

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Hjerteremedicinsk Afdeling B  
Skejby 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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	266
Afdelingens svarprocent:	67%

### **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.



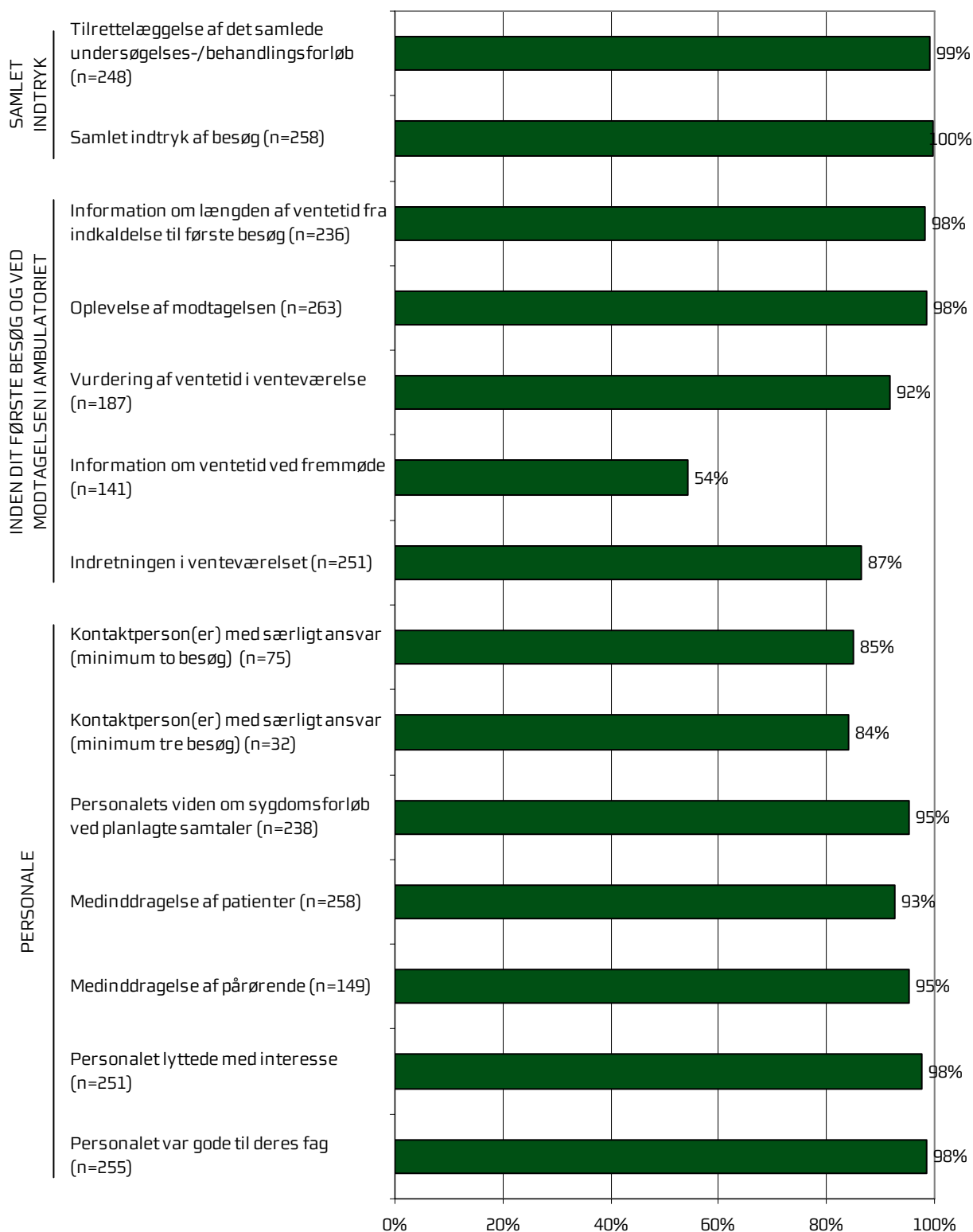


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

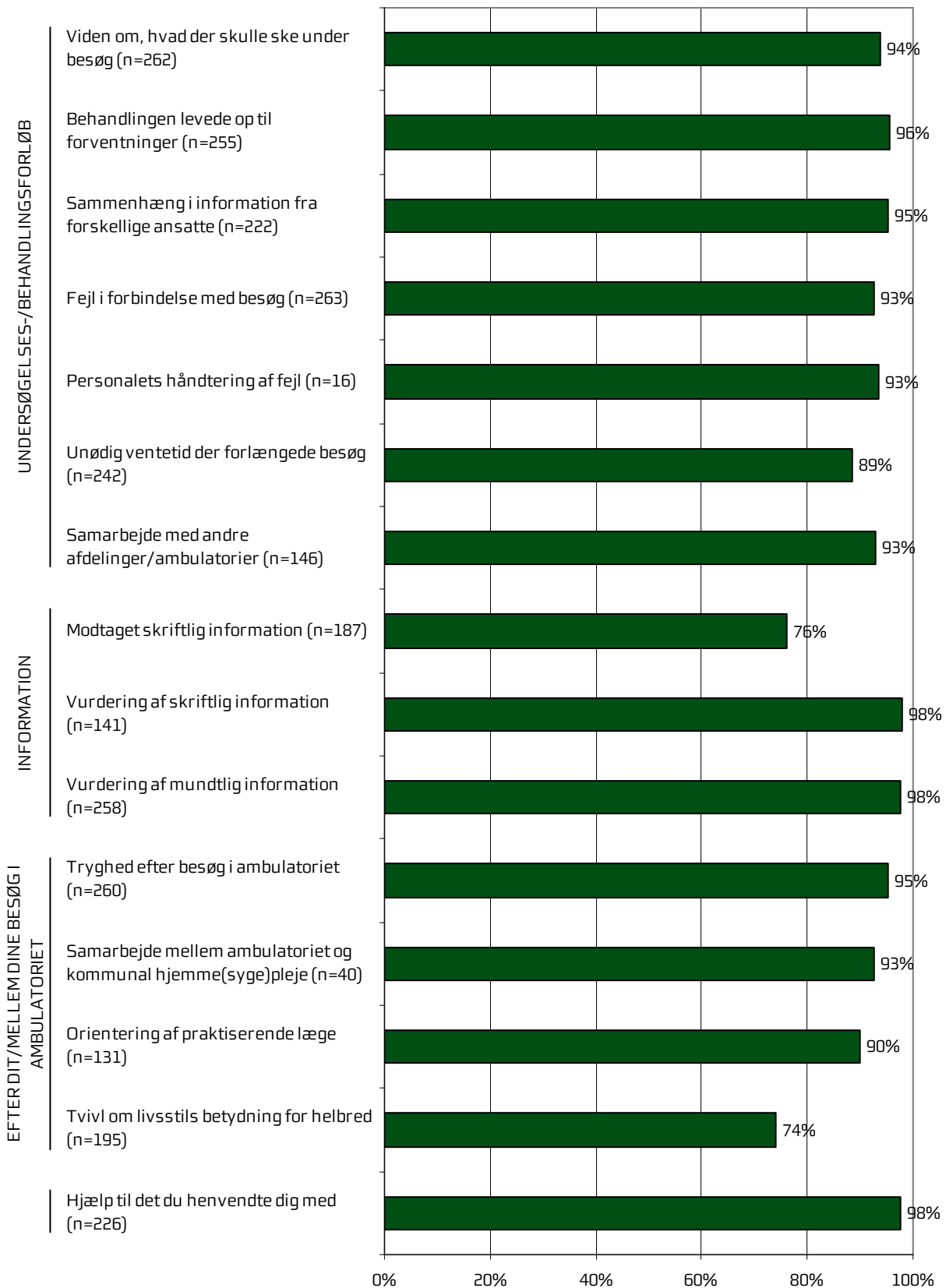
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

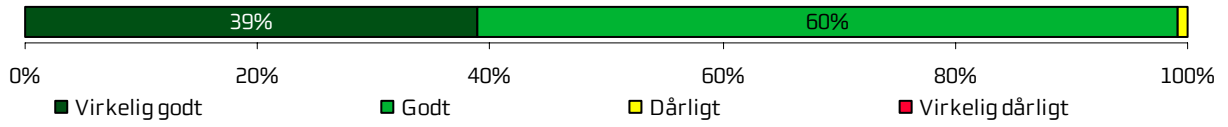
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

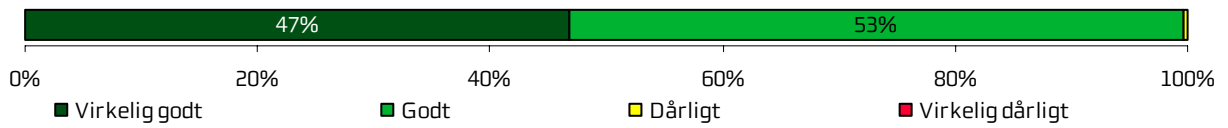
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=248)



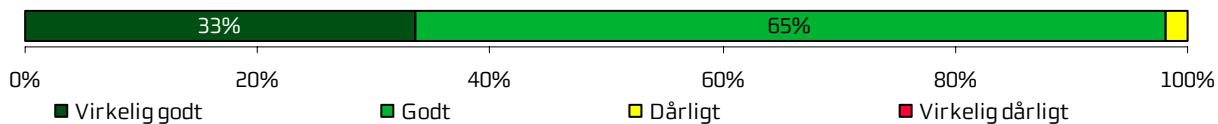
Samlet indtryk af besøg (n=258)



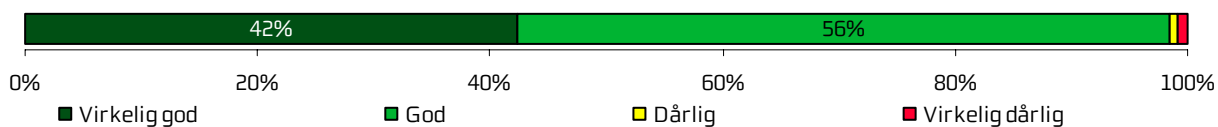
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	98 %	97 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	98 %	99 %	96 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

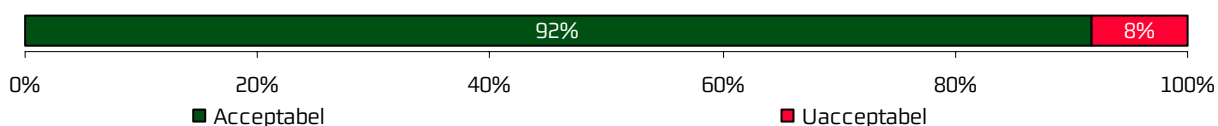
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=236)



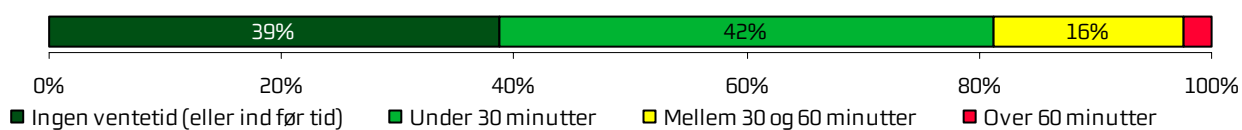
Oplevelse af modtagelsen (n=263)



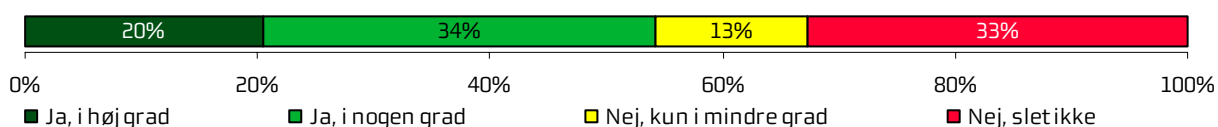
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=187)



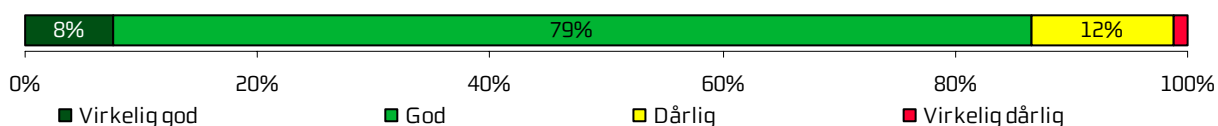
Længde af ventetid i venteværelse (n=256)



Information om ventetid ved fremmøde (n=141)



Indretningen i venteværelset (n=251)

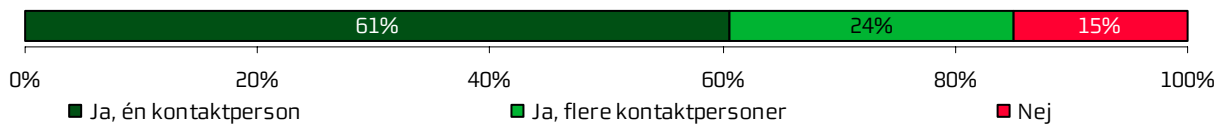




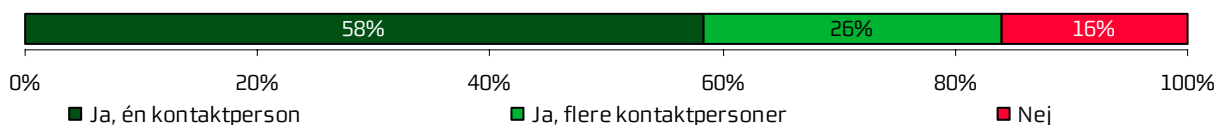
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	97 %	92 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	100 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	97 % *	89 %	93 %
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?		54 %	49 %	63 %	36 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	77 %	93 % *	87 %	89 %

## Personale

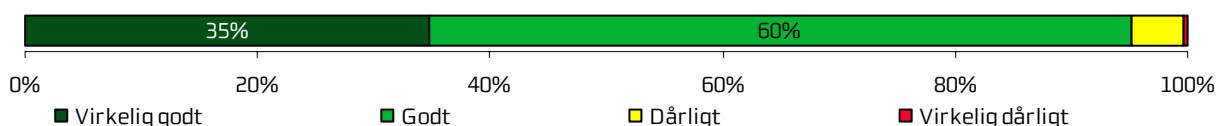
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=75)



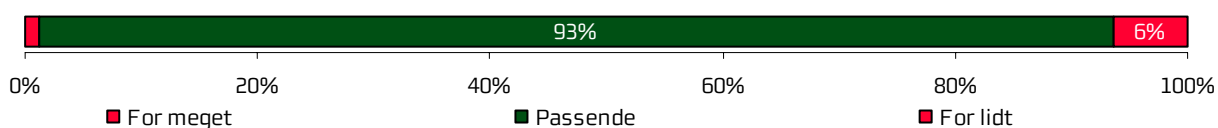
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



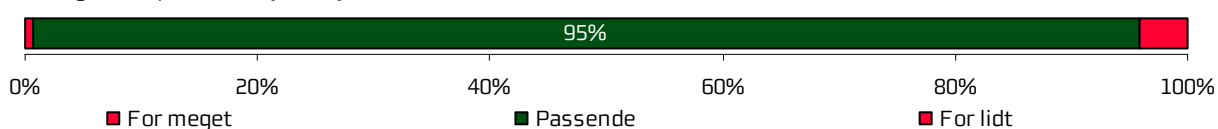
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=238)



Medinddragelse af patienter (n=258)



Medinddragelse af pårørende (n=149)



Personalet lyttede med interesse (n=251)



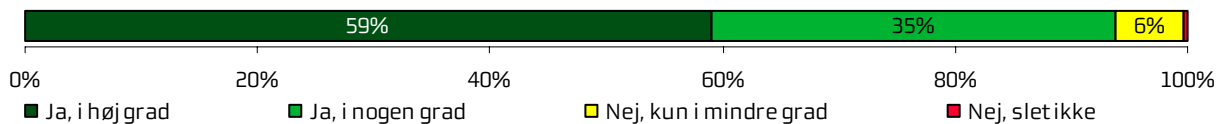
Personalet var gode til deres fag (n=255)



	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)		85 %	80 %	91 %	75 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		84 %	-	93 %	64 %	82 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	96 %	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	95 %	96 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	94 %	96 %	88 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	97 %	99 %	96 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	100 %	100 %	97 %	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

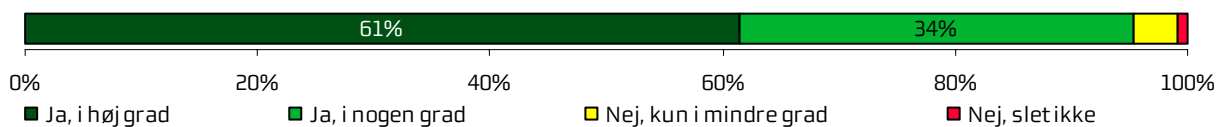
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=262)



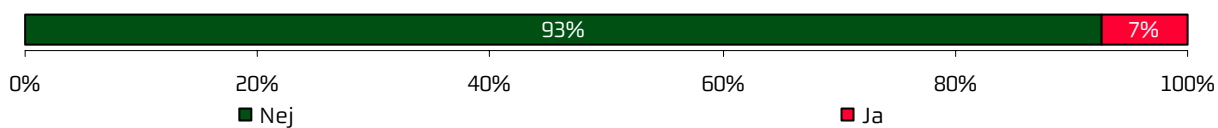
Behandlingen levede op til forventninger (n=255)



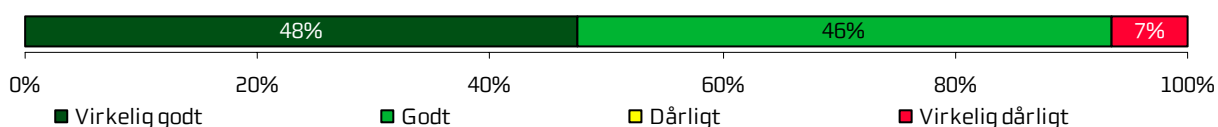
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=222)



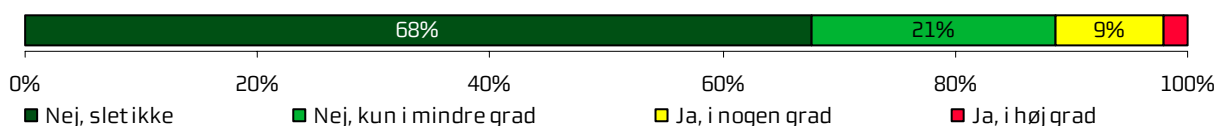
Fejl i forbindelse med besøg (n=263)



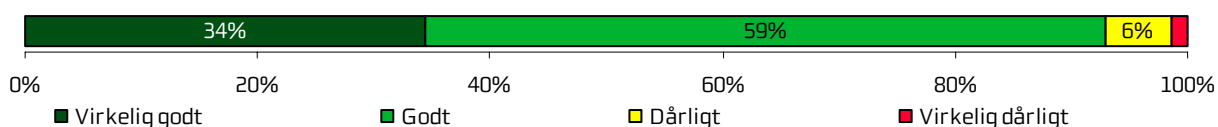
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=242)



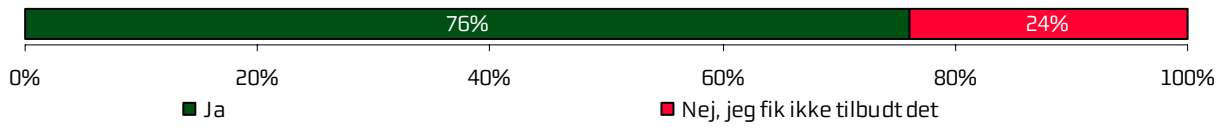
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=146)



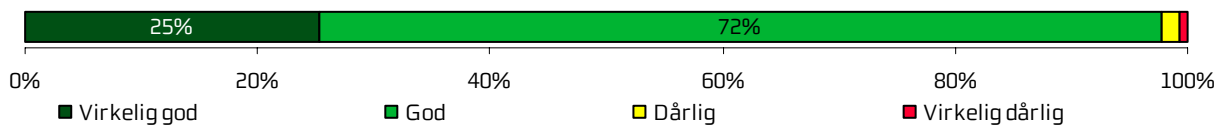
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	94 %	94 %	83 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	98 %	95 %	92 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	95 %	96 %	92 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	95 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		93 %	-	94 %	61 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	89 %	91 %	80 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	95 %	96 %	91 %	94 %

## Information

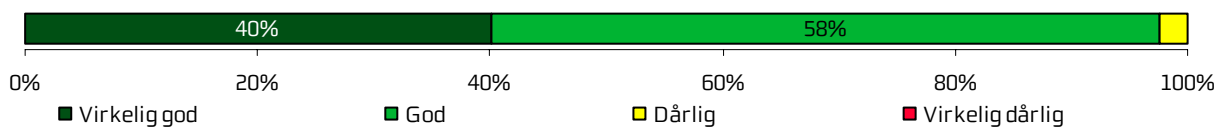
Modtaget skriftlig information (n=187)



Vurdering af skriftlig information (n=141)



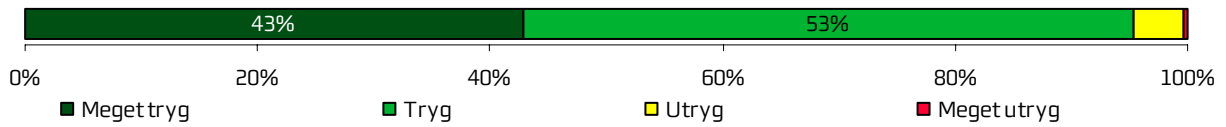
Vurdering af mundtlig information (n=258)



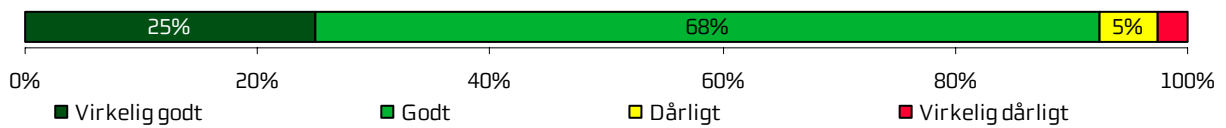
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	81 %	62 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	98 %	95 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

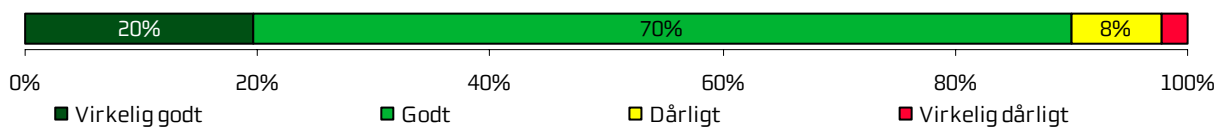
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=260)



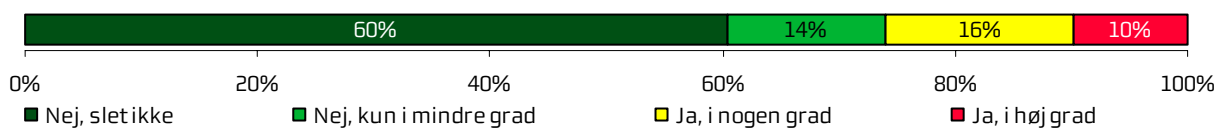
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=131)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=195)

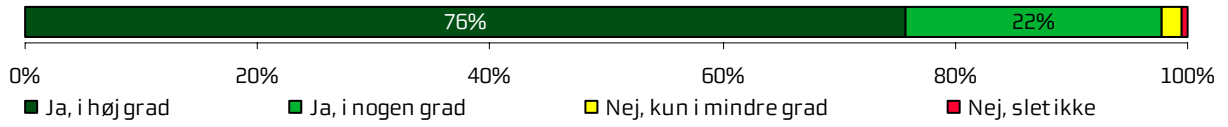




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	96 %	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	88 %	97 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	90 %	91 %	75 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	74 %	82 % *	66 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=226)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		98 %	97 %	98 %	94 %	96 %



## 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**

<b>1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>					
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					
<b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
<b>6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	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"/>
<b>7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	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;lobm&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?					

Gå til spørgsmål 21

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?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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	
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?

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

### SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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) 66 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	67%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	63%	60%
Kvinde	37%	41%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	17%	22%
20-39 år	8%	9%
40-59 år	21%	22%
60-79 år	43%	35%
80- år	12%	12%

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		266		100%
<b>Køn</b>				
Mand		167		63%
Kvinde		99		37%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		44		17%
20-39 år		20		8%
40-59 år		57		21%
60-79 år		114		43%
80- år		31		12%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		210		83%
Pårørende		43		17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		249		96%
Ikke dansk		10		4%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjertemedicinsk Ambulatorium B		258		97%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		8		3%

**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	39	60	1	0	248	11
<b>Køn</b>						
Mand	42	57	1	0	156	8
Kvinde	34	65	1	0	92	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	51	49	0	0	44	0
20-39 år	37	58	5	0	19	1
40-59 år	33	67	0	0	56	1
60-79 år	39	60	1	0	101	7
80- år	32	68	0	0	28	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	62	1	0	197	9
Pårørende	49	51	0	0	41	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	60	1	0	235	10
Ikke dansk	44	56	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	39	60	1	0	242	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	1

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	53	0	0	258
<b>Køn</b>					
Mand	49	51	1	0	163
Kvinde	44	56	0	0	95
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	65	35	0	0	44
20-39 år	42	58	0	0	19
40-59 år	39	61	0	0	57
60-79 år	47	52	1	0	109
80- år	35	65	0	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	56	0	0	205
Pårørende	64	36	0	0	43
<b>Modersmål</b>					
Dansk	47	53	0	0	244
Ikke dansk	40	60	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	47	53	0	0	251
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	65	2	0	236	23
<b>Køn</b>						
Mand	33	65	2	0	149	16
Kvinde	35	64	1	0	87	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	53	3	0	35	8
20-39 år	26	68	5	0	19	1
40-59 år	23	77	0	0	54	2
60-79 år	36	63	1	0	102	10
80- år	38	58	4	0	26	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	67	1	0	190	15
Pårørende	41	53	5	0	38	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	64	1	0	222	22
Ikke dansk	22	67	11	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	33	65	2	0	230	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	56	1	1	263
<b>Køn</b>					
Mand	44	55	1	1	167
Kvinde	40	59	0	1	96
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	47	51	2	0	44
20-39 år	35	55	0	10	20
40-59 år	32	68	0	0	56
60-79 år	45	54	1	0	113
80- år	51	49	0	0	30
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	56	0	1	209
Pårørende	45	53	2	0	43
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	56	1	0	248
Ikke dansk	40	50	0	10	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	42	56	1	1	256
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7



**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	187	74
<b>Køn</b>				
Mand	91	9	121	45
Kvinde	94	6	66	29
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	91	9	33	11
20-39 år	82	18	17	3
40-59 år	92	8	42	15
60-79 år	92	8	75	35
80- år	100	0	20	10
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	150	57
Pårørende	89	11	29	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	174	73
Ikke dansk	70	30	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	92	8	181	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	6	1

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	39	42	16	2	256	2
<b>Køn</b>						
Mand	37	45	15	4	162	2
Kvinde	42	39	19	0	94	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	53	2	5	43	1
20-39 år	20	50	30	0	20	0
40-59 år	37	49	13	2	57	0
60-79 år	41	39	17	3	107	1
80- år	45	23	33	0	29	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	42	19	2	204	1
Pårørende	46	45	5	5	43	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	42	16	2	242	2
Ikke dansk	0	60	20	20	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	39	42	16	2	249	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	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	20	34	13	33	141	17
<b>Køn</b>						
Mand	22	34	13	32	95	11
Kvinde	18	33	13	35	46	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	29	16	33	25	2
20-39 år	33	33	7	27	15	1
40-59 år	18	28	15	38	34	3
60-79 år	22	36	13	29	55	8
80- år	0	47	9	44	12	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	34	13	30	114	15
Pårørende	10	34	14	42	23	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	36	13	32	128	17
Ikke dansk	30	20	20	30	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	20	34	13	33	137	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	2

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	8	79	12	1	251	9
<b>Køn</b>						
Mand	7	77	16	1	159	6
Kvinde	9	82	7	2	92	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	77	15	0	41	2
20-39 år	5	84	5	5	19	1
40-59 år	9	71	17	2	55	2
60-79 år	7	80	12	1	109	2
80-år	5	91	4	0	27	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	79	12	2	199	8
Pårørende	8	82	10	0	42	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	79	13	1	236	9
Ikke dansk	10	90	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	7	79	12	1	245	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	1

**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	61	24	15	75
<b>Køn</b>				
Mand	49	28	23	45
Kvinde	77	20	3	30
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	69	19	13	16
20-39 år	86	0	14	7
40-59 år	31	56	13	16
60-79 år	62	21	17	30
80- år	81	0	19	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	28	16	58
Pårørende	77	15	8	14
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	25	15	70
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	60	25	15	73
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**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	58	26	16	32
<b>Køn</b>				
Mand	45	31	25	17
Kvinde	73	20	7	15
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	80	0	20	5
40-59 år	29	57	14	7
60-79 år	57	25	18	17
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	54	28	18	29
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	26	15	28
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	58	26	16	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**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	35	60	4	0	238	23
<b>Køn</b>						
Mand	35	60	4	1	153	13
Kvinde	34	62	5	0	85	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	53	45	2	0	41	3
20-39 år	32	53	16	0	19	1
40-59 år	25	67	8	0	53	3
60-79 år	37	61	1	1	101	12
80- år	18	77	4	0	24	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	62	5	1	188	19
Pårørende	48	49	3	0	40	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	4	0	226	21
Ikke dansk	22	67	11	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	35	61	4	0	233	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	1

**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	1	93	6	258
<b>Køn</b>				
Mand	1	93	6	162
Kvinde	2	92	6	96
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	2	93	5	44
20-39 år	0	79	21	19
40-59 år	2	94	4	56
60-79 år	1	95	5	110
80- år	0	89	11	29
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	205
Pårørende	0	90	10	43
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	243
Ikke dansk	10	80	10	10
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	1	92	6	253
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5



**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	1	95	4	149	110
<b>Køn</b>					
Mand	1	96	3	96	70
Kvinde	0	94	6	53	40
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	35	9
20-39 år	0	82	18	11	9
40-59 år	3	90	7	30	26
60-79 år	0	97	3	61	50
80- år	0	100	0	12	16
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	95	4	106	99
Pårørende	0	97	3	34	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	98	2	139	106
Ikke dansk	14	71	14	7	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	1	95	4	146	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	3

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	70	27	2	0	251	11
<b>Køn</b>						
Mand	70	29	1	0	156	9
Kvinde	70	25	4	0	95	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	79	21	0	0	44	0
20-39 år	60	30	10	0	20	0
40-59 år	67	33	0	0	55	2
60-79 år	74	24	2	0	106	5
80- år	51	41	8	0	26	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	27	3	0	197	11
Pårørende	81	19	0	0	43	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	28	2	0	236	11
Ikke dansk	80	20	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	70	27	2	0	244	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	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	82	16	2	0	255	6
<b>Køn</b>						
Mand	81	17	1	0	162	4
Kvinde	84	14	2	0	93	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	84	16	0	0	44	0
20-39 år	65	30	5	0	20	0
40-59 år	84	14	2	0	53	2
60-79 år	87	11	2	0	110	2
80- år	70	30	0	0	28	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	81	17	2	0	201	6
Pårørende	88	12	0	0	43	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	16	1	0	240	6
Ikke dansk	60	30	10	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	82	16	2	0	248	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	0	7	0

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	59	35	6	0	262	1
<b>Køn</b>						
Mand	59	36	4	1	165	1
Kvinde	58	33	8	0	97	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	72	25	2	0	44	0
20-39 år	55	35	10	0	20	0
40-59 år	44	48	5	2	57	0
60-79 år	71	25	5	0	111	1
80- år	25	61	14	0	30	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	37	5	0	208	1
Pårørende	68	27	5	0	43	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	34	5	0	247	1
Ikke dansk	40	50	10	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	59	35	6	0	255	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	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	71	25	3	1	255	6
<b>Køn</b>						
Mand	71	25	3	1	162	3
Kvinde	70	25	4	1	93	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	81	19	0	0	43	1
20-39 år	47	32	16	5	19	1
40-59 år	69	28	2	2	55	0
60-79 år	76	19	4	1	109	3
80- år	53	47	0	0	29	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	25	4	2	202	5
Pårørende	80	20	0	0	42	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	25	3	1	241	6
Ikke dansk	50	30	10	10	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	71	25	3	1	248	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

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	61	34	4	1	222	36
<b>Køn</b>						
Mand	59	37	3	1	141	22
Kvinde	65	29	5	1	81	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	74	23	3	0	31	10
20-39 år	61	33	6	0	18	2
40-59 år	53	47	0	0	52	4
60-79 år	67	29	2	2	98	13
80- år	40	42	19	0	23	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	35	3	1	183	24
Pårørende	73	24	3	0	31	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	34	4	1	209	35
Ikke dansk	44	56	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	61	34	4	1	215	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

**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	93	7	263
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	166
Kvinde	91	9	97
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	98	2	44
20-39 år	85	15	20
40-59 år	93	7	57
60-79 år	91	9	113
80- år	96	4	29
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	209
Pårørende	95	5	43
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	248
Ikke dansk	100	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>			
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	93	7	256
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7

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	48	46	0	7	16	3
<b>Køn</b>						
Mand	59	41	0	0	8	3
Kvinde	38	50	0	13	8	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	68	32	0	0	7	3
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	42	0	7	15	2
Pårørende	-	-	-	-	1	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	46	0	7	16	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	47	47	0	7	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	68	21	9	2	242	12
<b>Køn</b>						
Mand	67	22	9	2	150	11
Kvinde	68	20	10	2	92	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	77	15	5	3	40	2
20-39 år	58	26	16	0	19	1
40-59 år	64	24	10	2	54	2
60-79 år	71	18	10	2	104	5
80- år	55	33	8	4	25	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	21	9	3	191	11
Pårørende	70	23	8	0	41	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	20	8	2	228	12
Ikke dansk	40	30	20	10	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	68	21	9	2	236	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	1

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	34	59	6	1	146	64
<b>Køn</b>						
Mand	35	60	6	0	89	41
Kvinde	34	57	5	4	57	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	55	4	0	28	8
20-39 år	31	44	13	13	16	4
40-59 år	35	62	3	0	36	13
60-79 år	36	60	4	0	56	27
80- år	10	70	20	0	10	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	57	7	2	112	55
Pårørende	34	66	0	0	28	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	59	5	1	134	63
Ikke dansk	22	56	11	11	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	35	58	6	1	142	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

**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	76	24	187	60
<b>Køn</b>				
Mand	76	24	117	41
Kvinde	76	24	70	19
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	81	19	31	11
20-39 år	69	31	16	4
40-59 år	78	22	42	13
60-79 år	75	25	78	26
80- år	73	27	20	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	74	26	149	47
Pårørende	81	19	33	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	77	23	177	57
Ikke dansk	50	50	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	76	24	182	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	2

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	25	72	1	1	141	1
<b>Køn</b>						
Mand	26	74	0	0	89	1
Kvinde	25	69	4	2	52	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	76	4	0	25	0
20-39 år	27	64	0	9	11	0
40-59 år	16	84	0	0	32	0
60-79 år	30	68	2	0	58	1
80- år	33	67	0	0	15	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	70	2	1	109	1
Pårørende	20	80	0	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	71	2	1	136	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	25	73	1	1	136	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	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	40	58	2	0	258
<b>Køn</b>					
Mand	42	55	3	0	165
Kvinde	36	63	1	0	93
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	54	46	0	0	42
20-39 år	35	60	5	0	20
40-59 år	32	68	0	0	57
60-79 år	45	53	3	0	111
80- år	21	72	8	0	28
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	61	2	0	206
Pårørende	60	38	3	0	41
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	57	2	0	244
Ikke dansk	40	50	10	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	40	58	2	0	251
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7

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	43	53	4	0	260
<b>Køn</b>					
Mand	46	50	4	0	164
Kvinde	37	57	5	1	96
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	53	45	2	0	43
20-39 år	35	55	10	0	20
40-59 år	48	48	4	0	55
60-79 år	41	53	4	1	113
80- år	30	66	4	0	29
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	51	5	0	207
Pårørende	43	55	2	0	42
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	53	3	0	246
Ikke dansk	40	40	20	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	43	53	4	0	253
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

**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	25	68	5	3	40	20	198
<b>Køn</b>							
Mand	32	64	0	4	28	13	121
Kvinde	8	75	17	0	12	7	77
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	0	100	0	0	6	2	36
20-39 år	-	-	-	-	1	1	18
40-59 år	30	70	0	0	10	3	44
60-79 år	40	53	0	7	15	10	82
80- år	13	63	25	0	8	4	18
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	32	65	3	0	31	16	157
Pårørende	0	86	14	0	7	3	33
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	66	6	3	35	19	190
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	6
<b>Afsnitsnavn</b>							
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	25	68	5	3	40	20	191
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	7

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	20	70	8	2	131	129
<b>Køn</b>						
Mand	22	70	4	4	78	86
Kvinde	16	71	13	0	53	43
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	17	78	5	0	20	24
20-39 år	22	33	44	0	9	11
40-59 år	13	84	0	3	33	24
60-79 år	29	61	6	4	51	58
80- år	6	83	11	0	18	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	69	8	2	105	101
Pårørende	16	79	5	0	21	22
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	69	8	3	120	125
Ikke dansk	13	75	13	0	8	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	19	71	8	2	129	124
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	5



**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	60	14	16	10	195	65
<b>Køn</b>						
Mand	57	14	16	12	131	34
Kvinde	67	13	16	5	64	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	18	9	5	22	22
20-39 år	44	19	31	6	16	4
40-59 år	69	10	12	8	50	6
60-79 år	60	11	18	11	90	20
80- år	45	25	12	18	17	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	12	17	11	165	41
Pårørende	58	24	14	5	22	21
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	12	15	11	183	62
Ikke dansk	11	44	44	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	60	14	16	10	191	62
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	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	76	22	2	0	226	24
<b>Køn</b>						
Mand	75	23	2	1	140	17
Kvinde	78	21	1	0	86	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	85	12	2	0	41	3
20-39 år	72	28	0	0	18	1
40-59 år	75	25	0	0	48	8
60-79 år	73	22	3	1	95	8
80- år	73	27	0	0	24	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	23	2	1	178	21
Pårørende	82	16	3	0	40	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	21	2	0	212	24
Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hjertemedicinsk Ambulatorium B	76	22	2	0	222	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3



## **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.














## Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus



















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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede, under mine besøg, at jeg blev taget MEGET seriøst, og jeg følte mig tryk og godt tilpas under mine besøg på afdelingen. Jeg var særdeles tilfreds med min behandling, som foregik ved NN.	Virkelig godt
2	Som tidligere skrevet, altid godt. Dejligt med de samme 2-3 personer hver gang, og I er fremragende til at finde plads til yderligere undersøgelser, så man har fået en HELHEDSbehandling, inden man tager hjem. I er bare gode.	Virkelig godt
3	Jeg har altid været tilfreds med mine besøg på ambulatoriet og med den forbindelse, der er mellem ambulatoriet og afdelingerne, for en gang opdagede de problemer med hjertet, så jeg blev direkte overført til afdelingen og fik [operation].	Intet svar
4	De var alle søde ved mig. Tak.	Godt
5	Jeg blev indlagt [] i 2009 og fik en virkelig god behandling, og har senere været to gange til kontrol med god behandling.	Virkelig godt
6	Når der står i indkaldelsen, at jeg skal til to ting, kan det ikke være rigtigt, at jeg kun kommer til en ting, og samtidig kan jeg sagtens mærke, at personalet synes, at jeg er et brokoved, når jeg spørger ind til det. Jeg bor altså langt fra Skejby, så jeg synes virkelig, det er for dårligt!!!	Godt
7	Kontrolbesøg.	Godt
8	I et forløb på over to år (samme relativt sjældne sygdom) med især mange "besøg" i 2008 og 2009, nu kun et kontrolbesøg ca. hvert halve år, men MED SAMME SYGEPLEJERSKE og STORT SET SAMME ANSVARSHAVENDE LÆGE NN, hvor vi straks har god kontakt efter måneders forløb, og hvor man har mulighed for en enkelt gang at spørge om noget i telefonen i mellemtiden, så kan jeg kun være tilfreds med den service, som ambulatoriet har givet MIG.	Godt
9	Absolut tilfreds!	Virkelig godt
10	Som nævnt før, så har vi været meget tilfredse med den behandling, vi og vores søn har fået i ambulatoriet. En stor ros og tak skal specielt lyde til NN. I vores tilfælde er kontakten til ambulatoriet jo "kun" en del af pakken, som også omfatter andre afdelinger. Afdelinger, hvor vi ligeledes har mødt engagerede og professionelle mennesker med stor empati.	Virkelig godt
11	Jeg så film - en god film! Det var rart imens. Og lyden var god.	Godt
13	Sygeplejerskerne, der modtager patienterne til ambulante kontroller, er meget venlige, nærværende og lyttende, og meget vidende på deres område - FLOT.	Godt
15	NN er bare super. Han har været meget grundig, og har HVER GANG opsummeret undersøgelsen og det videre forløb samt eventuelle tvivlsspørgsmål. Vi har i det hele taget kun haft positive ople-	Virkelig godt















## Bilag 5

velser med personalet på Skejby. TAK.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 18 | Vi mangler lidt et legested. Dog er ventetiden ikke lang, så måske ikke. Vores dreng er [lille], og kunne måske have fornøjelse af tegnefilm, eller legetøj, i den lille ventetid. Ved undersøgelsen: super godt med TV. Super sød sygeplejerske, og en helt perfekt kommunikerende læge. Store roser herfra!  | Virkelig godt |
|    | 19 | AMBULATORIET ER SÆRLIGT GODT.  | Virkelig godt |
|    | 20 | Synes, de forskellige hospitaler, "man" bliver behandlet/undersøgt på, burde arbejde mere sammen.  | Godt          |
|    | 22 | Altid venlige og de svarer med det samme, hvis der spørges.  | Godt          |
|    | 23 | Jeg har været meget tilfreds med hele forløbet.  | Virkelig godt |
|    | 25 | Formålet med besøget var en pacemakerkontrolkontrol [], men jeg er samtidig blevet behandlet for [anden sygdom] flere gange. Jeg får ikke at vide om undersøgeren er maskinpasser eller læge. Jeg får at vide, at pacemakere fungerer perfekt, men hvordan helbredet og hjertet har det, bliver ikke kommenteret.  | Godt          |
|    | 28 | Jeg er inde i et forløb, hvor jeg formentlig får en behandling, når "marevan" målingerne ligger stabile.   | Godt          |
|  | 30 | Bedre samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier om undersøgelser, behandlinger, planlægninger.  | Godt          |
|  | 31 | Det, ambulatoriet gjorde godt var, at alle personalemedlemmerne var venlige, og at de, som tog sig af mig, var fuldt forståelige med, hvordan jeg havde det med det hele. Ikke noget negativt!! :) Generelt var alt godt!  | Virkelig godt |
|  | 32 | Indretningen kunne være bedre - mere bordplads, mulighed for at kunne lave lektier på studier med pc. Eventuelt at Hjerterforeningen havde en repræsentant, hvor man åbent kunne stille spørgsmål, herunder vejes, udregne bmi, blodtryk, diæt, mad m.m. Personalet fortjener en grøn smiley i service og info og for faglig viden. Så superflot. Jeg mærker ingen stress på personalet, selvom de er hårdt opspændt. Inventaret må gerne fornyes, hvis det ikke går udover fagligheden - så hellere mere personalet. Det kunne være rart, hvis man kunne købe en yoghurt, sandwich eller lign. Evt. kakao, juice, som er kolde = første classes hotel. Karakteren er UG+, 13 eller 12 alt efter karakter-skala. | Virkelig godt |
|  | 33 | Jeg kommer i ambulatoriet som [forælder til lille barn] og er kommet der [i et par år]. Særligt nævneværdigt, synes jeg, er personalets evne til at tage vare på kommunikation/relation til såvel børn som voksne.   | Godt          |
|  | 34 | Det ville være rart og mere tillidsvækkende, hvis lægen havde sat sig ordentligt ind i mit sygdomsforløb inden samtalen. Man kan jo kun spekulere på, om det skyldes manglende tid eller interesse, men uanset hvad føler man sig i nogen grad som en fremmed på gennemrejse.  | Dårligt       |
|  | 35 | Kun én indvending/forslag til forbedring af kommunikation: Det er ikke muligt at kontakte Skejby Sygehus [på] det telefonnummer, der er angivet i mødeindkaldelsen. Anvendt Internet eller telefonkø.  | Virkelig godt |

-  37 Særdeles god modtagelse og behandling. Godt
-  41 Utrolig professionel og sympatisk behandling hos sygeplejerske NN, hjertemedicinsk ambulatorium B, afdeling B på Skejby sygehus. Helt udover det sædvanlige!!! Virkelig godt
-  42 Der blev sendt prøver til andre sygehuse til undersøgelse, som der gik meget lang tid med svar på? Men ok, ting tager jo tid. Godt
-  44 Efter to timer med mødet med modtagersygeplejerske, var jeg på afdelingen og på en bære til operation. Virkelig godt
-  49 Jeg har været på ambulatoriet adskillige gange, og eneste "anke" er, at de har meget svært ved at overholde den aftalte tid. Personalet gør et utrolig godt stykke arbejde. Virkelig godt
-  51 Som sagt, store roser til læge NN, og pacemakerkontrollen lader noget tilbage at ønske i forhold til en læge, der ved noget om børn og pacemakere... Godt
-  53 Alle satte sig ind i min situation. Der var en god dialog. Meget professionelle folk. Godt
-  54 Havde ikke behov for hjælp i ambulatoriet. Virkelig godt
-  56 Jeg får kontrolleret min [pacemaker]. Denne kontrol har fungeret upåklageligt. Virkelig godt
-  57 Jeg har været gennem fire og et halvt års sygdomsforløb, og jeg har kun oplevet én konsultation, der skuffede mig. Så det er ikke så ringe. Virkelig godt
-  59 Vi har [over en årrække] tre gange oplevet, at ambulante datoer blev ændret. Det kan der være gode grunde til, f.eks. at kontaktlæge har ændret sin ferie. Men én af gangene fik vi ikke besked og kom forgæves, hvor man så vurderede, at pacemakeren ikke skulle skiftes før seks uger senere. Det er svært at komme igennem i telefontiden, hvis man vil kende sin aftaledato mere end en måned i forvejen. Sidst jeg ringede var der slet ikke booket nogen tid. Men A-ambulatoriet, som jeg blev stillet om til kunne se, at det var meningen og kunne give tiden med det samme, selv om det ikke er dem, som følger os. Godt
-  60 Jeg forsøger ved hvert besøg at få revideret mit medicinforbrug! Uden held. Godt
-  61 Jeg havde fornemmelsen af, at personalet havde bedre tid, da jeg kom de første gange. Det kunne være bedre. Virkelig godt
-  62 Jeg har kun været til kontrol af en ICD, og synes, at jeg har fået en rigtig god behandling. Godt
-  63 Jeg føler mig i trygge hænder og har fuld tillid til personalet på Hjertemedicinsk Ambulatorium. Godt
-  66 Ambulatoriet bør give min praktiserende læge besked. Intet svar
-  71 Vi får altid god information om, hvad der foregår og skal foregå. Vi får altid en god snak om, hvad skal ske både nu og i fremtiden. Alt i alt en rigtig god oplevelse hver gang. Godt
-  72 Var super glad for lægen, der undersøgte vores dreng. Han var rigtig god til børn, og tog sig tid. Virkelig godt

## Bilag 5

	73	Jeg kan kun sige, at mit møde med ambulatorium NN har været positivt, lige fra det første besøg og til i dag. Jeg har svært ved at se, hvordan det kan blive bedre. Har når det er sagt, så kunne jeg godt tænke mig, at ventetiden fra undersøgelsen har fundet sted, til jeg får svar ikke er så lang. 14 dage og derover føles meget lang.	Godt
	74	Blev mødt af en meget dygtig og venlig læge, som stille og roligt (og meget børnevenligt :-)) undersøgte min søn og forklarede mig meget forståeligt om, hvad han så på skanningen, og hvilken betydning det har for min søns helbred. Var meget imødekommende (foreslog det selv) overfor at vi skulle sørge for at få en tid på [ambulatoriet], når vi i forvejen skulle til undersøgelse på sygehuset, da vi ofte kom der, hvilket er en stor lettelse, når jeg ofte må tage fri med en søn med en kronisk lidelse pga. diverse undersøgelser.	Godt
	75	Trist venteværelse - mange stole på lidt plads og intet dagslys.	Godt
	77	Selvom man er "rask", betyder det meget, at lægerne stadig tager sig tid, for oftest der har man flere tanker og spørgsmål! Er meget tilfreds med afdeling B2 og Ambulatorium.	Godt
	78	Synes, at de læger/sygeplejerske, jeg har, er gode til at være der. Ringer jeg og siger, der er noget galt, finder de tid til, jeg kan komme op og få en undersøgelse, så jeg selv føler, det hele er ok og kan få ro i min krop. Så er rigtig tilfreds med min læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
	80	Samlet har det været rigtig godt. Der har ikke været noget at klage over.	Virkelig godt
	84	Jeg synes I virker professionelle. Og man kan spørge og få svar, uden man føler sig dum eller til ulejlighed, og I tager ens problemer seriøs. TAK FOR DET.	Godt
	85	For korte svartider!!	Godt
	88	Det var først, da jeg kom på hjertemedicinsk afdeling, at jeg følte, der var nogle, der tog mig seriøst. Dejligt :-)	Virkelig godt
	89	Kanon sød sygeplejerske. Alt i alt en behagelig oplevelse. Et privathospital havde ikke gjort det bedre.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Gode til at forklare, hvad der foregik under scanningen (lyd og billeder).	Det kan jeg ikke vurdere
	2	Jeg er særdeles godt tilfreds.	Virkelig godt
	3	Vi synes ikke, at der har været noget der har kunne gøres bedre i vores tilfælde. Vi har fået en alle tiders behandling, og har følt, at vi har været i de bedste hænder - og meget trygge hænder. Vi har haft en super god børnelæge i forløbet med vores datter. [Lægen] var fantastisk til at fortælle os om situationen (så vi forstod det), og var enormt godt til børnen. Der blev gjort en masse for, at vores datter skulle føle sig godt tilpas under forløbet. Det var dejligt. Alt i alt har vi kun positive ting at sige om vores behandling i Skejby.	Godt
	4	Korte ventetider. God personlig kontakt, også med pårørende. God information. God tid til den enkelte.	Virkelig godt







## Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
3	Parkering. Man kan sommetider komme til at gå rigtig langt fra P-pladsen og til ambulatoriet.	Intet svar
10	Vores søn fik ved 5-ugers undersøgelsen ved egen læge konstateret en mislyd ved hjertet. Han var efterfølgende til scanning, hvor der blev konstateret en hjertefejl. Patienten blev herefter overført akut til Skejby, hvor vores først møde med personalet fra hjertemedicinsk afdeling var, da NN scannede vores søn. Det var naturligvis en meget følelsesladet oplevelse, men NNs professionalisme, engagement og ikke mindst empati var enestående.	Virkelig godt
12	Godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Da jeg blev [skadet], var I meget hurtige til at behandle mig.	Virkelig godt
19	Alt var i orden. Ingen problemer.	Virkelig godt
28	Jeg skulle møde i specificeret åbningstid - henvisning fra egen læge - derfor ingen ventetid.	Godt
32	Telefontiden er for kort og besværlig, når man er i den arbejdsdygtige alder.	Virkelig godt
33	Så vidt jeg husker, var der ingen information angående eventuel ventetid. Dog heller ikke information, jeg havde forventet at få oplyst! (Derfor "dårligt").	Godt
42	Der var god information inden. Pr. brev med tid, sted, indgang - og evt. ventetid og navn på vedkommende i venteværelset!	Godt
46	Fik udsat tiden. Ville gerne have vidst dette lidt tidligere, da vi så ville have undersøgt muligheden for at blive undersøgt på privathospital. Var lang tid at vente på afklaring [].	Godt
47	Det står tydeligt på indkaldelsen, at ventetid kan forekomme.	Virkelig godt
49	Indkaldt ved brev.	Virkelig godt
57	Fleksibel og god betjening.	Virkelig godt
59	Forinden var ved besøg [i sommer] konstateret, at der var mindre end tre måneders batteritid på pacemaker. Herefter at der manglede gennemlysning, før man kunne tage stilling til udskiftning. Synes, det var for længe at vente til [efterår].	Godt
63	Indkaldelsen per brev skal komme så hurtigt som muligt efter sidste besøg, således tidspunktet kan blive lagt i kalenderen.	Godt
64	Synes lægerne var for sjuskede. De grinte bare. De tog mig ikke seriøst, følte jeg.	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 5





- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 69 | I mit sidste forløb i forbindelse med min anden graviditet, besøgte jeg [en anden afdeling] hver anden uge. Her ville det være smart at aftale tid fra gang til gang og ikke vente på brev med tiden på. | Virkelig godt |
|  | 70 | Jeg var indlagt på B4.   | Virkelig godt |
|  | 84 | Jeg husker ikke noget specielt dårligt. Altid søde, rare og venlige. En gang jeg skulle komme AKUT til tjek, fik jeg at vide, at der kunne forekomme ventetid. Det var højst ti minutter.                | Godt          |
|  | 87 | Ikke lang ventetid denne gang, men har været ude for ventetid på 30 minutter.  | Virkelig godt |

## Hjerteremedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hjerteremedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
2	Lidt mere smil fra lægesekretæren:-) Samt information om, at det er okay at tage kaffe, samt hvor man skal sidde, samt at man kan få kørselsgodtgørelse. Jeg skal HVER gang selv spørge efter ske-maet.	Virkelig godt
4	God.	Godt
10	Den første scanning forgik på børneafdelingen som nævnt før. Efter vores søn blev opereret, har vi været til kontrol i ambulatoriet. Her har vi igen mødt NN, som jo kender til vores søn fra tidligere scanninger. Igen et professionelt og engageret møde. Det øvrige personale, vi har mødt på ambula-toriet, har ligeledes været venlige, imødekommende og engagerede i deres arbejde.	Virkelig godt
13	Venlig modtagelse i receptionen. Mulighed for drikkevarer i ventetiden. Pænt og rent i venterum.	Godt
21	Da jeg var til konsultationer [] som lille, var jeg ret generet. Da satte jeg pris på, når der ikke var så mange mennesker i venteværelset ad gangen, og når sygeplejerskerne/lægerne var stille og rolig og ikke kom med dårlige jokes, som jeg ikke forstod.	Godt
28	Jeg indlæste sygesikringskort, hvorefter sygeplejerske kom.	Godt
31	Jeg synes, at det er en fin modtagelse, jeg fik, og det var slet ikke sådan, at man tænkte, at man ikke ville derud igen :-)	Virkelig godt
32	Ja, sekretærerne måtte gerne af sig selv oplyse, om man kan forvente at komme til før tid, eller hvor lang ventetid de påregner som minimum. Det vil sænke utilfredshedsniveauet blandt venten-de patienter med op til 75%, hvis ventetiden er op mod 15 minutter eller mere. Det er generelt det brok, jeg skal sidde og høre på, og det er træls.	Virkelig godt
34	Det ville være rart, hvis der kunne oplyses en omtrentlig ventetid.	Dårligt
38	Jeg er flere gange faldet i søvn, mens jeg ventede, men det er okay!	Godt
42	Nej, men ok.	Godt
46	Der kom en sygeplejerske og fortalte, at der var lidt ventetid.	Godt
55	Ok. Skulle lige finde ud af det med sygesikringsbevis.	Godt
57	TRAVLHED PGA. SYGDOM BLANDT LÆGERNE BLEV HÅNDBTERET GODT.	Virkelig godt
63	Det er ikke altid, at der er nogen ved "lugen".	Godt
64	Jeg har ventet så længe på svaret. De sendte aldrig resultatet til min læge. Jeg bad dem selv om at få svaret!	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 5

	68	Sygeplejersken tog imod os og talte med os i ventetiden. Den anden gang var det lægen, der tog imod os. Vi følte os meget velkomne og i gode hænder!:-)	Virkelig godt
	70	De var virkelig flinke, da jeg kom derover.	Virkelig godt
	76	Sad for længe og ventede.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	3	Vi blev mødt af en sygeplejerske, som var meget venlig og hjælpsom med hensyn til at "kode" at vi var kommet ("kode" = scanning af sygeskringskort"). Det var rart.	Godt

## Hjerter medicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus



















### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjerter medicinsk Ambulatorium B	Håndtering af fejl
6	Der stod i indkaldelsesbrevet, at jeg skulle have mit [apparat] tjekket. Der stod også, at jeg skulle til samtale med en læge. Jeg kom ikke til samtale med lægen.	Intet svar
13	Et ambulat besøg blev "glemt", da der kom en ekstra undersøgelse ind [] - hændeligt uheld!!	Virkelig godt
17	Efter faste før en scanning blev der serveret suppe, hvilket resulterede i udsættelse af kontrollen og resulterede i yderligere fem indlæggelsesdage.	Godt
24	Glemt indkaldelse til videre undersøgelse. Ikke underrettet om resultat af undersøgelser som lovet.	Godt
27	En mindre kommunikationsfejl, der gjorde, at jeg ventede 20-30 minutter, efter at jeg var færdig.	Godt
42	En ledning/føler til min ICD-Pacemaker faldt af og gav et ordentligt stød.	Virkelig godt
43	En gang talte de ansatte over hovedet på mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
48	Ingen.	Intet svar
52	Man var meget (udelukkende) obs. på mit [barns sygdom] - var ikke opmærksom på helhedsbilledet, selvom vi fortalte om [symptomer] - som intet havde med [sygdommen] at gøre. På VOR foranledning gik man endelig i dybden. Vores [barn havde anden sygdom] - diagnosticeret som næsten 8-årig - på trods af årlige kontroller på ambulatoriet siden [spæd]. Konklusion: Lægerne, som ellers er MEGET dygtige, bør lytte lidt bedre og se tingene i bredere perspektiv.	Godt
58	Jeg var med i et forsøg, og det var jeg faldet ud af efter et par gange. Efter fem år sluttede forsøget, og jeg fik ingen meddelelse om det, men læste i dagspressen om det gode resultat.	Virkelig godt
84	Hvis der har været noget, kan jeg ikke huske det, så et er nok ok [].	Intet svar
86	Ved [behandling] blev der byttet om på to ledninger, hvilket jeg opdagede ved sengetid, hvorefter jeg dagen efter kontaktede ambulatoriet og fik besked om at notere det.	Virkelig godt
89	Bundkortet i scanneren "brændte" af.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
4	Forkert kontroltid. Bestilte blodprøver på forkert hospital.	Virkelig godt

## Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
2	Jeg har den samme læge hver gang og de samme to kontaktsygeplejersker, det er virkelig dejligt og betryggende, og de tre samarbejder bare så godt og er så hjertevarme. Jeg oplever altid, at der er tid og hvis jeg, mod forventning, skal have lavet en anden undersøgelse, så finder de også lige ud af det, således at jeg ikke skal tage hjem og vente på den undersøgelse, det er bare så flot. Så jeres afdeling skal bare have roser, især mine tre dejlige kontaktpersoner.	Virkelig godt
10	Inden vores søn skulle opereres, talte vi med kirurg NN1 sammen med NN2. Igen en meget følelsesladet oplevelse, hvor vi fik gennemgået den forestående operation. Vi sad efterfølgende tilbage med en følelse af, at der var tale om virkelige professionelle mennesker, der ved, hvad de har med at gøre. NN2 formidlede informationerne på en forståelig måde, og han udviste en stor grad af empati. Aftenen inden operationen mødte vi NN3, der scannede vores søn. Igen oplevede vi et engageret menneske, der udviste en høj grad af empati over for os. Da der ved operationen opstod komplikationer, blev vi kontaktet af NN2, der underrettede os om situationen. Igen en oplevelse af at blive informeret på en god måde.	Virkelig godt
13	Jeg har været meget godt tilfreds. Det kan selvfølgelig, som patient der deltager i alle kontrolbesøg, være lidt frustrerende at møde forskelligt personale ved de ambulante undersøgelser. Dvs. mange forklaringer vedrørende sygdomsbilleder skal fortælles igen og igen.	Godt
15	Vi har været tilknyttet børneambulatoriet, hvor vi både har oplevet god kontakt og info fra NN som kontaktperson. Ligeledes har der været god koordination og samarbejde med [anden afdeling]. Børneventeværelset er rart og det er godt det ligger separat fra det andet venteværelse.	Virkelig godt
16	Jeg fik pacemaker [for et stykke tid siden], og den hævede voldsomt op. Det har ambulatoriet taget hånd om på en meget betryggende måde, med flere besøg til følge.	Godt
19	Alt gik fint.	Virkelig godt
28	God og hurtig undersøgelse.	Godt
32	Det der med en fast tilknyttet person, gælder måske kun for dem, der kommer oftere. En til to gange om året! - nye mennesker hver gang. Jeg tager det med smil, kender min sygdom med pacemaker, så hurtigt referat og hurtig forklaring af symptomerne og de undersøger og indstiller pacemakere. :) Humoren er rigtig god.	Virkelig godt
34	Det er et væsentligt problem, at det hver gang er en ny sygeplejerske og en ny læge man skal tale med. Det virker irriterende og uhensigtsmæssigt, at man først bliver udfrikket af en sygeplejerske om sin sygdom m.v., når man så bagefter skal gentage det hele når lægen kommer.	Dårligt
36	Undersøgelsen varede i knap en halv time, og undervejs fik vi ikke at vide, hvad lægen fandt frem til. Det ville have været bedre med løbende information om undersøgelsens resultater.	Virkelig godt
37	Bedre orientering om undersøgelsen.	Godt


	40	Vil gerne rose sygeplejersken for en meget venlig og dygtig behandling.	Godt
	42	Generelt er jeg meget tilfreds med behandlingen af mit sygdomsforløb.	Godt
	45	Den "unødvendige" ventetid var til dels pga. to akutte patienter.	Godt
	47	[Patienten] blev opereret [], da hun var [spæd]. [Patienten] har nu [børnehavealder] og er i fin trivsel. Vi indkaldes hvert år [om sommeren] til tjek.	Virkelig godt
	50	Hurtigt og gnidningsfrit.	Virkelig godt
	51	Vi kunne godt ønske os, at lægen i forbindelse med pacemakertjek var en speciallæge, der havde ekspertviden ift. børn og pacemakere, og ikke en tilfældig læge, der ikke ved noget om emnet. Vi er derimod meget tilfredse med speciallægen til ultralyd af hjertet. Meget kompetent og altid den samme læge.	Godt
	59	Efter gennemlysning og undersøgelse fik jeg tilbud at møde en overlæge, hvis vi ville vente ca. tre kvarter. Det lykkedes, og han lovede, at der nu var taget en beslutning om at pacemakeren skulle skiftes inden for et par uger, og det blev det.	Godt
	63	Jeg har efterhånden været til ambulant undersøgelse mange gang med et interval på ni til tolv måneder, men jeg tror aldrig, at jeg er blevet undersøgt af den samme læge. Det ville være rart med en fast læge.	Godt
	69	Der var fin kommunikation mellem hjerteafdeling og ultralyd i forbindelse med min graviditet.	Virkelig godt
	70	De var meget flinke på afdelingen. Fik lov at tage hjem og komme igen næste dag.	Virkelig godt
	79	Jeg kan ikke rose de behandlende kirurger, læger og plejere nok! Super fin behandling i en venlig og omsorgsfuld tone.	Virkelig godt
	80	Stor tryghed/hjælp, at det har været den samme person, man er blevet behandlet af igennem årene, da lægen så har styr på ens behandlingsforløb.	Virkelig godt
	81	Er den person der kontrollerer pacemaker læge eller tekniker?	Godt
	82	Virkelig god.	Det kan jeg ikke vurdere
	83	God og meget seriøs behandling.	Godt
	84	Med hensyn til samarbejde med [anden klinik], hvor I syntes, det gik for langsomt med medicin, kontaktede I mig pr. telefon, det var jeg glad for. Fint.	Godt
	85	Mangler stadig [efter flere måneder] svar på undersøgelserne vedrørende hjerterytmier.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	SUPER GOD børnelæge i afdelingen.	Godt


## Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
3	Indtil nu har jeg været tilfreds med mine besøg på ambulatoriet. Men da jeg nu er blevet overført til et andet hospital med mine kontrolbesøg, vil jeg vente med at udtale mig om resultatet.	Intet svar
7	Får hver gang at vide, at jeg er velkommen til at kontakte ambulatoriet.	Godt
21	Jeg har i mange år været i tvivl om, hvordan mine hjertefejl egentlig har spillet ind på min fysiske kapacitet. Dvs. min kondi eller min evne til at være udholdende i motion. Jeg har hele tiden fået mere eller mindre usikre svar på det fra mine forældre/læger, så det har været lidt forvirrende at forholde sig til.	Godt
26	Bedre parkeringsforhold.	Godt
29	Den eneste kommentar om mit besøg i Ambulatoriet, er, at da jeg ankom med taxa, ventede jeg, at der var en kørestol eller et stativ, da jeg ikke kan gå uden noget at holde mig til - de gange hvor jeg har været på andre hospitaler, er der gerne noget lige inden for indgangen.	Godt
31	Ikke ud over, at jeg synes, at jeg har fået en god behandling og at jeg synes, at jeg har fået information om det hele.	Virkelig godt
32	Egentlig ikke. Det kunne være rart, hvis telefontiden udvides til efter normal arbejdstid. Der er kun tid til fagsnak og :-)) sort humor. Dette giver et ug plus, 13, 12, alt efter karakterskalaen.	Virkelig godt
39	Jeg kan ikke forstå, hvorfor jeg ikke har fået svar på den måler, jeg gik med for min hjerterytme?	Godt
42	Nej, jeg synes det har fungeret godt.	Godt
57	Alt er fint og professionelt.	Virkelig godt
59	Undrer mig over, at man kan blive indkaldt til PLANLAGT operation med to dages varsel. Hvis ikke jeg havde ringet og tjekket med en afdeling, og de havde snor i anden afdeling, som indkaldte, var jeg ikke kommet, da indkaldelsen ankom på forundersøgelsesdagen.	Godt
63	Jeg har fået at vide, at jeg altid er velkommen til at kontakte ambulatoriet, hvis min tilstand forværrer mellem undersøgelserne. Når jeg kommer til at tænke over det, så ved jeg egentlig ikke, hvordan og hvor jeg kommer i kontakt med ambulatoriet.	Godt
65	Laver for lidt motion.	Godt
66	Det er uklart, hvem der styrer mit medicin. Egen læge får ikke besked.	Intet svar
67	Jeg har været til undersøgelse [i efteråret 2010] og har ikke hørt fra dem siden angående blodprøve og båndoptager.	Godt




 80 De har altid været utrolig gode til at orientere og behandle en efter behov. Og at det har været den samme læge gennem årene, det giver tryghed. Virkelig godt

 89 Fik ny indkaldelse efter ny del var skaffet fra [udlandet]. Måtte dog lide den tort først at blive scanneret efter hvalhjertet fra Vejle. :-)

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

**Samlet indtryk**

 4 Det har været en meget tryk og sammenhængende behandling. Meget god information og opfølgning. Virkelig 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.