

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Dermato-Venerologisk Afdeling S  
Århus Sygehus**



12-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	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 .....	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	84
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	398
Besvarelser fra afdelingens patienter:	225
Afdelingens svarprocent:	57%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



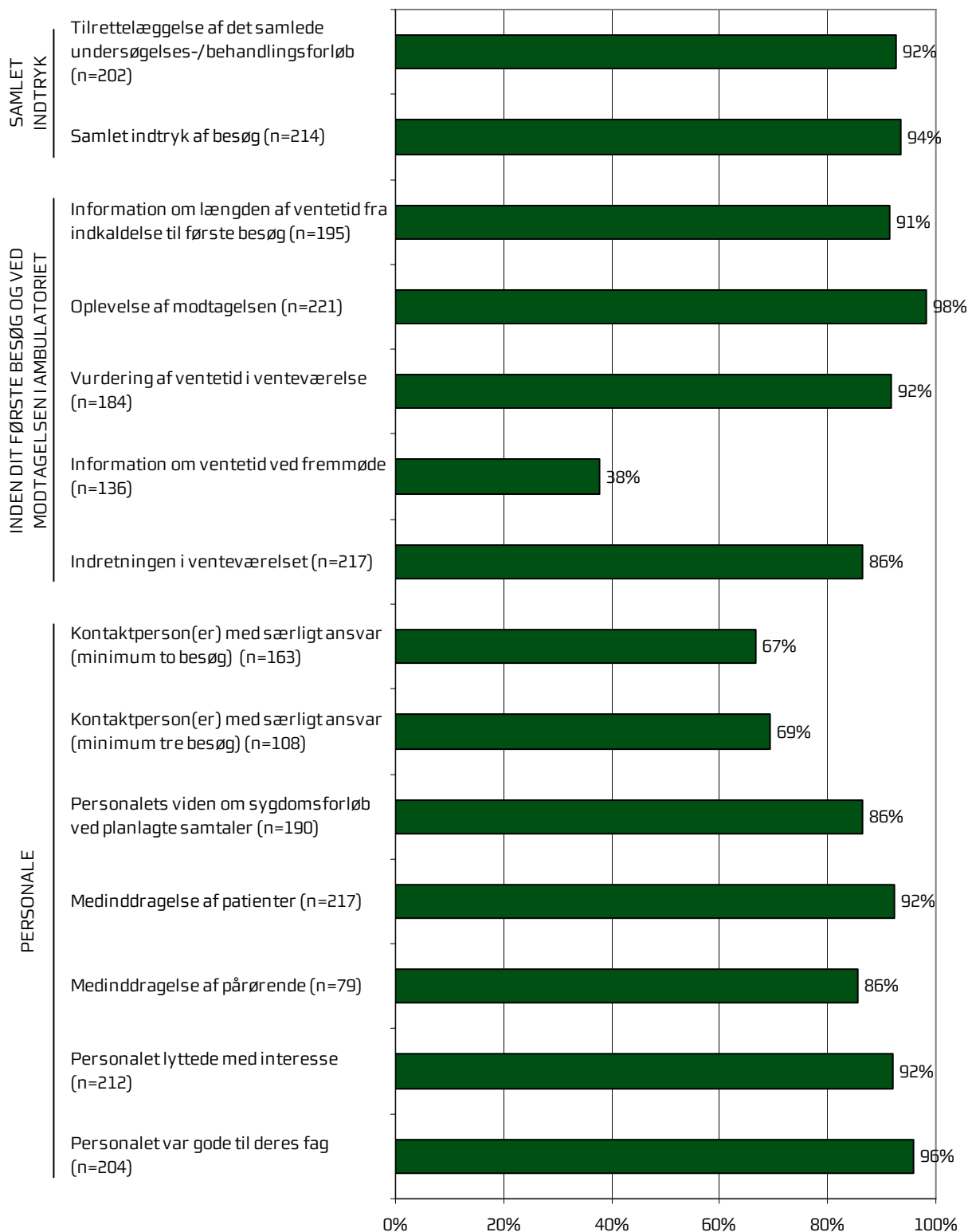


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

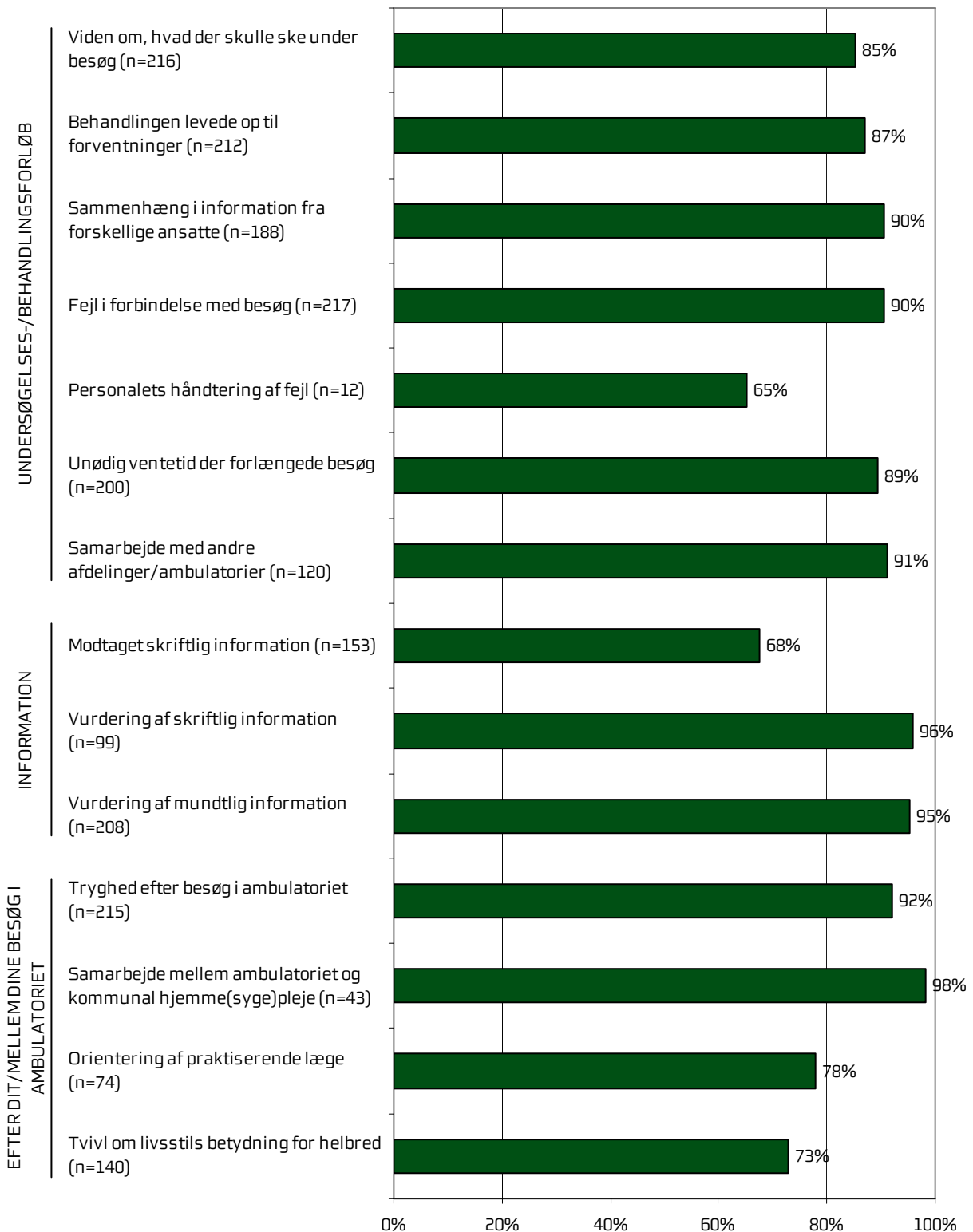
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Dermato-Venerologisk Afdeling S

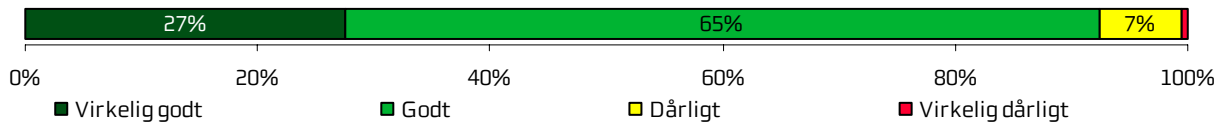
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

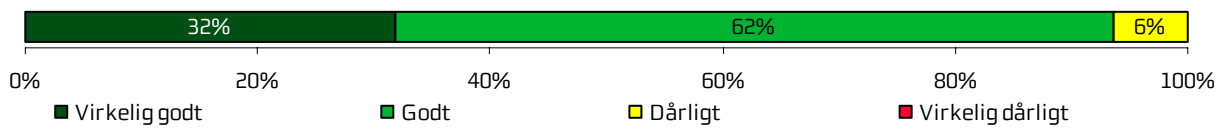
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=202)



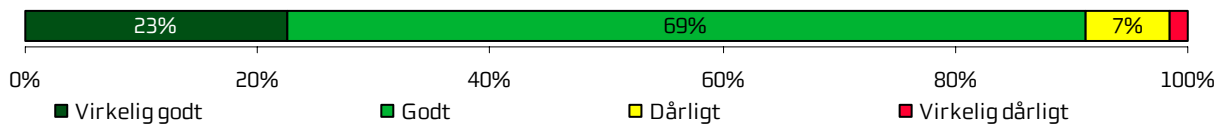
Samlet indtryk af besøg (n=214)



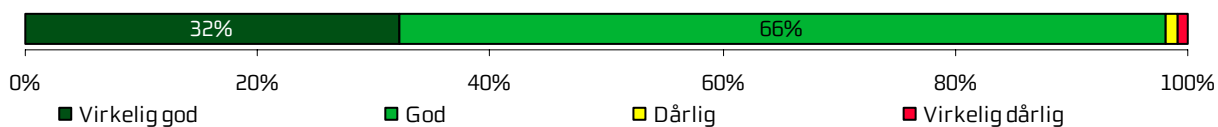
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	90 %	99 %	89 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	91 %	100 %	91 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

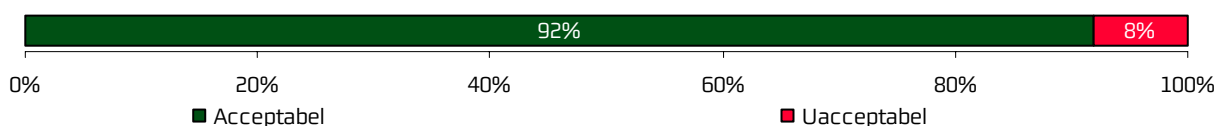
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=195)



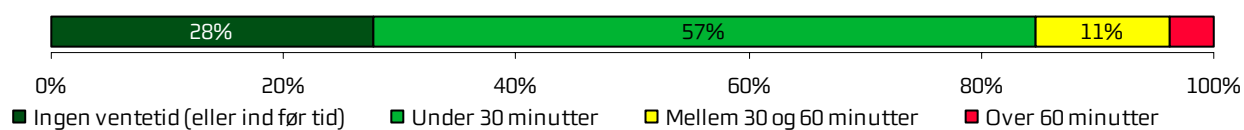
Oplevelse af modtagelsen (n=221)



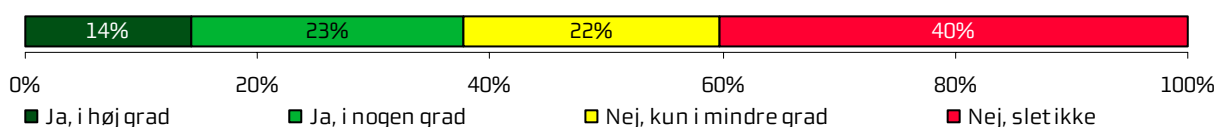
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=184)



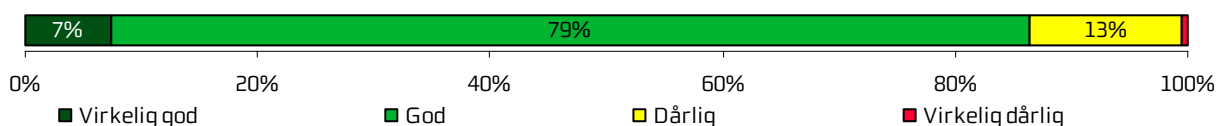
Længde af ventetid i venteværelse (n=217)



Information om ventetid ved fremmøde (n=136)



Indretningen i venteværelset (n=217)

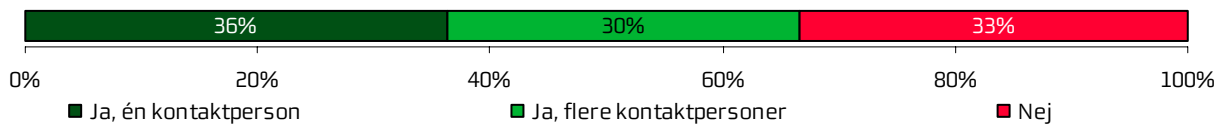




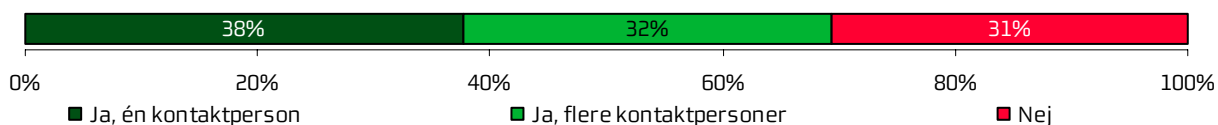
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		91 %	-	97 % *	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	97 % *	84 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		38 %	30 %	68 % *	33 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	78 %	91 %	67 %	79 %

## Personale

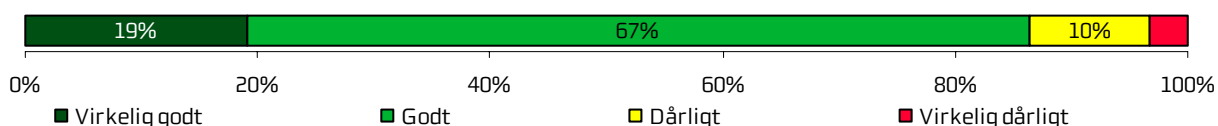
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=163)



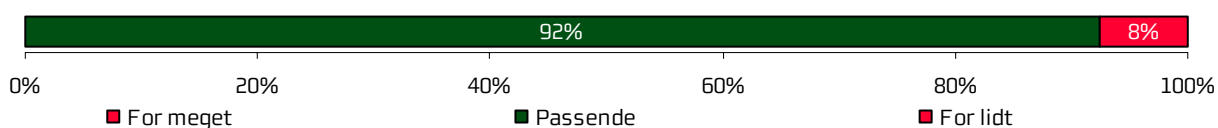
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=108)



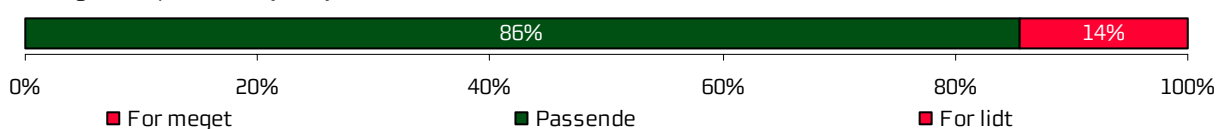
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=190)



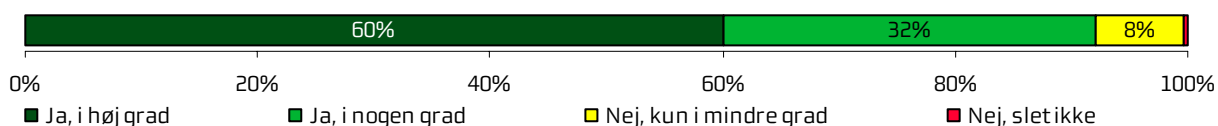
Medinddragelse af patienter (n=217)



Medinddragelse af pårørende (n=79)



Personalet lyttede med interesse (n=212)



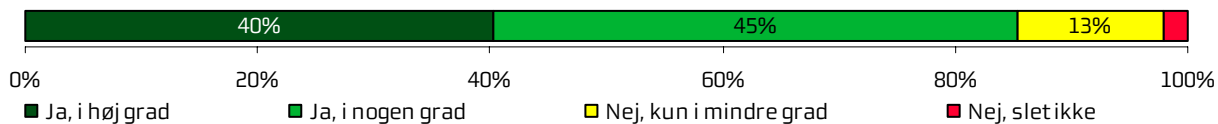
Personalet var gode til deres fag (n=204)



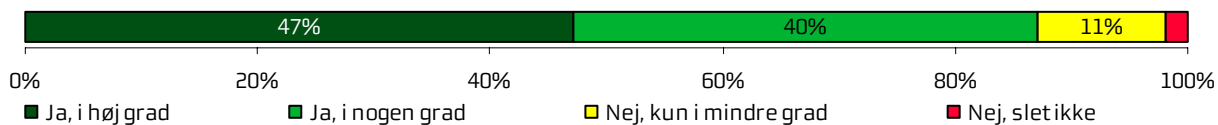
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		67 %	69 %	86 % *	66 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		69 %	-	86 % *	66 %	78 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	82 %	98 % *	85 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	96 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	84 %	94 % *	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	92 %	99 % *	92 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	94 %	100 %	94 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

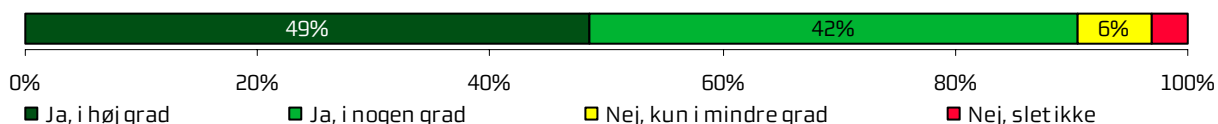
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=216)



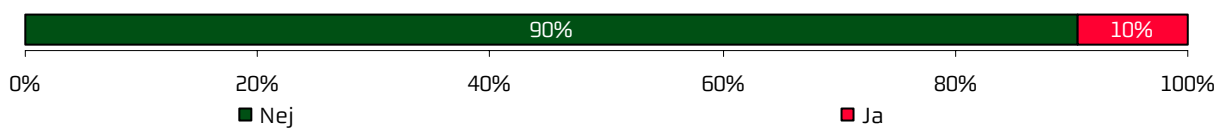
Behandlingen levede op til forventninger (n=212)



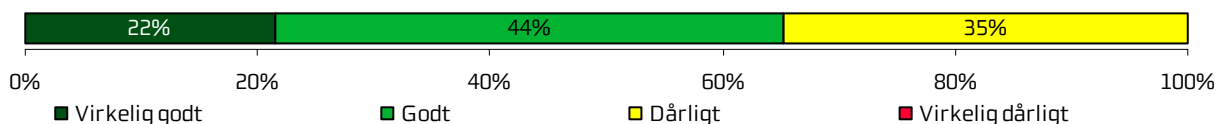
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=188)



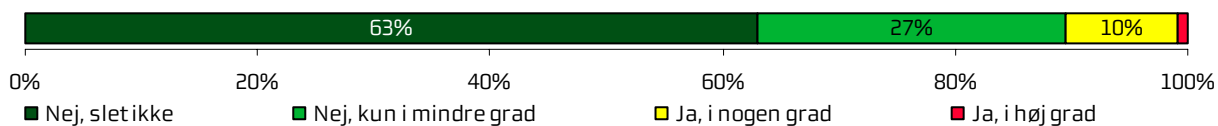
Fejl i forbindelse med besøg (n=217)



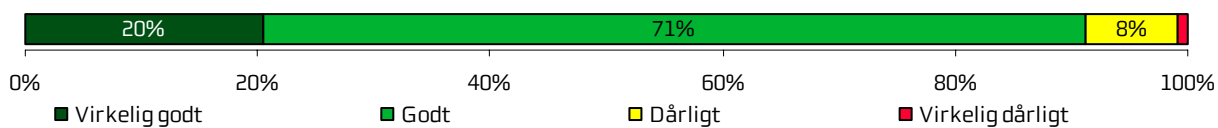
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=200)



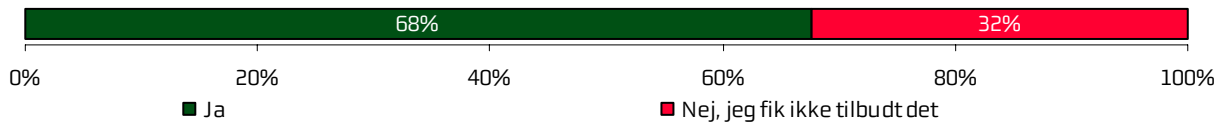
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=120)



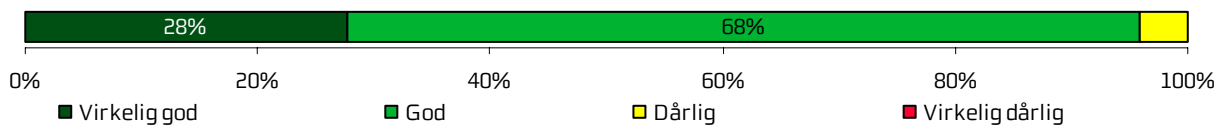
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	84 %	95 % *	78 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		87 %	85 %	98 % *	86 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		90 %	88 %	96 % *	89 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		65 %	-	87 %	54 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	83 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	89 %	97 % *	84 %	92 %

## Information

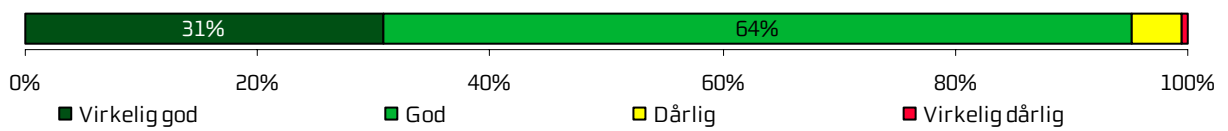
Modtaget skriftlig information (n=153)



Vurdering af skriftlig information (n=99)



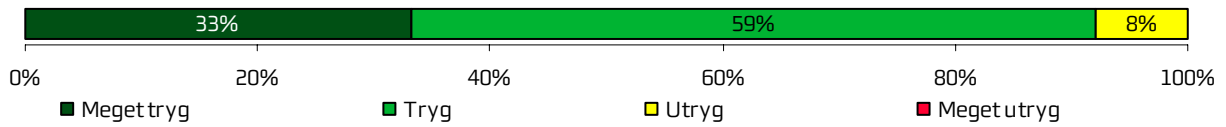
Vurdering af mundtlig information (n=208)



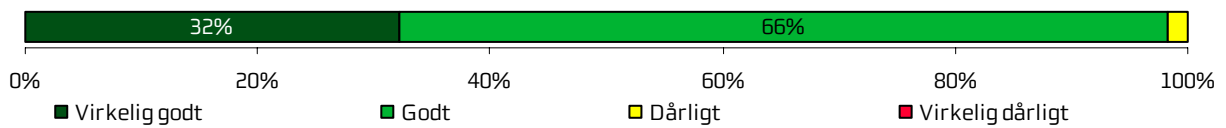
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	79 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	93 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	90 %	99 % *	91 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

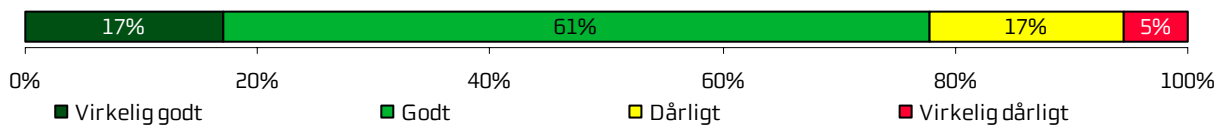
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=215)



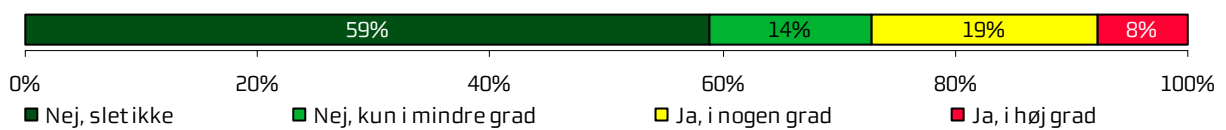
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



Orientering af praktiserende læge (n=74)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=140)

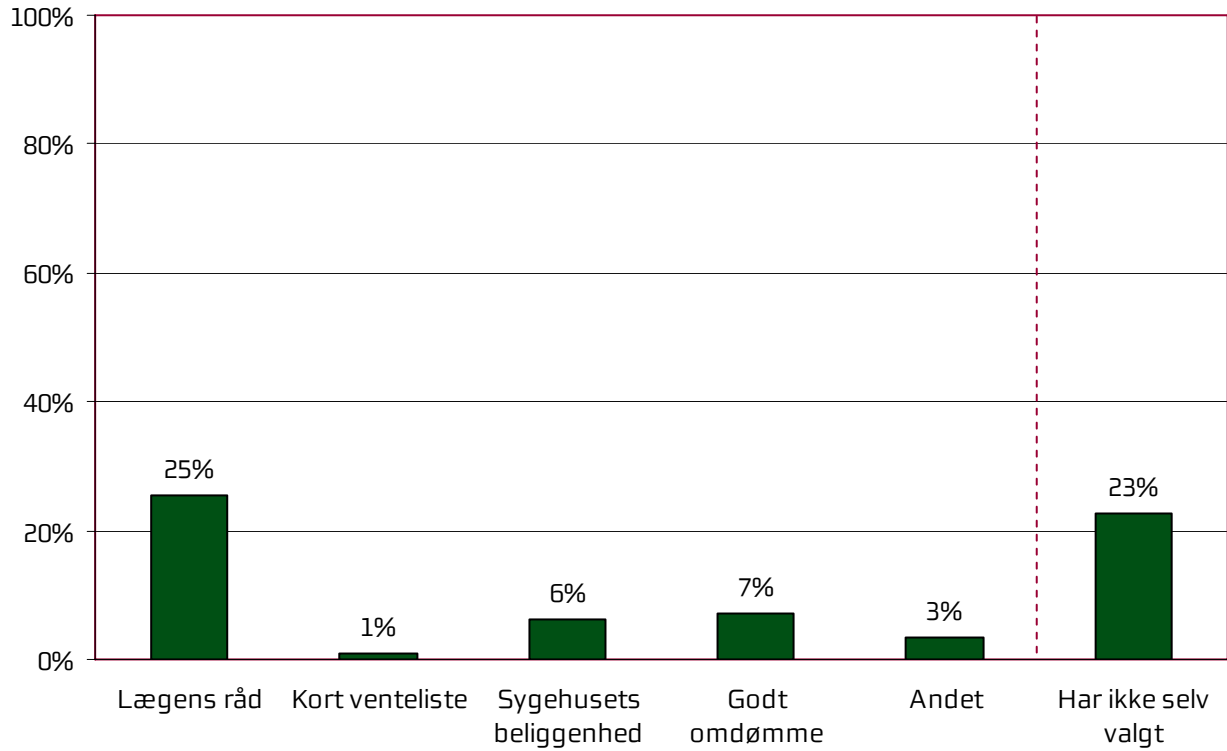




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	90 %	97 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		98 %	95 %	97 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		78 %	76 %	94 % *	74 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	71 %	79 %	66 %	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på  
<<Ambulatorium>>  
på <<Sygehus>>**

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

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: &gt;&gt;lbmr&lt;&lt;

## PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. 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"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

## INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	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"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

### SAMLET INDTRYK

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

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	45%
Kvinde	52%	55%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	8%	10%
20-39 år	21%	27%
40-59 år	30%	32%
60-79 år	32%	24%
80- år	9%	8%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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

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

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

### Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

### Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.





## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		225		100%
<b>Køn</b>				
Mand		107		48%
Kvinde		118		52%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		18		8%
20-39 år		48		21%
40-59 år		68		30%
60-79 år		71		32%
80- år		20		9%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		195		90%
Pårørende		22		10%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		210		95%
Ikke dansk		10		5%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk Dagafsnit S2		44		20%
Hudklinikken		116		52%
Lasercenter		26		12%
Sårcentret		20		9%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		19		8%

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	65	7	0	202	12
<b>Køn</b>						
Mand	27	64	8	1	96	5
Kvinde	28	66	6	0	106	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	23	64	7	6	15	2
20-39 år	24	62	15	0	44	4
40-59 år	28	64	7	0	63	3
60-79 år	23	74	3	0	63	2
80- år	55	45	0	0	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	65	7	0	178	10
Pårørende	21	68	6	5	20	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	65	7	1	191	12
Ikke dansk	35	65	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	31	64	5	0	39	3
Hudklinikken	23	68	8	1	108	4
Lasercenter	36	60	4	0	25	0
Sårcentret	27	60	13	0	15	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	73	7	0	15	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	62	6	0	214
<b>Køn</b>					
Mand	31	62	7	0	102
Kvinde	33	61	6	0	112
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	31	63	6	0	15
20-39 år	24	60	16	0	48
40-59 år	31	64	4	0	66
60-79 år	34	64	2	0	68
80- år	46	48	5	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	60	7	0	190
Pårørende	25	70	5	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	61	7	0	203
Ikke dansk	26	74	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk Dagafsnit S2	39	56	5	0	41
Hudklinikken	27	65	8	0	113
Lasercenter	33	63	4	0	24
Sårcentret	47	47	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	63	5	0	19

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	69	7	2	195	25
<b>Køn</b>						
Mand	20	74	5	1	96	9
Kvinde	25	64	9	2	99	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	87	6	6	15	3
20-39 år	25	53	17	5	40	7
40-59 år	17	76	7	0	60	7
60-79 år	33	66	1	0	62	7
80- år	20	75	5	0	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	65	8	2	171	21
Pårørende	4	96	0	0	19	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	67	7	2	183	24
Ikke dansk	9	82	9	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	28	69	3	0	36	8
Hudklinikken	22	65	10	3	106	8
Lasercenter	15	85	0	0	20	4
Sårcentret	35	53	12	0	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	6	6	16	3

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	66	1	1	221
<b>Køn</b>					
Mand	35	63	1	1	105
Kvinde	30	68	1	1	116
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	25	75	0	0	18
20-39 år	18	76	2	4	47
40-59 år	34	66	0	0	66
60-79 år	38	62	0	0	71
80- år	47	48	5	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	66	1	1	193
Pårørende	26	74	0	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	66	1	1	208
Ikke dansk	35	65	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk Dagafsnit S2	32	66	2	0	44
Hudklinikken	31	66	1	2	116
Lasercenter	35	65	0	0	23
Sårcentret	37	63	0	0	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	74	0	0	19

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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	184	38
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	89	16
Kvinde	95	5	95	22
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	100	0	14	4
20-39 år	77	23	44	4
40-59 år	97	3	56	11
60-79 år	99	1	53	18
80- år	88	12	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	91	9	161	33
Pårørende	95	5	17	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	173	36
Ikke dansk	79	21	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk Dagaafsnit S2	94	6	36	8
Hudklinikken	89	11	98	18
Lasercenter	100	0	18	6
Sårcentret	88	12	17	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	15	4

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	57	11	4	217	2
<b>Køn</b>						
Mand	25	58	11	6	102	1
Kvinde	30	56	12	2	115	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	63	0	5	18	0
20-39 år	12	56	19	13	46	2
40-59 år	33	56	11	0	65	0
60-79 år	36	58	7	0	71	0
80- år	15	53	27	6	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	57	10	4	190	2
Pårørende	20	49	26	4	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	57	11	4	205	2
Ikke dansk	18	51	23	9	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	25	70	5	0	44	0
Hudklinikken	24	55	13	7	112	2
Lasercenter	42	42	17	0	24	0
Sårcentret	28	67	6	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	42	16	11	19	0



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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	23	22	40	136	24
<b>Køn</b>						
Mand	11	27	24	38	67	10
Kvinde	18	20	21	42	69	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	10	23	48	10	2
20-39 år	9	14	29	48	35	8
40-59 år	17	25	26	32	38	7
60-79 år	16	26	11	47	39	6
80- år	11	46	28	15	14	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	20	22	43	117	22
Pårørende	11	26	30	32	15	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	22	22	41	127	23
Ikke dansk	13	41	21	26	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	28	24	7	41	29	4
Hudklinikken	11	21	25	43	76	12
Lasercenter	0	30	40	30	10	4
Sårcentret	20	30	30	20	10	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	18	0	55	11	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	79	13	0	217	5
<b>Køn</b>						
Mand	8	83	9	0	104	1
Kvinde	7	75	17	1	113	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	81	19	0	18	0
20-39 år	6	80	13	0	46	2
40-59 år	7	75	18	0	66	1
60-79 år	8	81	11	0	69	2
80- år	18	77	0	5	18	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	78	15	0	190	5
Pårørende	18	78	0	4	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	80	13	0	205	5
Ikke dansk	37	55	9	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	9	82	9	0	44	0
Hudklinikken	6	77	16	1	112	4
Lasercenter	4	84	12	0	25	0
Sårcentret	24	71	6	0	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	79	21	0	19	0

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	30	33	163
<b>Køn</b>				
Mand	33	32	35	72
Kvinde	39	29	32	91
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	38	47	15	11
20-39 år	18	30	51	37
40-59 år	34	27	39	47
60-79 år	42	36	22	53
80- år	67	5	29	15
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	36	30	33	142
Pårørende	28	37	36	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	38	29	33	152
Ikke dansk	0	53	47	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk Dagafsnit S2	35	43	22	37
Hudklinikken	31	28	41	80
Lasercenter	44	17	39	18
Sårcentret	56	38	6	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	17	50	12

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	32	31	108
<b>Køn</b>				
Mand	36	36	28	49
Kvinde	39	28	33	59
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	27	52	21	8
20-39 år	23	27	49	27
40-59 år	31	34	35	30
60-79 år	50	36	14	33
80- år	62	6	32	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	39	32	29	93
Pårørende	18	39	43	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	40	31	29	100
Ikke dansk	0	47	53	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk Dagaafsnit S2	35	45	19	31
Hudklinikken	30	30	40	47
Lasercenter	50	14	36	14
Sårcentret	67	33	0	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	14	57	7

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	67	10	3	190	28
<b>Køn</b>						
Mand	18	69	9	4	94	10
Kvinde	20	66	12	2	96	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	68	5	0	17	0
20-39 år	23	42	26	9	36	12
40-59 år	16	73	10	1	60	6
60-79 år	14	77	6	3	63	6
80- år	31	69	0	0	14	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	67	11	4	166	26
Pårørende	33	62	5	0	19	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	68	10	3	179	27
Ikke dansk	31	59	10	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	20	68	7	5	41	1
Hudklinikken	19	64	14	3	95	19
Lasercenter	14	76	10	0	21	4
Sårcentret	29	65	0	6	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	6	6	16	3

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	92	8	217
<b>Køn</b>				
Mand	0	90	10	104
Kvinde	0	94	6	113
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	95	5	18
20-39 år	0	89	11	48
40-59 år	0	96	4	66
60-79 år	0	92	8	68
80- år	0	89	11	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	92	8	192
Pårørende	0	91	9	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	92	8	206
Ikke dansk	0	100	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk Dagafsnit S2	0	95	5	43
Hudklinikken	0	90	10	114
Lasercenter	0	96	4	24
Sårcentret	0	88	12	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	19

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	86	14	79	140
<b>Køn</b>					
Mand	0	87	13	30	75
Kvinde	0	85	15	49	65
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	14	4
20-39 år	0	79	21	10	38
40-59 år	0	90	10	18	48
60-79 år	0	77	23	28	41
80- år	0	89	11	9	9
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	84	16	58	134
Pårørende	0	87	13	16	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	86	14	72	135
Ikke dansk	0	80	20	5	5
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk Dagafsnit S2	0	82	18	22	20
Hudklinikken	0	84	16	31	84
Lasercenter	0	89	11	9	16
Sårcentret	0	100	0	11	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	6	13

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	32	8	0	212	7
<b>Køn</b>						
Mand	63	31	6	0	99	5
Kvinde	57	33	9	1	113	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	54	46	0	0	17	0
20-39 år	60	29	11	0	46	1
40-59 år	58	36	6	0	65	2
60-79 år	63	29	7	1	67	3
80- år	65	24	11	0	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	31	8	0	186	7
Pårørende	65	31	5	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	32	8	0	200	7
Ikke dansk	81	19	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	60	33	8	0	40	2
Hudklinikken	59	32	9	0	111	4
Lasercenter	63	33	4	0	24	1
Sårcentret	67	22	6	6	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	37	5	0	19	0



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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	27	4	0	204	13
<b>Køn</b>						
Mand	73	22	4	1	101	3
Kvinde	65	32	3	0	103	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	49	45	6	0	16	2
20-39 år	70	22	8	0	45	3
40-59 år	66	28	5	1	62	3
60-79 år	71	29	0	0	65	3
80- år	88	12	0	0	16	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	27	4	0	178	12
Pårørende	73	23	5	0	21	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	25	4	0	193	12
Ikke dansk	58	42	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	75	23	3	0	40	3
Hudklinikken	65	30	5	0	106	7
Lasercenter	65	30	4	0	23	1
Sårcentret	88	6	0	6	17	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	18	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	45	13	2	216	3
<b>Køn</b>						
Mand	38	48	12	2	103	2
Kvinde	42	43	13	2	113	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	38	28	0	17	1
20-39 år	36	48	17	0	47	0
40-59 år	31	56	10	2	66	1
60-79 år	48	38	9	4	69	0
80- år	58	31	11	0	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	45	13	2	189	3
Pårørende	40	45	15	0	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	44	13	2	204	3
Ikke dansk	46	54	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	53	33	14	0	43	0
Hudklinikken	32	49	16	4	111	3
Lasercenter	48	48	4	0	25	0
Sårcentret	44	50	6	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	53	11	11	19	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	40	11	2	212	7
<b>Køn</b>						
Mand	53	36	8	3	99	5
Kvinde	42	43	14	1	113	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	31	56	8	5	18	0
20-39 år	37	42	18	2	46	1
40-59 år	45	40	12	3	64	3
60-79 år	58	38	4	0	67	2
80- år	58	25	17	0	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	39	11	2	185	7
Pårørende	45	35	16	4	22	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	40	10	2	201	6
Ikke dansk	29	36	35	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	63	32	5	0	41	2
Hudklinikken	46	39	13	3	112	2
Lasercenter	29	54	17	0	24	1
Sårcentret	56	33	6	6	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	35	12	6	17	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	42	6	3	188	30
<b>Køn</b>						
Mand	52	34	7	7	90	14
Kvinde	46	49	5	0	98	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	51	43	6	0	17	1
20-39 år	40	47	10	2	41	7
40-59 år	51	41	6	2	58	8
60-79 år	46	45	2	7	57	12
80- år	70	18	12	0	15	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	42	7	4	165	27
Pårørende	52	43	5	0	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	40	7	3	178	28
Ikke dansk	31	69	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	51	39	10	0	41	2
Hudklinikken	45	42	7	6	98	16
Lasercenter	53	47	0	0	19	6
Sårcentret	57	43	0	0	14	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	31	13	0	16	3

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	217
<b>Køn</b>			
Mand	89	11	103
Kvinde	92	8	114
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	90	10	18
20-39 år	85	15	48
40-59 år	95	5	66
60-79 år	91	9	70
80- år	90	10	15
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	191
Pårørende	100	0	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	205
Ikke dansk	91	9	10
<b>Afsnitsnavn</b>			
Dermatologisk Dagafsnit S2	86	14	43
Hudklinikken	92	8	112
Lasercenter	88	12	25
Sårcentret	100	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	19

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	44	35	0	12	4
<b>Køn</b>						
Mand	14	58	28	0	7	2
Kvinde	31	25	43	0	5	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	16	41	43	0	5	1
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	44	35	0	12	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	39	37	0	11	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	20	20	60	0	5	0
Hudklinikken	-	-	-	-	4	4
Lasercenter	-	-	-	-	3	0
Sårcentret	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	27	10	1	200	14
<b>Køn</b>						
Mand	56	29	15	0	98	5
Kvinde	70	24	5	2	102	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	82	8	10	0	15	1
20-39 år	62	18	16	4	42	6
40-59 år	59	36	5	0	63	3
60-79 år	65	27	8	0	66	2
80- år	50	33	17	0	14	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	26	10	1	178	11
Pårørende	67	33	0	0	19	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	26	9	1	190	13
Ikke dansk	50	35	16	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	58	30	13	0	40	2
Hudklinikken	68	25	8	0	106	7
Lasercenter	57	24	14	5	21	2
Sårcentret	56	38	6	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	29	0	6	17	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	71	8	1	120	63
<b>Køn</b>						
Mand	22	65	12	2	54	32
Kvinde	19	76	4	0	66	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	62	16	0	13	4
20-39 år	30	64	6	0	18	26
40-59 år	8	86	6	0	34	18
60-79 år	23	66	8	2	43	13
80- år	27	67	6	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	71	8	1	102	58
Pårørende	16	72	11	0	15	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	70	8	1	113	60
Ikke dansk	15	85	0	0	6	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	18	71	12	0	34	6
Hudklinikken	19	72	7	2	54	39
Lasercenter	27	73	0	0	11	8
Sårcentret	27	64	9	0	11	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	50	10	0	10	7



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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	68	32	153	59
<b>Køn</b>				
Mand	70	30	72	31
Kvinde	66	34	81	28
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	61	39	13	4
20-39 år	62	38	33	15
40-59 år	77	23	49	18
60-79 år	62	38	47	19
80- år	77	23	11	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	134	54
Pårørende	65	35	17	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	66	34	144	57
Ikke dansk	89	11	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Dermatologisk Dagafsnit S2	78	22	32	10
Hudklinikken	62	38	71	39
Lasercenter	59	41	17	7
Sårcentret	94	6	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	16	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	68	4	0	99	2
<b>Køn</b>						
Mand	25	69	6	0	50	0
Kvinde	31	67	2	0	49	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	60	0	0	7	0
20-39 år	31	59	10	0	20	1
40-59 år	15	79	6	0	35	0
60-79 år	32	68	0	0	29	0
80- år	47	53	0	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	70	5	0	89	0
Pårørende	48	52	0	0	9	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	68	3	0	93	1
Ikke dansk	15	70	15	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	24	76	0	0	25	0
Hudklinikken	33	58	9	0	43	0
Lasercenter	33	67	0	0	9	1
Sårcentret	13	87	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0

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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	64	4	0	208
<b>Køn</b>					
Mand	35	59	5	1	100
Kvinde	27	69	4	0	108
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	26	68	6	0	16
20-39 år	29	66	2	2	46
40-59 år	33	59	8	0	65
60-79 år	28	70	2	0	65
80- år	43	51	6	0	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	63	4	1	184
Pårørende	21	75	5	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	63	5	1	197
Ikke dansk	18	82	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk Dagafsnit S2	39	59	2	0	41
Hudklinikken	28	64	6	1	109
Lasercenter	26	74	0	0	23
Sårcentret	29	65	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	44	6	0	18

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	59	8	0	215
<b>Køn</b>					
Mand	33	58	9	0	103
Kvinde	34	59	7	0	112
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	61	5	0	17
20-39 år	41	45	14	0	47
40-59 år	28	63	9	0	66
60-79 år	31	63	5	0	68
80- år	37	63	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	56	9	0	189
Pårørende	18	78	4	0	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	59	8	0	204
Ikke dansk	26	65	9	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Dermatologisk Dagafsnit S2	41	54	5	0	41
Hudklinikken	32	57	11	0	112
Lasercenter	24	72	4	0	25
Sårcentret	39	56	6	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	47	16	0	19

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	32	66	2	0	43	9	161
<b>Køn</b>							
Mand	23	77	0	0	21	3	75
Kvinde	42	55	3	0	22	6	86
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	15
20-39 år	-	-	-	-	4	2	42
40-59 år	23	77	0	0	10	2	54
60-79 år	24	76	0	0	16	3	46
80- år	50	43	7	0	11	2	4
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	32	68	0	0	33	8	148
Pårørende	25	65	11	0	7	1	12
<b>Modersmål</b>							
Dansk	34	64	2	0	41	8	153
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	7
<b>Afsnitsnavn</b>							
Dermatologisk Dagafsnit S2	0	100	0	0	10	0	31
Hudklinikken	33	67	0	0	15	6	92
Lasercenter	40	60	0	0	5	1	17
Sårcentret	67	25	8	0	12	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	18

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	61	17	5	74	142
<b>Køn</b>						
Mand	12	59	24	5	36	65
Kvinde	23	63	9	6	38	77
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	80	20	0	6	11
20-39 år	12	52	20	15	11	37
40-59 år	12	65	16	6	19	46
60-79 år	22	62	12	4	27	41
80- år	29	48	23	0	11	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	64	18	5	63	127
Pårørende	36	38	14	12	8	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	64	18	3	69	136
Ikke dansk	37	28	0	35	5	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	22	61	11	6	18	22
Hudklinikken	8	64	19	8	36	78
Lasercenter	14	57	29	0	7	18
Sårcentret	50	50	0	0	10	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	16

**Tabel 35. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	14	19	8	140	78
<b>Køn</b>						
Mand	49	15	26	9	66	36
Kvinde	68	13	13	6	74	42
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	64	0	36	0	7	9
20-39 år	59	19	21	0	26	22
40-59 år	62	14	17	7	44	23
60-79 år	62	9	17	12	50	20
80- år	32	30	25	13	13	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	12	18	9	125	69
Pårørende	46	38	17	0	11	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	13	19	8	131	76
Ikke dansk	34	25	30	11	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Dermatologisk Dagafsnit S2	59	19	11	11	27	13
Hudklinikken	54	13	24	9	68	48
Lasercenter	69	13	19	0	16	9
Sårcentret	56	11	22	11	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	11	8





## Bilag 5: Kommentarsamling

















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

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

## Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus





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

ID	Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2	Samlet indtryk
2	Dejligt at komme til den samme læge år efter år. Altid søde og venlige sygeplejersker. Et sygehus med stor ekspertise og som følger med, så man får den sidste nye behandlingsmetode. TAK FOR DET.	Godt
3	I burde informere patienter om, at de skal se efter, om det er den rigtige medicin, der kommer med hjem. Det er langt at køre [over 100 kilometer] for at bytte til andre sprøjter.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Bedre parkeringsforhold. Skal nogle gange parkere helt udenfor hospitalets område (nærliggende gader).	Godt
6	Som forældre til vores lille pige [] kan vi fortælle, at vi altid er blevet godt informeret og godt behandlet af personale, som har en stor faglig viden og ekspertise indenfor allergiske sygdomme. Vi er altid blevet mødt af smilende og imødekommende læger og sygeplejersker, hvilket har en stor betydning i mødet med et barn og dets forældre. Så stor ros til personalet :)	Godt
7	Der blev forsøgt flere behandlinger - men forgæves.	Intet svar
9	Jeg har svært ved at vurdere det, da jeg ikke har hørt svaret fra undersøgelsen endnu, men jeg har en aftale om at møde i ambulatoriet den [].	Virkelig godt
10	Jeg har været igennem et meget langt forløb på dermatologisk afdeling. Jeg har mødt mange imødekommende og fagligt kompetente sygeplejersker og sekretærer. Til gengæld har jeg mødt lige så mange fortravlede, arrogante og uinteresserede speciallæger! Jeg har gennem flere år haft alvorlige gener på grund af min hudlidelse, der har gjort min nattesøvn uudholdelig. Det ødelagde min arbejdssituation. Overlægen på afdelingen tillod sig at sætte spørgsmålstejn ved, om det nu egentlig var [lidelsen], der kløede, og ikke bare mig, der befandt mig i en dum 'trummerum' og ikke kunne finde ro på grund af psykisk ustabilitet. Jeg har været igennem stort set alle behandlingsformer. Først nu er der sket en reel bedring i forhold til [min lidelse]. Min historie er langt mere omfattende end det, der kan stå her. Men jeg ønsker at oplyse at manglende respekt for patientens reelle gener (i dette tilfælde) har haft stor negativ indvirkning på hele situationen.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Kære Læger. Sæt jer grundigt ind i patientens sygdomsforløb inden første besøg. Tak !	Dårligt
14	Jeg synes, at de skal tage lidt hensyn til, hvor langt fra man kommer. Når man har 75 kilometer skal man ikke møde klokken 8.00. Der må være nogen nærmere, der kan komme først.	Virkelig godt
15	Hurtigere/bedre samarbejde mellem diverse afdelinger, specielt ved udtagning af blodprøver etc. etc. = mindre primadonna-nøkker!	Godt
16	Ikke nødvendig.	Godt
ID	Kommentarer - Hudklinikken	Samlet indtryk

-  1 Mange af lægerne virker rigtig kompetente, men da det er den samme ting, jeg kommer der for hver gang, kan jeg godt mærke, at de, lægerne, gør deres job [] forskelligt. Nogle ved mere om det og virker meget sikre, hvor andre virker mere usikre. Virkelig godt
-  2 Mange læger med forskellig mening. Godt
-  6 Det eneste, jeg kan tilføje, er, at de gerne må være lidt mere grundige (kønssygdomme), når de skal tjekke []. Godt
-  7 Lytte til, hvad patienten spørger om. Være bedre forberedt, inden mødet med patienten. Være mere obs. på, om lidelse kan have sammenhæng med, hvad patient ellers kan fejle. Har kun mødt en læge, som, jeg synes, tog det, jeg spurgte om, alvorligt. [Andre læger] var IKKE lydhøre eller interesserede. Dårligt
-  8 Det kunne være en ide at læse egen hensigtserklæring (i patientinformation), f.eks. midtvejs og afsluttende kontrol hos lægen, der henviste. Og den svære: Hvorfor skal man præsenteres for en "ny" læge hver gang? Det skal nævnes, at jeg føler mig godt modtaget og behandlet. Godt
-  9 Gennem min speciallæge har jeg fået taget nogle blodprøver. Den kunne ambulatoriet ikke læse/forstå. Her kunne ambulatoriet eventuelt have taget kontakt til min speciallæge for at få det uddybet, inden jeg kørte til jer. Det var lidt mærkeligt ikke at få svar fra ambulatoriet om dette. Der blev blot sagt, at den kunne de ikke læse. Intet svar
-  10 Det kunne ønskes, at det var den samme læge hver gang. Godt
-  11 Blev altid modtaget med stor venlighed. Forskellige ting blev afprøvet for min lidelse. Virkelig godt
-  18 Jeg synes, at NN er yderst kapabel, utrolig imødekommende og meget medlevende. Jeg har haft en virkelig god oplevelse og har kun rosede ord tilovers. Hendes faglighed er i top, har ikke oplevet at hun ikke har kunnet besvare nogle af mine spørgsmål. Virkelig godt
-  20 Jeg synes, at medarbejderne er meget søde og hjælpsomme. Synes, det er problematisk, at når et forløb afsluttes, men der senere igen er behov for behandling, at man så skal møde ind om morgenen og vente, i stedet for at kunne bestille en tid. Godt
-  22 Jeg har udelukkende positivt at sige om afdelingen og behandlingen. Godt
-  24 Nu er det godt - ikke i starten (pga. læge NN). Intet svar
-  25 Bedre læsestof i venterummet. Godt
-  27 Jeg fik det indtryk, at jeg blev undersøgt og vurderet med den største ekspertise, man kan opdrive her i landet. Jeg blev informeret om usikkerheden i vurderingen, om worst case og sandsynligt forløb. Jeg følte, vi kom hele vejen rundt om det. Godt
-  29 Det har været kompetent personale til blodprøver. MEN behandlingsforløbet: Meget skift mellem unge og ældre læger, som hver især har deres mening om mit behandlingsforløb, og det skabet for mig stor usikkerhed om, at man kan nå frem til en endelig helbredelse af min sygdom. Dårligt
-  33 Efter en årelang [sygdom], der kun blev værre (også efter besøg hos lokal speciallæge) følte jeg, at Virkelig godt










## Bilag 5

det var første gang, jeg blev taget alvorligt og fik nogle gode forklaringer, blev godt informeret og hjulpet i undersøgelses- og behandlingsforløbet i ambulatoriet. I får fem stjerner ud af fem mulige.

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  34 | Jeg blev behandlet for kondylomer. Til en undersøgelse får jeg to foldere med hjem om beskyttelse i solen, som intet havde med sagen at gøre. Dette fik mig til at føle, at lægen ikke havde koncentreret sig om det konkrete problem. Efter undersøgelsen blev der kun nævnt noget om folderne, men intet om status på kondylomerne! Der er for mange forskellige læger. Ti besøg med ti forskellige! | Godt          |
|  39 | Jeg er i de sidste [mange] år jævnligt kommet på hudklinikken. Også været indlagt. Alt i alt en rigtig god oplevelse. Vil gerne påpege, det er dejligt med den samme læge, når man har en kronisk sygdom, som er god til at svare på mine spørgsmål. Jeg kan ikke klage over noget, TAK.   | Virkelig godt |
|  41 | Jeg har været indlagt i [flere] dage, hvor jeg fik en rigtig god behandling. Men efterfølgende har jeg haft forskellige læger hver gang, og det føles som at starte forfra igen.   | Dårligt       |
|  45 | Jeg var indkaldt til en undersøgelse, men blev akut indlagt ([udskrevet to dage efter indlæggelse]). Alle - læger og hele personalet - gjorde alt for, at opholdet blev så rart som muligt. Jeg er [allergiker, men der blev omgående skaffet særforplejning. Kun ros til alle.  | Virkelig godt |

### **ID    Kommentarer - Lasercenter**

### **Samlet indtryk**






- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  2   | Lidt mere information om fremtiden, om besøgene skal fortsætte og om der kommer nye "knuder" i huden efter laserbehandling.   | Godt          |
|  5  | Personalet er søde og venlige.  | Virkelig godt |
|  6  | Det virker helt meningsløst på mig at komme til kontrol på lasercentret, når der er så dårlige færdigheder hos de læger, der skal betjene udstyret. Formålet med kontrollen er muligheden for at kunne sammenligne billeder af [min sygdom] over tid. Dette formål bortfalder helt, når billeder lagres forkert, man slet ikke kan få kameraet til at virke m.v. Personalet behøver mere rutine eller som minimum nogen at ringe til for hjælp, så undersøgelsen kan udføres korrekt. | Dårligt       |
|  7  | Der er, som alle steder i sundhedsvæsenet, travlt. Derfor prøver jeg på at begrænse antallet af spørgsmål. Ellers dygtige, men forskellige læger for hver behandling.   | Godt          |
|  8  | Jeg synes, at ambulatoriet gjorde noget særligt godt.   | Godt          |
|  9  | Svar på prøver var dog meget længe undervejs.   | Virkelig godt |
|  10 | Altid imødekommende sekretærer ved telefonen. :-)   | Virkelig godt |
|  12 | [Det kan gøres] bedre!! - I modtagelsen! Det er for dårligt, at man efter et eftersyn IKKE kan få en dato om et halvt år til nyt tjek, men skal afvente brev derom senere. Jeg har nu ventet tre i måneder på indkaldelse til [foråret 2011]?? (Tålmodighed mand!). De tids-computere må da kunne indstilles til et halvt år frem??? Mit eneste minus til jer! Med venlig hilsen og tak for god behandling.   | Virkelig godt |
|  13 | Vi ville gerne, om det kunne være den samme læge hver gang. Eller at den læge, som er der, ved, hvad der er gjort sidst, og hvad man har tænkt sig i det videre forløb.   | Godt          |

ID	Kommentarer - Sårcentret	Samlet indtryk
 1	Jeg tror, ambulatoriet er det bedste sted. Forlangte det selv efter besøg andet sted.	Intet svar
 2	De har altid været der for mig, når jeg kom. De har været gode til at tale med mig om min sygdom og fantastiske til at trøste mig, når det så allerværst ud. Har kun godt at sige om personalet.	Virkelig godt
 3	ALT var rigtig godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 4	Læge NN er en særdeles faglig MEGET dygtig, kompetent og YDERST behagelig læge /person.	Godt
 6	Alt var ok.	Virkelig godt
 7	Jeg synes, at det absolut IKKE er rimeligt at møde tre forskellige læger de tre gange, jeg mødte op. Ingen sammenhæng/ kontinuitet i behandlingen. Faktisk lidt forvirring angående hvad der var sagt/ gjort tidligere. Jeg kørte trods alt 200 km tur/ retur ved hvert mødetidspunkt.	Dårligt
 9	Som jeg har skrevet tidligere, syntes jeg godt, der kan være en lidt længere telefontid, da det er lidt svært for mig at lige ramme tidspunktet, da jeg er ofte er på arbejde. Det er et mega imødekomende personale som er på afdeling S.	Godt

## Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus




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

ID	Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2	Samlet indtryk
6	Vi har ikke yderligere kommentarer. Ud over, at vi kan skrive, at vi altid er blevet flot informeret, hvis der har været ventetid.	Godt
8	Der var ingen ventetid.	Godt
11	Ventetiden var lang, men præcist angivet.	Godt
14	Det synes jeg ikke at huske.	Virkelig godt
16	Når jeg skal møde et sted, jeg ikke har været, kræver det en god forklaring og beskrivelse, og det fik jeg.	Godt
18	Kan ikke huske. Mange år siden.	Dårligt
ID	Kommentarer - Hudklinikken	Samlet indtryk
3	Fik efter noget tid nyt brev med indkaldelse, som var noget tidligere end først indkaldt.	Godt
5	Jeg oplevede ingen ventetid. [Kom hurtigt ind efter henvisning], og var der kun en gang.	Intet svar
14	Jeg oplevede at vente i tre (!!) timer, inden jeg kom til behandling - uden at blive advaret/meddelt dette.	Godt
15	For lang ventetid.	Godt
16	Modtagelsen var meget god. Og glad blev jeg, da jeg fik at vide, at om to måneder ville jeg væreovre den hudsygdom. Men nu har jeg gået der i [flere] år, og føler ikke, jeg er KOMMET VIDERE.	Godt
19	Jeg har ikke været til behandling på denne afdeling før, derfor var jeg kørt hjemmefra i rigtig god tid. Jeg kom alligevel 5 min for sent, for der var trafikkaos i Århus.	Dårligt
21	Der gik meget lang tid, fra jeg 'bestilte tid', til jeg modtog en bekræftelse med en faktisk dato.	Godt
23	Alle var søde og venlige og var gode til at informere mig.	Godt
26	Jeg blev ikke informeret om ventetiden.	Godt
30	To gange ventede jeg meget længe (mere end en time) første gang havde jeg ikke bestilt tid, men anden gang havde jeg, og alligevel var der ventetid.	Godt
35	Min egen læge skulle have anvist mig et besøg mange år tidligere?	Virkelig godt

	36 Første gang var uden tidsbestilling, så måtte vente, til der var plads, hvilket var ca. to timer. Ret lang tid, men efterfølgende har det hele til gengæld kørt som smurt!	Virkelig godt
	37 Nu har jeg de sidste mange år rendt ud og ind af hospitaler, så forløbet var, som jeg forventede. Det er smilet hos personalet, der gør, at det ikke gør noget, hvis man kommer til at vente "lidt"/"meget". Min klare holdning!	Virkelig godt
	42 Der blev overhovedet ikke talt om nogen ventetid, men det skal dog siges, at den maximalt blev på ti min.	Godt
	44 MEGET lang ventetid. Op til halvanden time (UDEN "tidsbestilling").	Godt
	47 Jeg blev henvist af lægerne NN [en dag] og fik en tid [kort tid efter].	Godt




**ID Kommentarer - Lasercenter**

**Samlet indtryk**

	3 Fint. Men jeg hader ventetid.	Intet svar
	4 Der er mangel på hudlæger, og jeg ved, der er op til et halvt års ventetid. Sådan har det næsten altid været, og de knokler, for de skal jo også undervise. Men bedre forhold for både læger og patienter vil være dejligt. Har kommet der i [mange år med min lidelse] og de nye læger virker nogle gange meget usikre, så man tænker "går det her?".	Godt
	6 Husker ikke information vedrørende ventetid. Husker derimod, at jeg oplevede brevet med indkaldelse til undersøgelsen som uklart, da der var tale om et standardbrev. Jeg var nødt til at ringe for at finde ud af præcist, hvad jeg var indkaldt til. Det synes jeg var irriterende.	Dårligt


**ID Kommentarer - Sårcentret**

**Samlet indtryk**

	4 Mener ikke at have fået noget at vide om ventetiden.	Godt
	5 Før mit første besøg var der sket en misforståelse. Jeg blev ringet op en dag og fik at vide, at jeg samme dag havde haft en tid en halv time før opringningen. Ingen information overhovedet. Jeg fik en ny tid ugen efter men blev ikke informeret om ventetid. PS: jeg kom med i et forsøg.	Dårligt
	6 De var professionelle.	Virkelig godt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**










	2 Min læge på kommunehospitalet bestilte tid til mig [vinter 2009/10]. Jeg modtog brev fra jer med en tid [efterår 2010]. Senere blev ventetiden forkortet til [efteråret, tidligere]. I mellemtiden havde min lidelse [et bestemt sted] bredt sig til det dobbelte.	Godt
---	--	------

## Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2	Samlet indtryk
1	Professionelt og kompetent personale.	Godt
5	Ok, men ikke mere.	Godt
6	Vi er altid blevet godt modtaget i ambulatoriet igennem de to år, vi er kommet ude på Marselisborg ambulatorium.	Godt
10	Sekretærerne er altid venlige.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg skulle møde en halv time efter åbning, men der gik over tre kvarter, før jeg blev kaldt ind.	Godt
14	Jeg kan kun huske, at det var godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hudklinikken	Samlet indtryk
1	Flink personale (sekretærer, sygeplejersker og læger).	Virkelig godt
2	Meget venlig.	Godt
11	Venlig.	Virkelig godt
12	Havde forventet at kunne forblive anonym, men det blev afvist ved modtagelsen. Dette måske overvejes/laves procedure for.	Virkelig godt
17	Der blev snakket privat af personalet og jeg stod og ventede. Da jeg skulle have en ny tid, følte jeg ikke, at sekretæren var imødekommende. Det, synes jeg, længe har været et problem.	Dårligt
19	Jeg fik at vide, at det var vigtig, at jeg var der præcis, og de ikke så at nogen kom for sent.	Dårligt
32	Utrolig venlighed over hele linjen.	Godt
35	Kompetent.	Virkelig godt
36	Selve receptionisten på klinikken har ved flere lejligheder ikke virket synderligt glad for sit arbejde, eller for det at blive forstyrret i hvert fald. Men sygeplejerskerne har til gengæld været uovertrufne i opførsel og håndtering.	Virkelig godt
38	Når der er flere læger, der ser på dig og snakker "latin", føler man sig som en "ting".	Godt
42	Høfligt og venligt.	Godt






	43	Det er ikke til at vide, hvor lang tid der går. Man kan ikke regne med numrene. Det har taget meget lang tid, de gange jeg har været der. Hvis man kommer, når det åbner, er det hvem, der er hurtigst. Der kunne man måske godt have det sådan, at man kunne trække et nummer.	Dårligt
	46	Man smilede, man præsenterede sig - dejlig velkomst.	Godt
<b>ID Kommentarer - Lasercenter</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Der var søde, venlige og smilende.	Virkelig godt
	4	Når folk kommer langvejs fra, vil det være dejligt for dem, at de kan købe en kop kaffe og et eller andet at spise, for nogle gange tager det lang tid.	Godt
	7	Der er jo nærmest ingen kontakt til de der mennesker, der sidder i buret. De kunne måske være lidt mere imødekommende. Et smil skader ikke.	Godt
	12	Acceptabelt i betragtning af det ikke var et alvorligt tilfælde []. Men ventetid på tre måneder til første undersøgelse efter henvisning til jer, syntes rigtig lang??	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Sårcentret</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Meget venlig, og man følte sig personligt meget velkommen. Effektiv behandling.	Intet svar
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	Venligt personale.	Godt
	2	Der var nok mere end en times ventetid pga. den foregående patient. Efter en halv times ventetid kom I og fortalte, at det ville tage endnu en halv time inden jeg blev kaldt ind, og I undskyldte ventetiden.	Godt

## Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus




### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2	Håndtering af fejl
3	Forkerte sprøjter.	Intet svar
10	Imellem 2 behandlinger med [medicin] gik der langt mere tid, end (efter hvad jeg senere fik oplyst) det var tilrådeligt. Det forværrede min tilstand og gjorde mig utryg. Jeg var ikke bekendt med hvor længe, der måtte gå imellem 2 behandlinger, da det var i starten af behandlingsforløbet. Efterfølgende er jeg blevet meget opmærksom på at "fristerne" overholdes.	Dårligt
12	Blodprøven, som var bestilt en uge før, tog tid. Personalet i blodbanken sov i timen hver gang.	Dårligt
14	Jeg blev indkaldt til den forkerte undersøgelse.	Virkelig godt
15	Kommunikation mellem afdelingerne.	Godt
17	Man glemte og ringe besked om opstart. Ringede otte gange. [Andre ringede] fire [gange]. Herefter fik jeg brev.	Dårligt
ID	Kommentarer - Hudklinikken	Håndtering af fejl
4	Ingen.	Intet svar
6	Der er blevet overset nogle vorter. Opdagede dem, da jeg kom hjem fra behandlingen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Ligeegyldighed med påsmøring af [creme]. Ikke interesseret i, at noget hudsygdom er ved at udvikle sig til noget værre. Siger, man skal smøre sig ind i creme uanset hudlidelsen.	Intet svar
8	Manglende information om medicin(stop).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Min kæreste og jeg var sammen derinde. Da hun efter en uges tid fik ringet til jer angående svaret fra prøverne, fik hun at vide, der intet var. Efter en halv til en hel time efter blev hun ringet op, og personen indrømmede, der var sket en fejl, og at hun skulle behandles. Det var selvfølgelig godt i selv så fejlen, men efterlader os med en form for utryghed.	Godt
15	Det var ikke afdelingens skyld. Det var Silkeborg Sygehus, der havde aflyst min tid, men klinikken fik mig passet ind, så den var rigtig god:-)	Virkelig godt
18	Der var ikke bestilt laboratorieprøver, eller laboratoriet kunne [ikke] finde dem, da de var bestilt for længe siden.	Virkelig godt

- |   |    |   |                                      |
|---|----|---|--------------------------------------|
|  | 26 | De havde glemt at sende mit blod ind til at blive tjekket for [sygdom]/ de havde mistet prøven.                         | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 28 | Ingen.  | Intet svar                           |
|  | 29 | Fejl, at man glemmer at sende en ny tid. Jeg kunne godt tænke mig, at de er hurtigere med næste tid, man skal fremmøde. | Intet svar                           |


**ID Kommentarer - Lasercenter**

**Håndtering af fejl**

- |   |    |   |         |
|---|----|---|---------|
|  | 5  | Der blev lagt for lidt bedøvelse.   | Godt    |
|  | 6  | Som patient med [ ]kræft kommer jeg i centret, fordi der kan holdes øje med [sygdommens] udvikling. Jeg har hver gang oplevet, at lægerne har problemer med at betjene det tekniske udstyr, hvilket forlænger undersøgelsen og gør det anstrengende. Fejl: Billeder lagres forkert og kan ikke sammenlignes med billeder ved næste undersøgelse, hvilket er hele formålet! Desuden helt generelt problemer med at få udstyret til at virke og betjene det - tydelig mangel på rutine. | Dårligt |
|  | 11 | Små fejl med reservation på patienthotellet.  | Godt    |

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**













**Håndtering af fejl**

- |   |   |  |            |
|---|---|--|------------|
|  | 3 | Når en læge siger, at får man det dårligere, kan man få en akut tid. DET KAN MAN IKKE, jeg har prøvet. | Intet svar |
|---|---|--|------------|



## Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2	Samlet indtryk
7	Der blev forsøgt flere muligheder, men der kan ikke gøres mere end det, der er gjort. Jeg må leve med de gener, jeg har.	Intet svar
10	Dårligt samarbejde med egen læge. Fint samarbejde med andre afdelinger på "Marselisborg".	Det kan jeg ikke vurdere
11	Der skulle både tages blodprøver og røntgenbilleder. På radiologisk afdeling vidste de ikke, at der var bestilt tid til mig. De kunne ikke finde min journal, og jeg måtte vente over en time på, at de fandt ud af, hvilke røntgenbilleder der skulle tages. Ved blodprøvetagning var bestillingen ofte ikke gået igennem (den lå som kladder eller lignende), og derfor tog det ekstra tid at finde ud af, hvilke prøver som skulle tages.	Godt
13	Ved første besøg følte jeg ikke, lægen havde set/læst journalen. Vi talte helt forbi hinanden. Meget dårlig oplevelse. Ved andet besøg var det samme læge. Her var han grundig, sød, forklarende og havde sat sig ind i journalen!	Dårligt
18	Har haft ti forskellige læger. De ser først på sagen, når man kommer ind af døren. Dvs. ingen længerevarende planer!	Dårligt
19	Ikke særligt godt, er mit indtryk [].	Godt
ID	Kommentarer - Hudklinikken	Samlet indtryk
1	Idet jeg kommer der [jævnligt] og det er en forskellig læge HVER gang, kan jeg godt frygte, at der ikke er så stor "sammenhæng", da de ikke kender min "sag" lige godt. Her tænker jeg på fremskridt i min behandling og lign.	Virkelig godt
5	Jeg besøgte hospitalet på grund af en simpel forbrænding [] og havde ikke noget længerevarende forløb.	Intet svar
7	Mange forskellige læger med hver deres indgangsvinkel. Har ikke fået objektive svar på mine spørgsmål. Altid forhastede og har ikke tid til at høre på spørgsmål. Generelt dårligt forberedt når man kommer ind i konsultationen.	Dårligt
14	Lægerne gav sommetider forskellige beskeder med hensyn til smitterisiko.	Godt
19	Jeg er meget overrasket over speciallægens udtalelse om Aloe vera cremer med 98% alovera, som jeg har brugt gennem de sidste mange år til hele min krop. Jeg fik at vide, at det var noget lort, og jeg ikke måtte bruge det! Idet jeg går meget op i natur produkter, kunne jeg ikke drømme om at bruge andet, idet jeg selv er forhandler af det.	Dårligt
26	Jeg er bange for nåle, men jeg synes, at bioanalytikerne er gode til at hjælpe mig igennem det.	Godt

	31	Planen var, at klinikken skulle sende svar på undersøgelsen videre til en anden afdeling på [sygehuset], inden jeg skulle møde til prøvesvar []. Det skete imidlertid ikke. Først ved en senere konsultation fik jeg svaret.	Godt
	35	Mødet med sygeplejersken gav mig en viden, som jeg godt kunne have brugt for ca. 25 år siden og derved undgået en konstant kløen :)	Virkelig godt
	36	Der var forskel på graden af behandlingerne. Nogen var MEGET grundige, hvor andre var gennemsnitlige. Men alt i alt forløb det perfekt.	Virkelig godt
	45	Hele behandlingsforløbet virkede meget professionelt, og samtidig var alle var meget venlige og behjælpelige.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Lasercenter</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg kunne godt tænke mig, at vi talte om, hvad der skal ske næste gang, jeg kommer.	Godt
	6	Manglende rutine i at betjene udstyret opleves som meget irriterende og spild af tid for alle parter.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Sårcentret</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	3	Alt i tip top.	Virkelig godt
	5	Skulle have nye forbindinger på mine ben hver uge, så der kunne tages mål til støttestrømper [], men tit blev det lagt for løst eller for stramt, så til sidst, efter ca. halvanden måned, opgav jeg og blev afsluttet [for kort tid siden]. Efter personalets vurdering havde jeg nogle svære ben at binde ind, og dels på grund af mit arbejde og dels på grund af min psyke lod jeg det afslutte.	Dårligt
	7	Hjemmeplejen fik ikke besked om at komme, men jeg medbragte en udførlig rapport fra ambulatorium, som blev fulgt med godt resultat.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	5	Hudlægen som henviste mig fortalte blot, at jeg skulle have en strålebehandling, som hun ikke selv kunne give. På ambulatoriet blev der imidlertid ikke tale om behandling, men derimod om undersøgelse og samtale, hvilket jeg fandt særdeles tilfredsstillende. På trods af, at der syntes at være stor travlhed på ambulatoriet, oplevede jeg undersøgelsen og samtalen i en rolig atmosfære, lyttende og grundigt informerende.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Alt fungerede meget fint!	Virkelig godt
	7	For [over 20 år siden] opereret for brystcancer []. [For fire år siden] reopereret for brystcancer []. Problem/årsag til henvisning: tidligere brystvorte (tatoveret) "sidder" nu malplaceret. Derfor henvist til fjernelse med laser (senere ny tatovering). Behandling: jeg mødte op tre gange af tre forskellige læger - slutresultat var værre, end da jeg mødte op. Sorte pletter i min tatovering, hvilket ikke var muligt at "rette op på". Derfor slutbehandling.	Dårligt

## Bilag 5

- |   |   |   |               |
|---|---|---|---------------|
|  | 8 | Jeg er blevet utrolig godt taget imod og behandlet. Min lidelse er kronisk, og jeg har det fint med at skulle være jævnlig gæst på afdelingen, hvilket helt sikkert skyldes god, informerende og medmenneskelig behandling. | Virkelig godt |
|  | 9 | Nej, men jeg kunne godt ønske, at der evt. er en lidt længere telefontid i hverdagen.   | Godt          |

## Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2	Samlet indtryk
10	Jeg har oplevet at være en SAG blandt mange. Jeg er blevet behandlet korrekt (stort set) i forhold til selve behandlingsmetoderne, men den måde, hvorpå jeg har oplevet lægernes evne til at kommunikere og deres evne til at se mig og min generelle situation som mere end "bare" én med en hudlidelse, har i den grad været ringe. Lægerne bærer præg af, at de ikke uddannes til at have med mennesker men alene med deres "kadavere" at gøre.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg har en tid [i slutningen] november. Det fandt jeg ud af i dag, [mindre end en uge før], ved at ringe ind og høre, om jeg ikke snart skal have en indsprøjtning. Det er ikke første gang i mit forløb, at sekretariatet kludrer i det. Men læger og sygeplejersker virker meget kvalificerede.	Godt
16	Ikke nødvendig.	Godt
18	Nye læger hver anden gang.	Dårligt
ID	Kommentarer - Hudklinikken	Samlet indtryk
11	Jeg var på [et sygehus] tre gange, på [et andet] to gange. Sidste gang med fire timers ventetid, og alle fem gange uden behandling. Til sidst opsøgte jeg en læge i min hjemby og fik anbefalet [et tredje sygehus] - det var jeg glad for.	Virkelig godt
29	Jeg har fået forskellige forklaringer fra forskellige personer. Jeg har gået til behandling i et par år og har været igennem mange forskellige personer.	Dårligt
40	Det er nogle rigtig gode læger, der er i ambulatoriet, men det er træls, man får en forskellig læge hver gang.	Virkelig godt
47	Jeg savner information til egen læge med resultat af prøven, der blev taget i forbindelse med mit besøg i ambulatoriet.	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

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