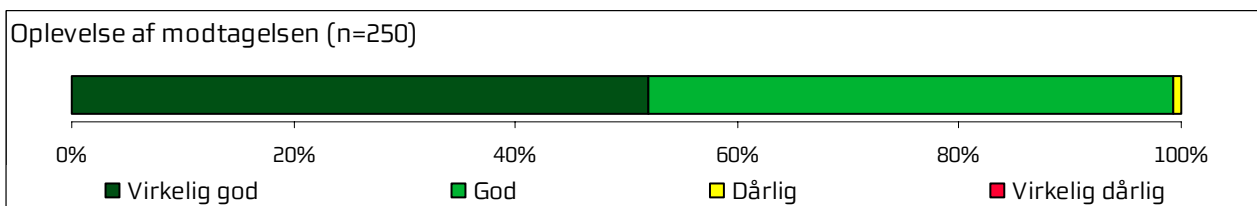
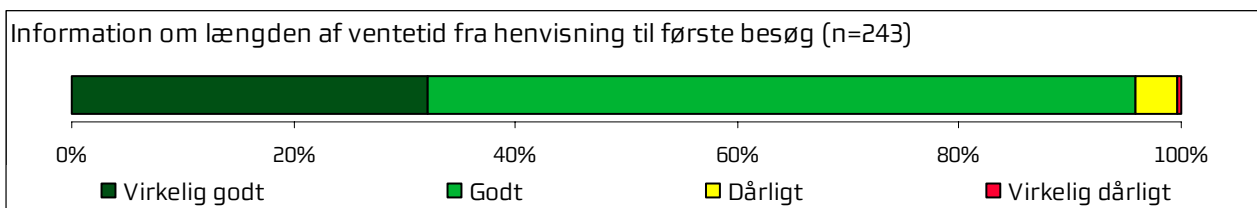




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99%	-	-	100%	98%	98%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	99%	99%

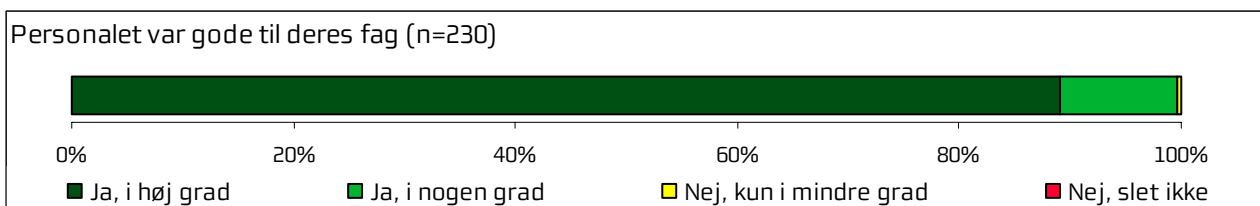
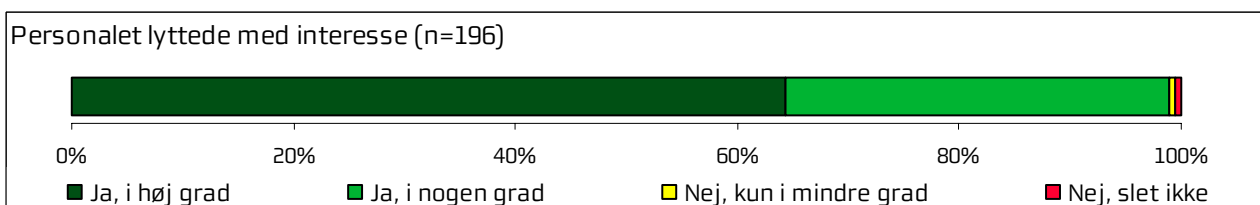
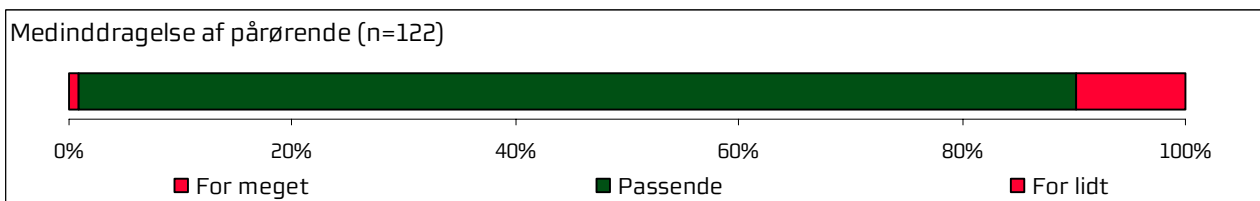
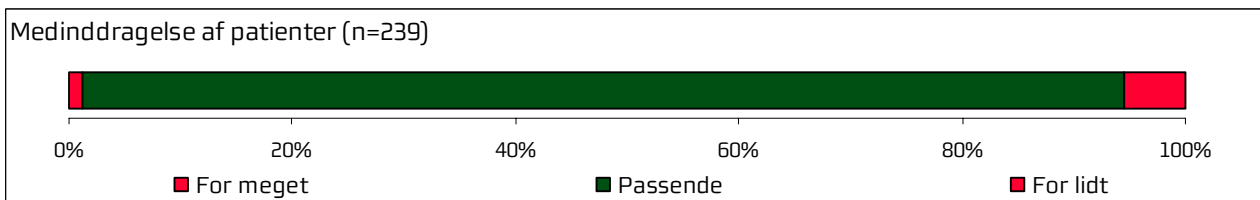
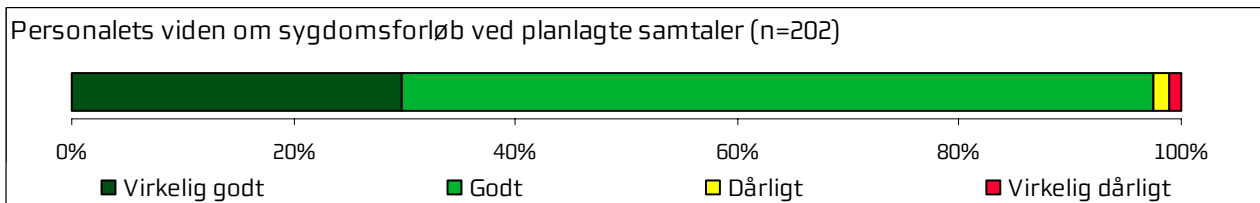
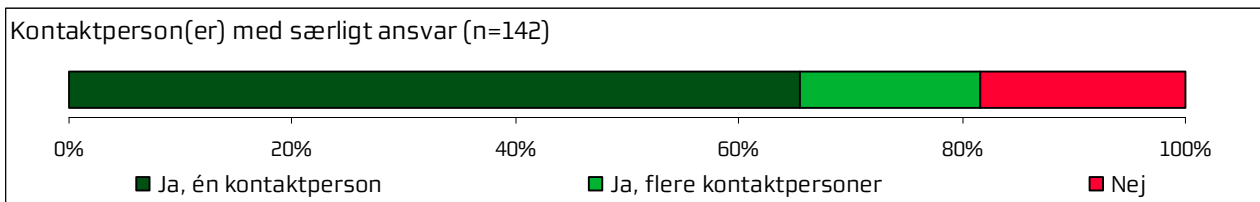
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	95%	96%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	100%	100%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	43%	-	-	44%	35%	42%
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?	74%	-	-	53%*	49%*	52%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	62%	-	-	95%*	93%*	95%*

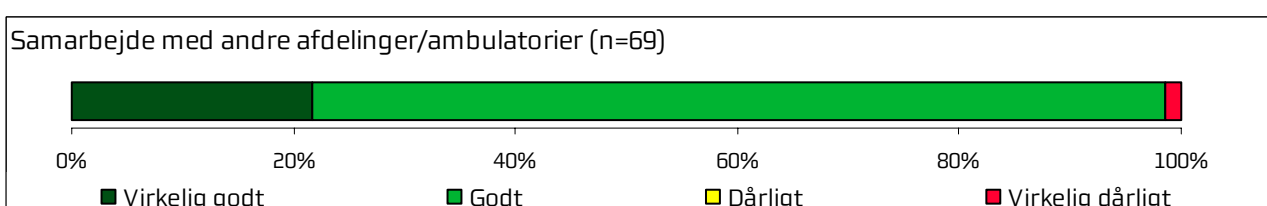
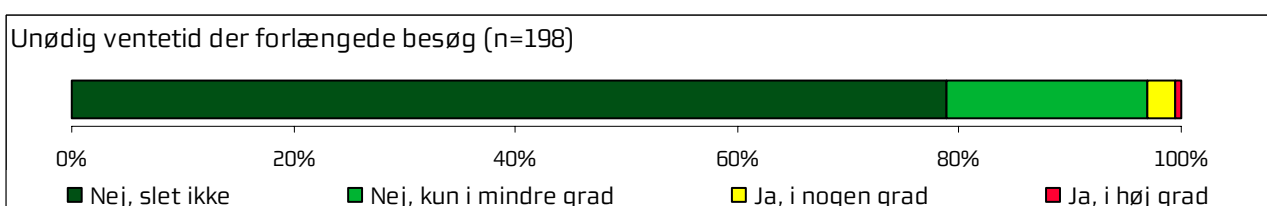
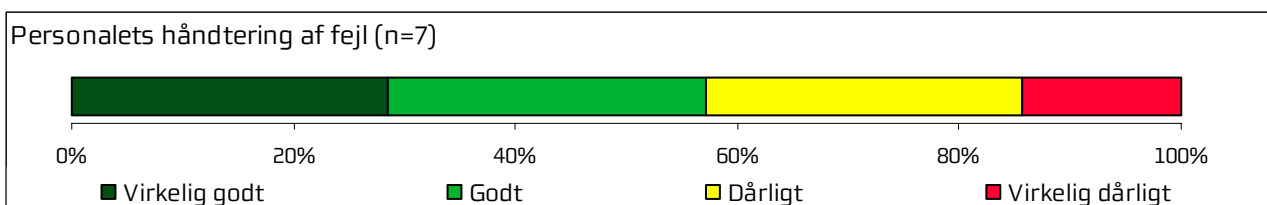
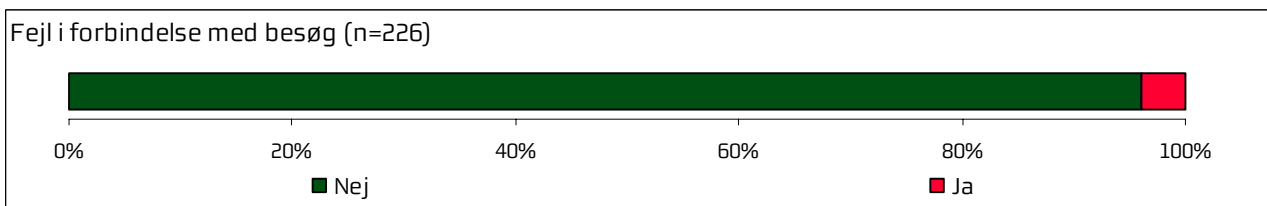
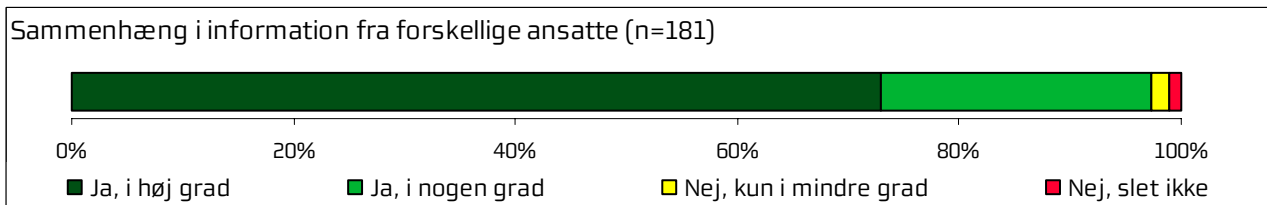
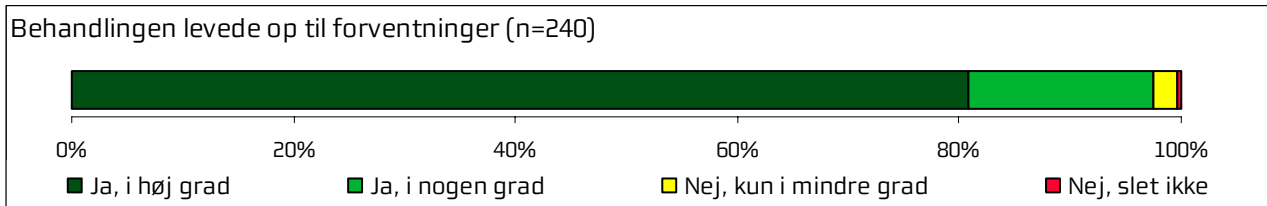
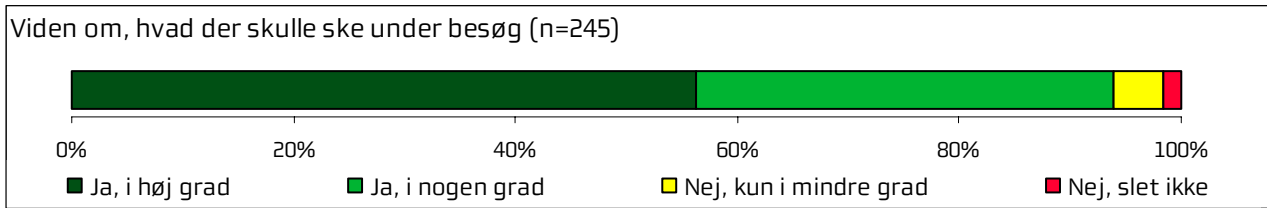
### 4.3 Personale



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?	82%	-	-	92%	88%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	100%*	97%	97%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	96%	97%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	95%	93%	93%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99%	-	-	99%	97%	98%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	99%	99%

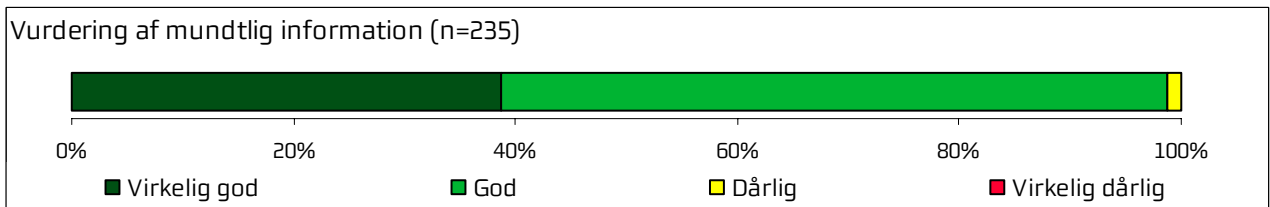
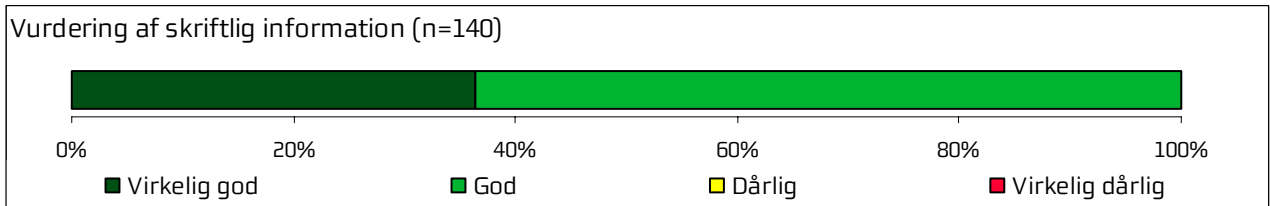
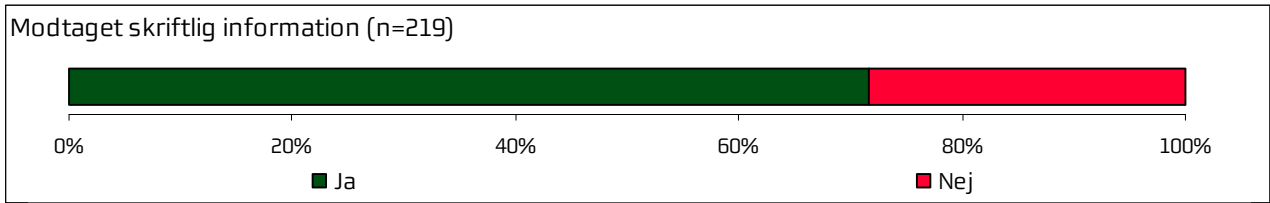
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	94%	-	-	95%	93%	93%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98%	-	-	97%	95%	96%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	96%	97%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	94%	93%	93%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57%	-	-	75%	56%	60%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	97%	-	-	96%	92%*	93%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99%	-	-	100%	96%	97%

### 4.5 Information

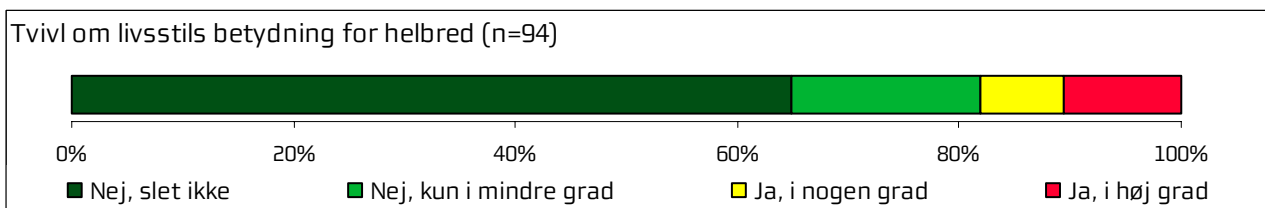
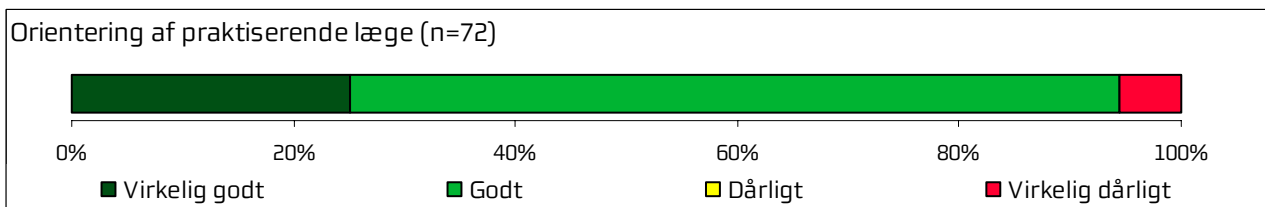
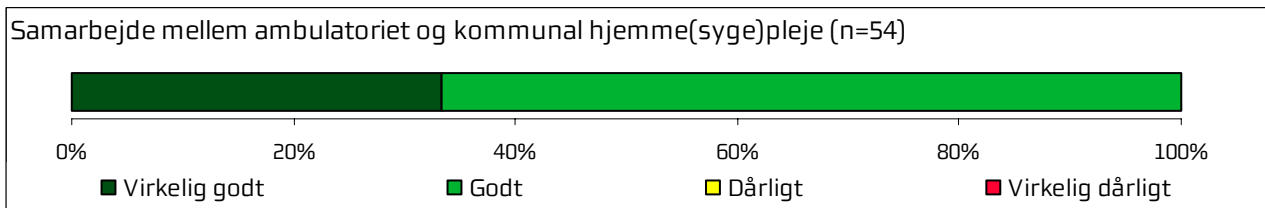
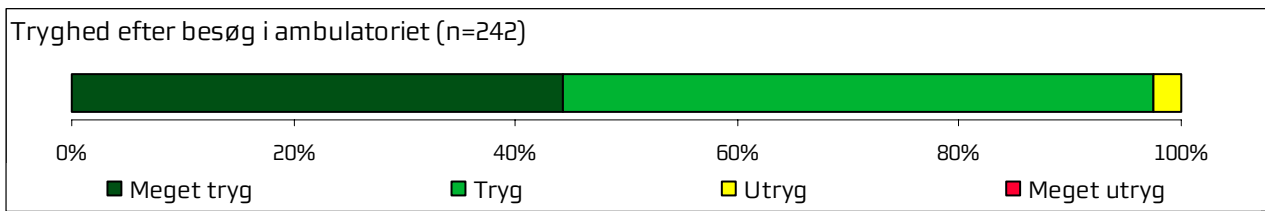




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	72%	-	-	92%*	84%*	86%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	99%	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	97%	98%

### 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?	98%	-	-	100%*	97%	97%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	94%	95%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	95%	89%	90%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82%	-	-	89%	74%	77%



## 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 ambulans 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	Ved 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	Godt	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					

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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (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:						
18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <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 <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	<b>Gå til spørgsmål 24</b>		
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b> <small>Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:</small>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**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 <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	



<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. 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>33. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>34. 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) 70 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 antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		253	364
Køn	Mand	40%	40%
	Kvinde	60%	60%
Alder	0-19 år	0%	0%
	20-39 år	0%	1%
	40-59 år	8%	8%
	60-79 år	62%	62%
	80 år eller derover	30%	30%

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**

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

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

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"<sup>6</sup>

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

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

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

"**Ja**" og "Nej"<sup>7</sup>

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "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		253	100
Alder	<b>0-19</b>	0	0%
	<b>20-39</b>	0	0%
	<b>40-59</b>	20	8%
	<b>60-79</b>	157	62%
	<b>80-</b>	76	30%
Køn	<b>Mand</b>	101	40%
	<b>Kvinde</b>	152	60%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	227	94%
	<b>Pårørende</b>	15	6%
Modersmål	<b>Dansk</b>	244	99%
	<b>Ikke dansk</b>	3	1%
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	253	100%

**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		48	51	0	0	234	11	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	55	45	0	0	20	0	
	<b>60-79</b>	50	48	1	1	145	6	
	<b>80-</b>	41	59	0	0	69	5	
Køn	<b>Mand</b>	49	49	1	0	99	2	
	<b>Kvinde</b>	47	53	0	1	135	9	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	50	0	0	210	11	
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	15	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	50	0	0	227	11	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	48	51	0	0	234	11	

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		52	47	0	0	241
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0
	<b>40-59</b>	63	37	0	0	19
	<b>60-79</b>	54	45	1	0	148
	<b>80-</b>	46	54	0	0	74
Køn	<b>Mand</b>	51	48	1	0	100
	<b>Kvinde</b>	53	47	0	0	141
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	46	0	0	217
	<b>Pårørende</b>	40	60	0	0	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	47	0	0	234
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	52	47	0	0	241

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

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		32	64	4	0	243	8
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	42	47	11	0	19	1
	<b>60-79</b>	32	63	4	1	151	5
	<b>80-</b>	29	70	1	0	73	2
Køn	<b>Mand</b>	36	56	7	1	100	1
	<b>Kvinde</b>	29	69	1	0	143	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	64	3	0	217	8
	<b>Pårørende</b>	40	53	7	0	15	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	63	4	0	235	7
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	32	64	4	0	243	8

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		52	47	1	0	250	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	40	60	0	0	20	0
	<b>60-79</b>	53	46	1	0	156	0
	<b>80-</b>	53	46	1	0	74	0
Køn	<b>Mand</b>	50	49	1	0	101	0
	<b>Kvinde</b>	53	46	1	0	149	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	45	1	0	224	0
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	15	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	46	1	0	241	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	52	47	1	0	250	0



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

		<b>Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		43	53	4	243	7
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	32	63	5	19	1
	<b>60-79</b>	47	50	3	152	4
	<b>80-</b>	36	58	6	72	2
Køn	<b>Mand</b>	45	53	2	99	1
	<b>Kvinde</b>	41	54	5	144	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	53	3	218	6
	<b>Pårørende</b>	33	60	7	15	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	54	3	235	7
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2	0
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	43	53	4	243	7

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 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		78	20	2	98	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	60	30	10	10	0
	<b>60-79</b>	85	15	0	55	1
	<b>80-</b>	70	27	3	33	2
Køn	<b>Mand</b>	78	20	2	41	0
	<b>Kvinde</b>	77	21	2	57	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	80	19	1	89	2
	<b>Pårørende</b>	57	29	14	7	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	21	2	96	3
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1	0
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	78	20	2	98	3

**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		34	39	11	15	87	16	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	33	33	0	33	9	2	
	<b>60-79</b>	36	40	14	10	50	9	
	<b>80-</b>	32	39	11	18	28	5	
Køn	<b>Mand</b>	32	49	11	8	37	5	
	<b>Kvinde</b>	36	32	12	20	50	11	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	39	13	13	75	15	
	<b>Pårørende</b>	38	50	0	13	8	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	40	12	15	86	15	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	1	
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	34	39	11	15	87	16	

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		7	55	34	4	240	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	10	50	40	0	20	0
	<b>60-79</b>	7	56	32	6	151	3
	<b>80-</b>	7	55	36	1	69	3
Køn	<b>Mand</b>	9	50	36	5	98	2
	<b>Kvinde</b>	6	58	32	4	142	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	7	54	34	5	215	6
	<b>Pårørende</b>	7	53	40	0	15	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	7	55	34	4	231	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	7	55	34	4	240	6

**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
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		%	%	%	n
Alle		65	16	18	142
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	0
	<b>40-59</b>	54	31	15	13
	<b>60-79</b>	70	13	17	86
	<b>80-</b>	60	19	21	43
Køn	<b>Mand</b>	73	11	16	55
	<b>Kvinde</b>	61	20	20	87
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	15	19	127
	<b>Pårørende</b>	38	38	25	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	17	18	138
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	65	16	18	142

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter <b>n</b>	Det kan jeg ikke vurdere <b>n</b>
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		30	68	1	1	202	42	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	18	82	0	0	17	3	
	<b>60-79</b>	36	60	2	2	127	26	
	<b>80-</b>	19	81	0	0	58	13	
Køn	<b>Mand</b>	35	63	1	1	86	15	
	<b>Kvinde</b>	26	72	2	1	116	27	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	66	2	1	179	40	
	<b>Pårørende</b>	21	79	0	0	14	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	68	2	1	196	40	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	30	68	1	1	202	42	

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	93	5	239
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	0
	<b>40-59</b>	0	100	0	20
	<b>60-79</b>	1	93	6	148
	<b>80-</b>	1	93	6	71
Køn	<b>Mand</b>	1	93	6	99
	<b>Kvinde</b>	1	94	5	140
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	93	6	215
	<b>Pårørende</b>	0	93	7	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	93	6	231
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	1	93	5	239

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		1	89	10	122	114
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	0	100	0	6	14
	<b>60-79</b>	1	89	10	80	68
	<b>80-</b>	0	89	11	36	32
Køn	<b>Mand</b>	0	90	10	50	47
	<b>Kvinde</b>	1	89	10	72	67
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	88	11	103	110
	<b>Pårørende</b>	0	92	8	12	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	89	10	117	112
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	1	2
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	1	89	10	122	114



**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?</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		64	35	1	1	196	37
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	67	33	0	0	18	2
	<b>60-79</b>	64	35	1	1	121	25
	<b>80-</b>	65	35	0	0	57	10
Køn	<b>Mand</b>	61	37	1	0	75	21
	<b>Kvinde</b>	66	33	0	1	121	16
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	64	35	1	1	176	34
	<b>Pårørende</b>	69	31	0	0	13	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	64	35	1	1	190	36
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	64	35	1	1	196	37

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</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		89	10	0	0	230	15	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	84	16	0	0	19	1	
	<b>60-79</b>	88	11	1	0	142	9	
	<b>80-</b>	93	7	0	0	69	5	
Køn	<b>Mand</b>	88	11	1	0	95	6	
	<b>Kvinde</b>	90	10	0	0	135	9	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	88	11	0	0	205	15	
	<b>Pårørende</b>	93	7	0	0	15	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	89	11	0	0	222	15	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	89	10	0	0	230	15	

**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		56	38	4	2	245	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	65	35	0	0	20	0	
	<b>60-79</b>	59	35	5	1	152	1	
	<b>80-</b>	49	44	4	3	73	0	
Køn	<b>Mand</b>	62	31	5	2	101	0	
	<b>Kvinde</b>	52	42	4	1	144	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	38	4	1	220	1	
	<b>Pårørende</b>	53	40	0	7	15	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	38	4	2	237	1	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	56	38	4	2	245	1	

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		81	17	2	0	240	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	90	10	0	0	20	0
	<b>60-79</b>	77	19	3	1	151	2
	<b>80-</b>	86	14	0	0	69	4
Køn	<b>Mand</b>	83	12	5	0	98	2
	<b>Kvinde</b>	80	20	0	1	142	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	81	17	2	0	216	5
	<b>Pårørende</b>	86	14	0	0	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	80	17	2	0	232	6
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	81	17	2	0	240	6

**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		73	24	2	1	181	51
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	89	11	0	0	18	2
	<b>60-79</b>	73	25	2	1	110	33
	<b>80-</b>	68	28	2	2	53	16
Køn	<b>Mand</b>	69	27	4	0	75	21
	<b>Kvinde</b>	75	23	0	2	106	30
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	26	1	1	159	48
	<b>Pårørende</b>	85	15	0	0	13	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	73	25	2	1	175	49
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	2
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	73	24	2	1	181	51

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		100	0	170	58
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	100	0	13	6
	<b>60-79</b>	100	0	102	41
	<b>80-</b>	100	0	55	11
Køn	<b>Mand</b>	100	0	68	25
	<b>Kvinde</b>	100	0	102	33
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	100	0	149	56
	<b>Pårørende</b>	100	0	11	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	100	0	164	56
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	1	2
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	100	0	170	58

**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		97	3	215
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	0
	<b>40-59</b>	94	6	18
	<b>60-79</b>	98	2	134
	<b>80-</b>	97	3	63
Køn	<b>Mand</b>	99	1	88
	<b>Kvinde</b>	96	4	127
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	97	3	191
	<b>Pårørende</b>	100	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	208
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	97	3	215

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		99	1	215
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	0
	<b>40-59</b>	94	6	18
	<b>60-79</b>	99	1	136
	<b>80-</b>	100	0	61
Køn	<b>Mand</b>	100	0	88
	<b>Kvinde</b>	98	2	127
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	191
	<b>Pårørende</b>	100	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	100	0	208
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	2
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	99	1	215



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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		99	1	95
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	0
	<b>40-59</b>	90	10	10
	<b>60-79</b>	100	0	64
	<b>80-</b>	100	0	21
Køn	<b>Mand</b>	100	0	40
	<b>Kvinde</b>	98	2	55
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	83
	<b>Pårørende</b>	100	0	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	93
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	0
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	99	1	95

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?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		29	29	29	14	7	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	2	1	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Kvinde</b>	33	33	33	0	6	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	29	29	14	7	1	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	17	33	17	6	1	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	29	29	29	14	7	1	

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

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter <b>n</b>	Det kan jeg ikke vurdere <b>n</b>
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		79	18	3	1	198	11
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	60	20	20	0	15	2
	<b>60-79</b>	78	19	2	1	125	4
	<b>80-</b>	84	16	0	0	58	5
Køn	<b>Mand</b>	80	17	1	1	86	4
	<b>Kvinde</b>	78	19	4	0	112	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	77	19	3	1	180	11
	<b>Pårørende</b>	90	10	0	0	10	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	78	19	3	1	192	11
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	79	18	3	1	198	11

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		22	77	0	1	69	62	73
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>40-59</b>	0	100	0	0	3	3	11
	<b>60-79</b>	26	74	0	0	42	38	44
	<b>80-</b>	17	79	0	4	24	21	18
Køn	<b>Mand</b>	27	70	0	3	30	28	33
	<b>Kvinde</b>	18	82	0	0	39	34	40
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	76	0	0	55	59	72
	<b>Pårørende</b>	25	63	0	13	8	1	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	76	0	1	67	60	71
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	1	1
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	22	77	0	1	69	62	73

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		72	28	219
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	0
	<b>40-59</b>	100	0	20
	<b>60-79</b>	70	30	138
	<b>80-</b>	66	34	61
Køn	<b>Mand</b>	71	29	90
	<b>Kvinde</b>	72	28	129
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	30	197
	<b>Pårørende</b>	85	15	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	29	212
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	3
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	72	28	219

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		36	64	0	0	140	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	44	56	0	0	18	0
	<b>60-79</b>	34	66	0	0	87	2
	<b>80-</b>	37	63	0	0	35	0
Køn	<b>Mand</b>	36	64	0	0	55	2
	<b>Kvinde</b>	36	64	0	0	85	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	64	0	0	124	2
	<b>Pårørende</b>	40	60	0	0	10	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	62	0	0	135	2
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	36	64	0	0	140	2

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

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige 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>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		39	60	1	0	235
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0
	<b>40-59</b>	50	45	5	0	20
	<b>60-79</b>	41	58	1	0	149
	<b>80-</b>	30	68	2	0	66
Køn	<b>Mand</b>	41	58	1	0	98
	<b>Kvinde</b>	37	61	1	0	137
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	61	1	0	211
	<b>Pårørende</b>	53	47	0	0	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	60	1	0	228
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	39	60	1	0	235

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		44	53	2	0	242
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0
	<b>40-59</b>	40	55	5	0	20
	<b>60-79</b>	44	53	3	0	150
	<b>80-</b>	46	53	1	0	72
Køn	<b>Mand</b>	50	47	3	0	100
	<b>Kvinde</b>	40	58	2	0	142
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	53	2	0	218
	<b>Pårørende</b>	33	60	7	0	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	53	3	0	235
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	44	53	2	0	242



**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		33	67	0	0	54	20	149
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>40-59</b>	0	100	0	0	1	0	19
	<b>60-79</b>	35	65	0	0	23	13	99
	<b>80-</b>	33	67	0	0	30	7	31
Køn	<b>Mand</b>	38	63	0	0	24	10	58
	<b>Kvinde</b>	30	70	0	0	30	10	91
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	67	0	0	45	19	136
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	8	0	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	67	0	0	54	19	143
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	1	2
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	33	67	0	0	54	20	149

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge 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>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		25	69	0	6	72	154	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>40-59</b>	17	67	0	17	6	14	
	<b>60-79</b>	26	67	0	8	39	98	
	<b>80-</b>	26	74	0	0	27	42	
Køn	<b>Mand</b>	30	67	0	4	27	70	
	<b>Kvinde</b>	22	71	0	7	45	84	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	68	0	6	62	140	
	<b>Pårørende</b>	29	71	0	0	7	8	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	68	0	6	69	150	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	1	
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	25	69	0	6	72	154	

**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 <b>n</b>	Ikke aktuelt for mig <b>n</b>
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		65	17	7	11	94	126
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>40-59</b>	63	0	13	25	8	12
	<b>60-79</b>	64	15	11	11	55	82
	<b>80-</b>	68	26	0	6	31	32
Køn	<b>Mand</b>	68	16	11	5	38	54
	<b>Kvinde</b>	63	18	5	14	56	72
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	64	16	7	12	81	115
	<b>Pårørende</b>	71	14	14	0	7	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	16	8	10	91	122
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	2
Afsnit	<b>Øjenambulatorium</b>	65	17	7	11	94	126

## **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.





















## Øjenambulatorium

**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
2	Har fået en meget fin behandling på Brædstrup og har fået et meget fint syn igen. Jeg har liget fået fornyet kørekort. Min læge sagde: "Du ser som en ung mand".	Virkelig godt
3	Mens vi ventede, blev vi bedt om at stille spørgsmål. Der var en tryk og venlig atmosfære fra modtagelsen til, vi kørte hjem.	Godt
6	Alt i alt var min operation bare så fin. Fra jeg ikke kunne se, til jeg var færdig, ja, ubeskrivelig, jeg kan se. Tusind tak for det.	Virkelig godt
7	Jeg syntes godt om ambulatoriet og personalet, blot et meget lille rum. Jeg vil gerne fremhæve vigtigheden, "især når man er dement", at operationerne er ens, min svigermor husker kun den dårlige, IKKE den gode operation. Det er kedeligt. Det er noget, vi har brugt meget tid med at tale om.	Godt
9	Meget godt.	Virkelig godt
13	De gjorde det særlig godt.	Virkelig godt
14	Lidt bedre toiletforhold.	Virkelig godt
15	Jeg synes, der er dårlige arbejdsforhold for personalet, når der sker indledende behandling i venteværelset, hvor der sidder måske fem andre.	Virkelig godt
17	Jeg synes, venteværelset og modtagerummene skal adskilles.	Intet svar
19	Pjecen, som blev mig tilsendt inden første undersøgelse, er meget fyldestgørende, hvilket gjorde mig tryk for det videre forløb.	Godt
20	Jeg fik en meget god forklaring på, hvad der var af fordele og ulemper ved en eventuel operation. Hvad det kunne medføre af konsekvenser. Flot information og forståelig for alle.	Godt
21	Jeg fik en virkelig god behandling.	Virkelig godt
22	God og venlig orientering og behandling.	Godt
24	Venteværelset kunne indrettes anderledes, så der ikke også foretages behandlinger der.	Virkelig godt
26	Jeg ville gerne have haft en mere uddybende forklaring på fordele/ulemper ved behandlingen, indbefattet forklaring på eventuelle problemer som behandlingen kunne medføre. Selve behandlingen/indgrebet var udført perfekt.	Godt
28	Jeg har været meget godt tilfreds med behandlingsforløbet og har fået en meget god behandling.	Virkelig godt

## Bilag 5

	29	Alt gik godt.	Godt
	31	Venteværelset er for LILLE, men trods alt hyggeligt. Jeg er midt i behandling, jeg skal have begge øjne opereret (grå stær). Jeg blev opereret og ved øjenlægen nogle dage senere - alt OK. Jeg var meget glad for at blive ringet op dagen efter operationen. Det var en god samtale, hvor jeg fik et par spørgsmål besvaret.	Virkelig godt
	32	Venlige og imødekommende. I et lokale, der absolut var for lille og ikke tidssvarende, skabte de en god stemning, mens de udførte deres arbejde på patienterne.	Virkelig godt
	33	Ambulatoriet satte en hurtig og kompetent behandling i gang straks. Det var en god oplevelse de fire dage på ambulatoriet.	Virkelig godt
	34	Jeg blev behandlet af to læger, der bedøvede forskelligt! Ville gerne, det var samme metode! Helst samme læge!	Godt
	36	Tilfreds.	Intet svar
	37	Meget venlige personer. Jeg kunne ønske at få det højre øje opereret HURTIGST MULIGT - da jeg kan spare et hold glas - i så fald - det er jo i forvejen meget dyrt.	Virkelig godt
	38	En ting skulle være bedre: Toiletforhold for svagt gående. Jeg er selv gangbesværet med dårlige knæ, og det er meget vanskeligt at rejse sig fra toilettet. Der er ingen bøjle, eller andet at tage ved, og toilettet er lavt. Ellers er al service fin. Der er både kaffe, sandwich og drikkevarer, og det bliver serveret, når man er svagt gående. Tak.	Godt
	39	Man bruger venteværelset til alt. Det kunne måske i nogle tilfælde være bedre, hvis venteværelset bare var til at vente i, og at man så havde et rum, hvor man fik dryppet øjne, diverse forløb og fik tider til næste gang. For mig var det ok som det er, men oplevede flere ældre, der måske manglede et roligere sted.	Virkelig godt
	40	Jeg følte virkelig, at der var styr på det hele og havde en god oplevelse omkring hele forløbet. Ps. operationen meget vellykket!)	Virkelig godt
	42	Fik alt i alt en rigtig god behandling, bortset fra den noget lange ventetid inden jeg kom ind. De kunne godt bruge lidt mere plads i deres venteværelse/efterbehandlingsværelse. Jeg blev lidt dårlig efter operationen, men personalet var der straks, og fik mig anbragt i en rigtig god stol, der kunne vippe lidt ned, og jeg fik en kold juice, hvilket tog noget af utilpasheden. Et sted der kun kan anbefales.	Virkelig godt
	43	Jeg var meget glad for den opringning, jeg modtog dagen efter, hvor jeg kunne spørge ind til de ting, der bekymrede mig. En virkelig kompetent og venlig behandling.	Virkelig godt
	44	Under første besøg gjorde jeg opmærksom på to ting: 1) At jeg var overfølsom over for lugt, hvilket medførte at man skulle have en udtalelse fra en hudlæge. De aner ikke hvem der henviste til en sådan, så der gik ged i det. 2) Jeg oplyste at jeg havde klaustrofobi i forbindelse med når jeg følte mig bundet (ingen tog hensyn hertil).	Dårligt
	48	Jeg ville gerne have vidst, om jeg måtte støvsuge, vaske gulv, slå græs og den slags.	Godt

	51	Øjenklinikken Brædstrup fungerer fint. Kom til før tid!	Virkelig godt
	54	Man kunne godt holde sekretær/sygeplejerske-afdelingen adskilt fra venteværelset. Alle kan følge med - ikke rart - man vil gerne have det lidt mere privat, når man kommer og er nervøs.	Godt
	55	Jeg var godt tilfreds og er stadig meget godt tilfreds.	Virkelig godt
	56	Jeg synes Brædstrup Sygehus gjorde et fantastisk arbejde. Men eftersom politikerne har besluttet at nedlægge klinikken, kan man godt blive bange for fremtiden. Det ville nok have været bedre at nedlægge politikerne, gerne med NN i spidsen.	Virkelig godt
	57	De var meget venlige og efter min mening dygtige.	Virkelig godt
	58	Personalets arbejde var upåklageligt.	Godt
	64	Et større venterum. Nuværende venterum er alt for småt til mange patienter og pårørende.	Virkelig godt
	65	Særligt godt.	Virkelig godt
	67	De var meget flinke og nemme at tale med, og man følte sig tryk og godt behandlet.	Virkelig godt
	68	Når det var min tur, var det mig det handlede om.	Virkelig godt
	69	Angående drypning af øjnene efter operation! Gives der divergerende anvisning om, hvor længe man skal dryppe et opereret øje. En anvisning på ambulatoriet, en anden anvisning hos ens egen øjenlæge.	Godt
	72	En meget venlig modtagelse og god atmosfære. Synd sygehuset ikke fortsætter.	Virkelig godt
	76	Jeg har fået to operationer og hver gang mødt med smil og venlige ord fra professionelle øjenlæger og sygeplejersker, tusind tak for det, pas rigtig godt på dem.	Virkelig godt
	79	Det var fint med tilbud om mad og drikke, selvom vi ikke havde behov for det. Venteværelset er trangt og man kunne bruge at kunne sætte sig lidt afslid, når man skal forbehandles.	Godt
	80	Tage os med i et andet rum end venteværelset for at dryppe øjne. Personalet var meget venligt og gode muligheder for forfriskninger.	Godt
	81	For kort tid mellem undersøgelse og behandling.	Godt
	82	Kunne ønske et besøg ekstra hos øjenlægen efter, at begge øjne er opereret. F.eks. efter tre ugers tid. Dette kunne aftales med ambulatoriet.	Godt
	84	Det hele har været en god oplevelse! The, kaffe og frugt i venteværelset, TAK!	Virkelig godt
	85	De hjalp med at skaffe en taxa.	Godt
	86	Nej, alt i alt har jeg været meget tilfreds.	Virkelig godt
	88	Alle var søde og venlige, dem jeg havde kontakt til.	Virkelig godt

## Øjenambulatorium

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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg oplevede ingen ventetid og måtte kun vente til bedøvelsen virkede. Venteværelset er for lille, da der allerede da jeg kom ud fra undersøgelse var fuldt optaget, så der ikke var plads til at ens ledsagere havde siddeplads længere.	Virkelig godt
2	Fik en meget god og kompetent modtagelse.	Virkelig godt
3	Vi blev meget venligt modtaget i ambulatoriet! Venteværelset var for lille til så mange patienter!	Godt
4	De beskedne forhold taget i betragtning, fik man en god og effektiv behandling.	Godt
5	På grund af venteværelsets ringe omfang virkede det hele en smule stresset. Sygeplejersken havde virkelig travlt: Telefonsamtale, modtagelse og patienterne (29 netop den dag) drypning af øjne samt tilkaldelse af taxa til patienterne uden ledsager.	Virkelig godt
7	Min svigermor har været hos jer to gange. Første gang var ventetiden længst. Venteværelset er meget trangt og alle spørgsmål overværes og høres af alle, der er ikke noget anonymt.	Godt
8	Venteværelset kunne været bedre!	Godt
10	For lidt plads i venteværelset.	Godt
14	Modtagelse og bedøvelse (øjendrypning) blev foretaget i et og samme rum, der tillige var venteværelse. Trods dette var der en hyggelig, rar og afslappet atmosfære.	Virkelig godt
17	Venteværelset er meget lille - sygeplejersken sidder i samme rum, så al samtale om indgrebet og forholdsregler efter foregår under overværelse af de andre patienter og pårørende. Det finder jeg meget uacceptabelt.	Intet svar
21	Jeg fik en meget god modtagelse.	Virkelig godt
23	Venteværelset var for lille. Patienterne sad meget tæt, nogle var behandlet, andre ventede. Det var svært at komme rundt og luften blev hurtig dårlig.	Godt
24	Min besvarelse går alene på min vurdering af Brædstrup. Før dette var jeg skrevet op til behandling på Sygehus NN, hørte aldrig noget, hverken telefonisk eller pr. brev. Da jeg kontaktede dem for at spørge, om de overhovedet havde fået en henvisning fra min læge, mødte jeg en sur og total ligegyldig afdeling, der hverken kunne sige det ene eller det andet. Da jeg efterfølgende bad om at få mine papirer sendt til Brædstrup, var svaret - ja, det bliver, når vi får tid. Et par måneder efter min færdigbehandling på Brædstrup blev jeg så indkaldt til FORUNDERSØGELSE på Sygehus NN!! Selvom min sag her burde være afsluttet.	Virkelig godt
25	Nedlæg ikke Brædstrup Sygehus. Det er et pragtfuldt sted, hvor den gamle, gode ånd er endnu. Alt	Virkelig godt



er bare så nært og professionelt derude. Masser af mennesker får hjælp derude.

✎	26 Ventetiden for øjenlægens henvisning til indkaldelsen til forundersøgelse er ligesom ikke iberegnet/omtalt nogen steder. Fællesskabet mellem venteværelse og sygeplejerskens kontor virker dårligt, alle ventende patienter kan høre den enkelte patients samtale med sygeplejerske så som CPR-nummer/navn/tidligere sygdomme og lignende.	Godt
✎	27 Ventetid ved indgangen ved venterummet.	Godt
✎	30 Jeg var lidt nervøs, fordi jeg havde meget dårlige øjne og ikke så ret godt, men jeg blev godt behandlet.	Virkelig godt
✎	32 Ventetiden var for lang! I klemme pga. strejken og ansøgninger i bunden af bunken.	Virkelig godt
✎	33	Virkelig godt
✎	35 En virkelig god modtagelse.	Godt
✎	40 Meget professionelt og kompetent.	Virkelig godt
✎	45 Pladsen i venteværelset for trang, når også personalet skal være der. Måske personalet bør have særskilt rum.	Godt
✎	46 Jeg synes, venteværelset var alt for lille. Men et rigtig godt personale.	Virkelig godt
✎	48 Venteværelset er meget lille.	Godt
✎	50 For lidt plads i venteværelset.	Virkelig godt
✎	52 Der kom akutte patienter, derfor var der ventetid. Personalet undskyldte flere gange. Det var helt ok.	Virkelig godt
✎	61 Venteværelset er for lille.	Godt
✎	62 Har intet dårligt at sige.	Intet svar
✎	66 Jeg vil gerne takke Brædstrup over den gode behandling, jeg og min mand fik, og til stor glæde alle vi talte med i venteværelset.	Intet svar
✎	68 Venteværelset lidt trangt, men hyggeligt.	Virkelig godt
✎	71 For lidt plads.	Virkelig godt
✎	73 Jeg skulle kun komme den ene gang, da det var for tidligt at gøre noget ved mine øjne.	Intet svar
✎	74 De fysiske rammer var snævre og dejligt spartanske, men stemningen god!	Virkelig godt
✎	77	Intet svar
✎	78 Meget fint behandlet.	Intet svar

## Bilag 5

- |   |    |  |      |
|---|----|--|------|
|  | 80 | Venteværelset er lille - dårligt at få øjne dryppet i venteværelset - ingen diskretion. Jeg kunne ønske mere tid til spørgsmål og information. | Godt |
|  | 82 | Uden særlig erfaring rimelig.  | Godt |
|  | 85 | Der var for lang ventetid.   | Godt |
|  | 89 | Dårligt er måske meget sagt, men der er ikke meget plads i venteværelset.  | Godt |

## Øjenambulatorium

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>
	49	Kun øjendråber.	Virkelig godt
	59	Lægen dårlig håndhygiejne.	Virkelig godt

## Øjenambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Vi oplevede to forskellige operationer. Den første var god, den anden gjorde ondt og gjorde patienten meget forvirret, og hun fik smertestillende medicin, inden vi tog hjem. Vi fik at vide, det var lægen, der bestemte, hvordan det skulle foregå, men det var ikke en god oplevelse for patienten.	Godt
18	En meget dygtig tiltalende læge NN opererede mine øjne for grå stær, det er jeg ovenud tilfreds med. Nu ser jeg godt, også uden briller. Tak for det.	Virkelig godt
21	Det kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
23	En meget fabriksagtig behandling. Hurtigt ind - hurtigt ud. Lægen stillede nogle hurtige standardspørgsmål. Jeg manglede en løbende underretning om, hvad lægen foretog sig - havde svært ved at følge med i selve operationsforløbet.	Godt
25	Nogle blev bedøvet med injektion under øjet, det blev jeg, så jeg blev noget forskrækket. Nogle øjenlæger bedøver også på den måde. Næste gang vidste jeg det jo, så tog jeg det jo roligt.	Virkelig godt
26	Jeg kunne ønske en mere uddybende forklaring på konsekvensen af behandlingen, f.eks. fordele/ulempes ved forskellige måder at udføre behandlingen på. Forklaringerne bar præg af, at personalet mente, at patienterne vidste lige så meget om behandlingen som personalet selv.	Godt
30	Jeg har haft en positiv oplevelse, jeg er meget taknemmelig. Jeg ser meget godt nu, det var virkelig dejligt.	Virkelig godt
32	Personalet virkede kompetent, dygtigt og venligt! Absolut ros til lægen, der opererede. God humoristisk sans!	Virkelig godt
33	Udmærket og kompetent behandling. Var kun på sygehuset i fire dage.	Virkelig godt
35	Det var en god oplevelse.	Godt
41	For lang venten mellem øjenlæge og behandling.	Virkelig godt
50	Godt tilfreds med øjenoperation (grå stær). Ren fornøjelse!	Virkelig godt
53	Det forekommer mig at være uheldigt for patienter og navnlig personale, at der dryppes øjne, forbindes, informeres og tales i telefon i samme rum - venteværelset.	Virkelig godt
54	Efter operation opstod betændelse. Ingen god behandling telefonisk - påstod, at jeg havde haft betændelse i kroppen, inden jeg kom til operationen - passer ikke - opstod pga. operationen. Måtte derefter til lægen adskillige gange for at få klemt betændelse ud! Første gang foregik operationen upåklagelig - men det var også en anden kirurg, der foretog den!	Godt

✎	55 Den læge, der foretog første operation, var utrolig sød og forklarede hele forløbet efterhånden, meget beroligende.	Virkelig godt
✎	57 Godt indtryk.	Virkelig godt
✎	59 Jeg så det, fordi jeg selv er inde for sundhedspleje. Lægen brugte håndsprit ved start af besøg, men pga. forkølelse nøs han i sin hånd og fortsatte sit arbejde - han burde have brugt håndspritten igen. Jeg kunne have sagt det (min fejl).	Virkelig godt
✎	60 Grå stær operation på begge øjne. Første gang var EKSTREM ubehagelig, mens det stod på. Anden gang tilbød øjenlægen en bedøvelse, hvilket hjalp utrolig meget. Var meget mere medtaget efter første gang end efter anden gang. Ellers god oplevelse, men var jeg blevet tilbudt bedøvelse første gang havde den været endnu bedre.	Virkelig godt
✎	63 Ventetiden fra henvisning fra egen øjenlæge til operation var over ½ år, hvilket oplevedes som urimelig lang.	Godt
✎	70 Jeg nåede kun en undersøgelse. Blev ikke opereret, da jeg pga. anden sygdom så mig nødsaget til at takke nej.	Godt
✎	72 Alt i alt ok.	Virkelig godt
✎	75 Hele forløbet var en positiv oplevelse. Hurtig og imødekomende personale, meget fleksible. Har været med min mor i Vejle til samme operation. Det var en stressende oplevelse sammenlignet.	Virkelig godt
✎	77 Jeg bryder mig ikke om samlebandsoperation.	Intet svar
✎	80 Jeg blev oplyst om, at øjenlægen ville ringe dagen efter mellem 9 og 11. Han ringede to dage efter uden for oplyste tidsrum. Efter anden operation ringede han dagen efter og igen uden for tidsrummet vi havde aftalt. Han bør ringe indenfor og ikke før det oplyste tidspunkt.	Godt
✎	83 Et meget dygtigt team - meget venlige - og dygtige. Vidste, hvad de havde med at gøre.	Virkelig godt
✎	85 Flinkt og dygtigt personale.	Godt
✎	87 Operationen var uheldig for mig. Da jeg efter 14 dage skulle have anden operation, fik jeg alle bedøvelser efter reglerne, men da første operation ikke var i orden, måtte jeg tage hjem uden operation og først efter tre måneder lykkedes det. Bedøvelsen burde ikke være sket.	Intet svar

## Øjenambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
11	Sammenlignet med vores hjemlige ambulatorium, som nærmest er overbefolket med sygeplejersker (der var flere end der var patienter), var Brædstrup friklinik en god oplevelse. Alt fungerede bare med et personale, som virkede meget effektivt. Stor ros til Brædstrup friklinik.	Virkelig godt
12	Alt i alt velfungerende ambulatorium. En fantastisk sød, rar og dygtig sygeplejerske i modtagelsen til at forberede øjnene til operation samt et venligt og dygtigt team på operationsstuen. Godt arbejde!	Virkelig godt
16	Jeg har kun det bedste indtryk af mine besøg på ambulatoriet, fin behandling helt igennem.	Godt
21	God behandling.	Virkelig godt
23	Lidt mere tid og nærvær til den enkelte patient, så man ikke bare føler sig som et nummer.	Godt
33	Venlig og god behandling til fastsatte tid.	Virkelig godt
44	Jeg synes, at undersøgelse og operation blev gennemført mere efter et tidspres end efter patientens behov. Derfor var såvel forundersøgelse som operation ikke fejlfri, og måske skal jeg senere have lavet det igen.	Dårligt
47	Jeg havde meget ondt i det ene øje efter operationen. Da jeg var til eftersyn, ringede de til Århus, og jeg skulle komme straks. Fin behandling i Århus. De kunne ikke fortælle mig hvad der var galt. Jeg var i Århus flere gange. Jeg blev opereret for efterstær på det ene øje. Nu går det helt godt igen.	Godt
52	Jeg lider af generaliseret angst, men alle var rigtig søde og beroligede mig.	Virkelig godt
58	Venteværelset var meget dårligt, for lidt plads. Sygeplejerskens arbejdsplads var under alt kritik. Patientbefordring oplevede vi var alt for slap. To patienter ikke måtte køre i samme taxa, trods de skulle samme vej. Spild af penge. Der var ellers bestilt til begge. Vi sad alle og rystede på hovedet over det fråseri af penge, det burde der gøres noget ved.	Godt
77	Man kunne have foretaget undersøgelse og synsprøve, da jeg fra start modsatte mig hvilket øje, der skulle behandles - behandlet grå stær og efterstær.	Intet svar



## 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.