

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	221
Afdelingens svarprocent:	55%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<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.



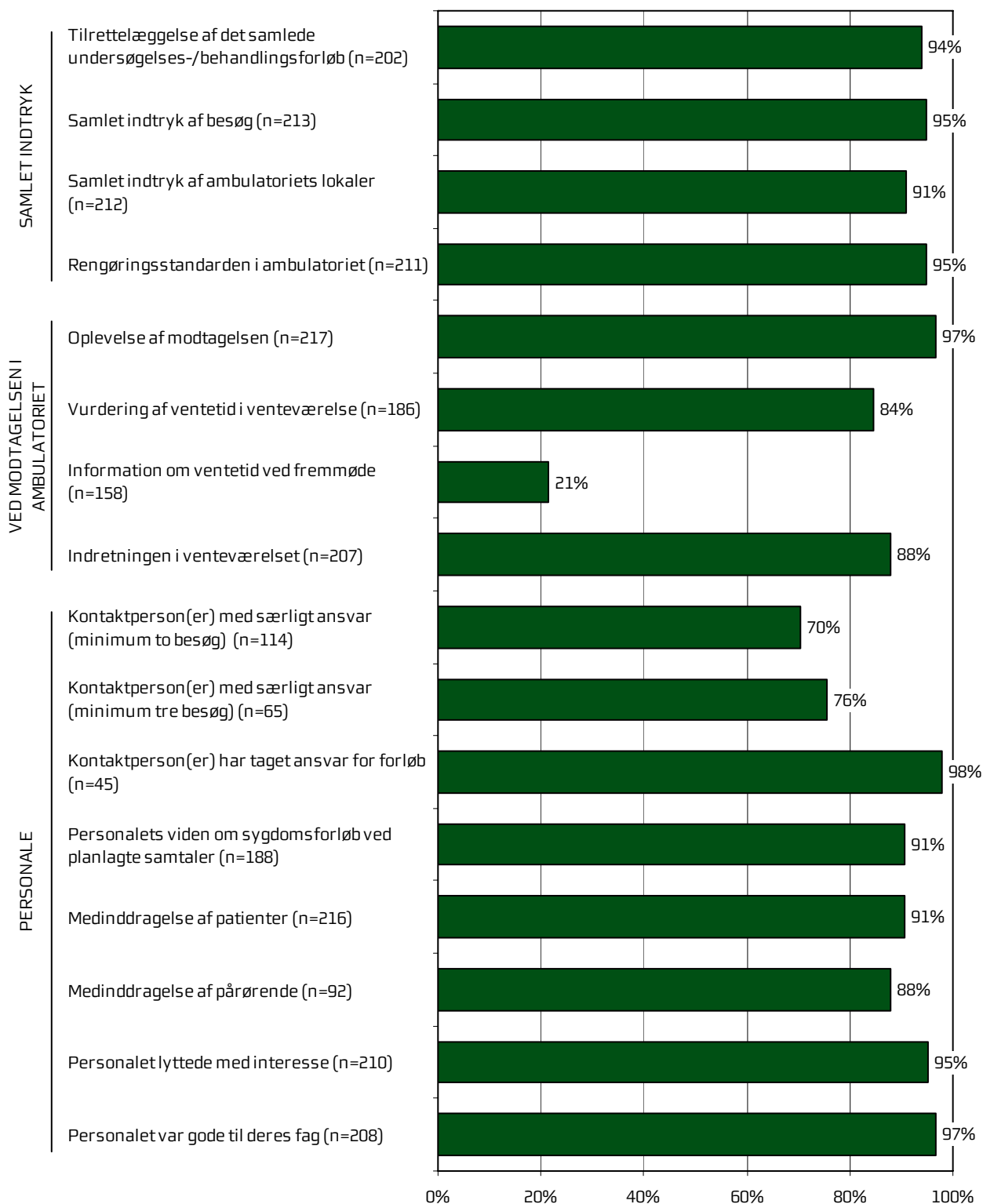


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

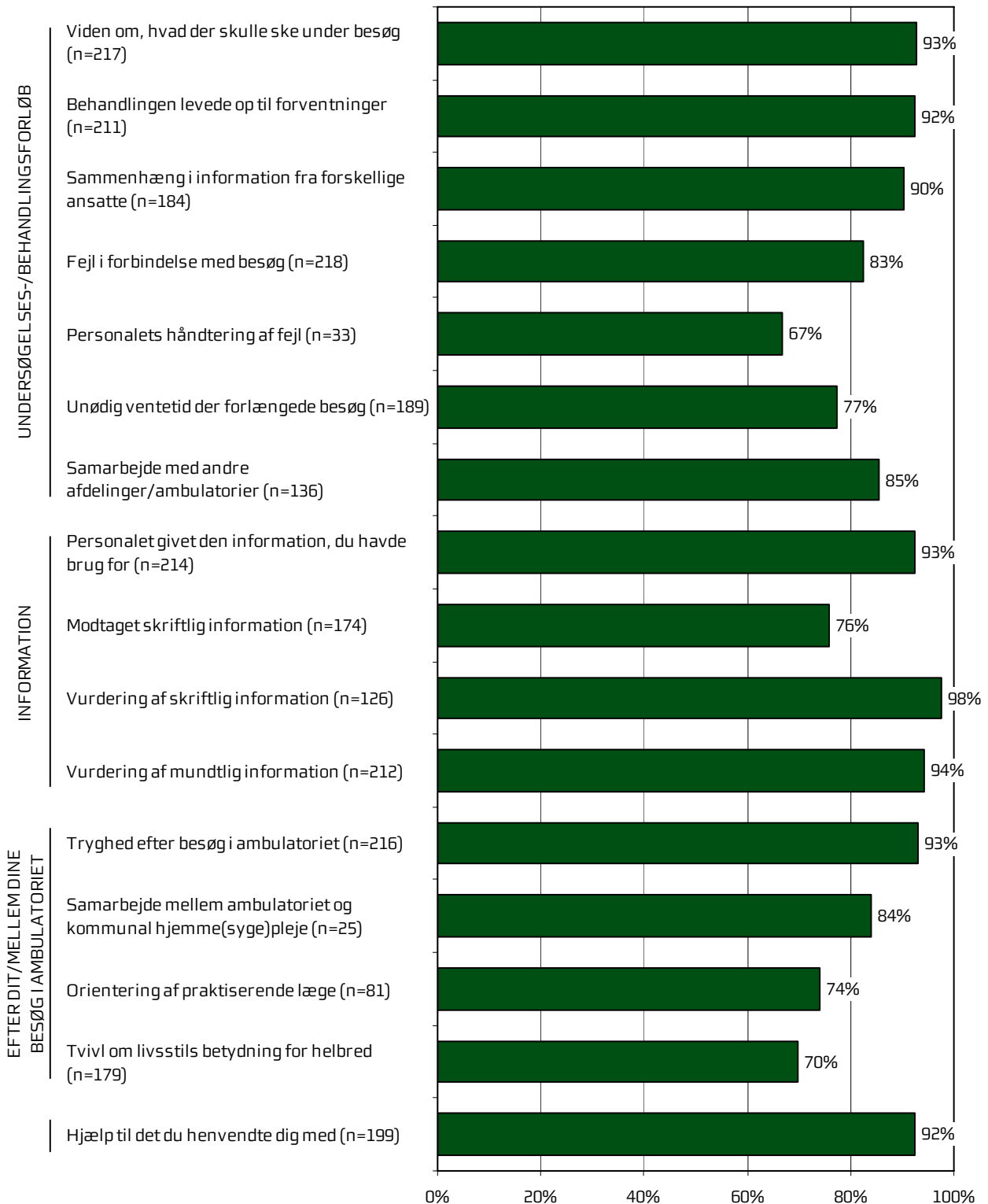
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling V

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling V

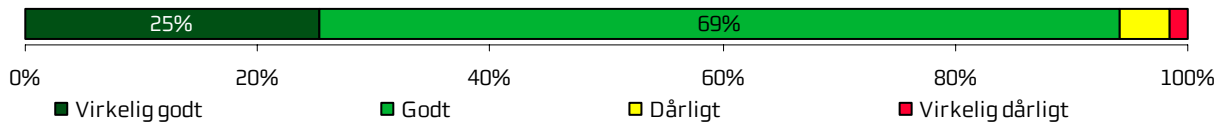
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

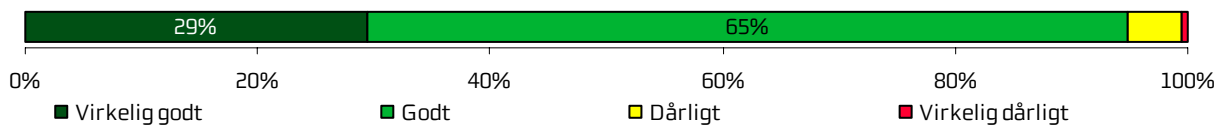
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

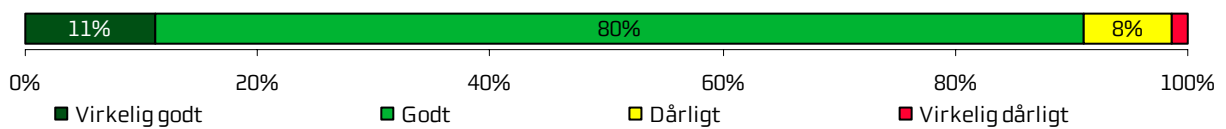
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=202)



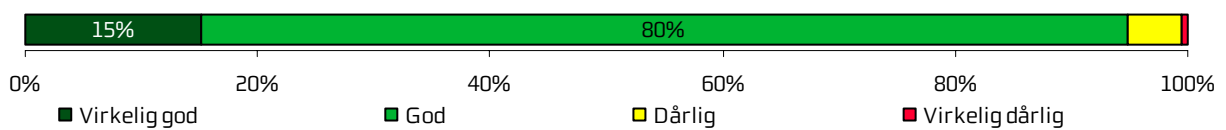
Samlet indtryk af besøg (n=213)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=212)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=211)

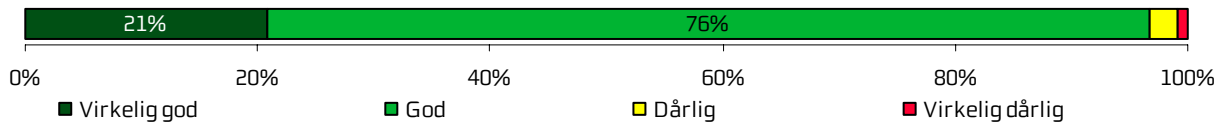


Sammenligning af afdelingens resultat

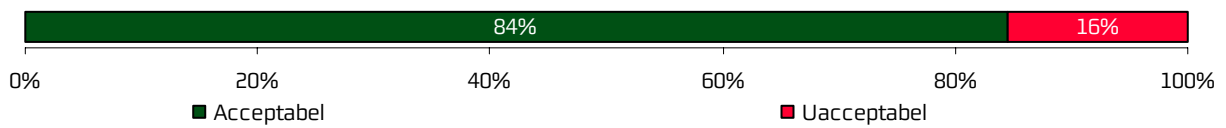
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	92 %	89 % *	98 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	89 % *	99 % *	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	95 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

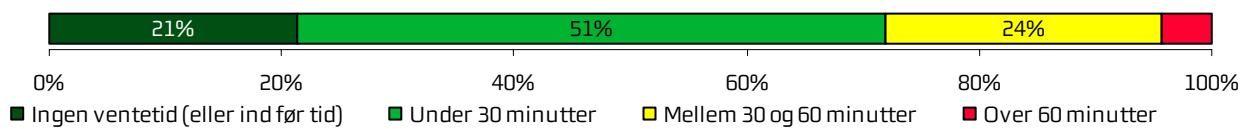
Oplevelse af modtagelsen (n=217)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=186)



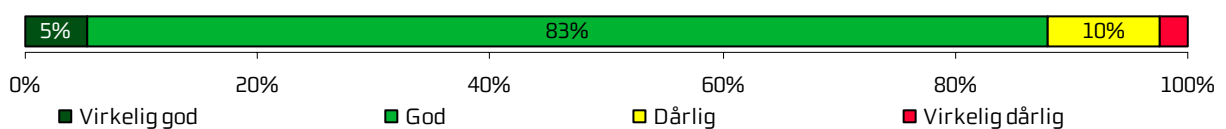
Længde af ventetid i venteværelse (n=207)



Information om ventetid ved fremmøde (n=158)



Indretningen i venteværelset (n=207)

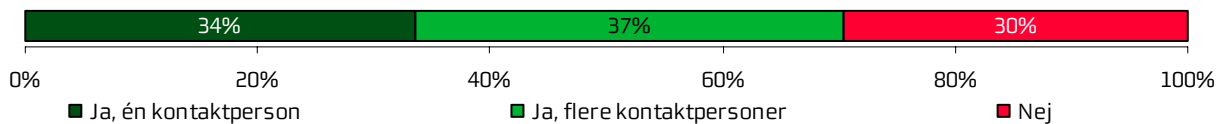




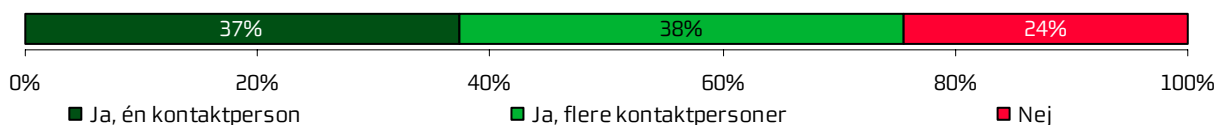
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	97 %	91 % *	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	84 %	-	97 % *	83 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	21 %	28 %	28 % *	64 % *	25 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	80 % *	86 %	93 %	68 % *	81 % *

## Personale

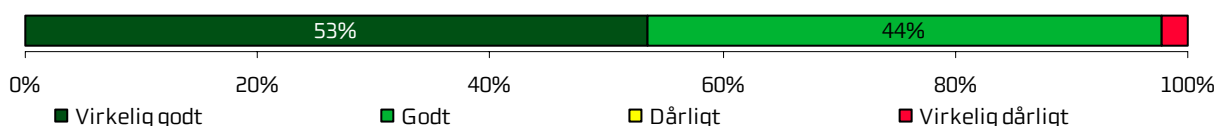
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=114)



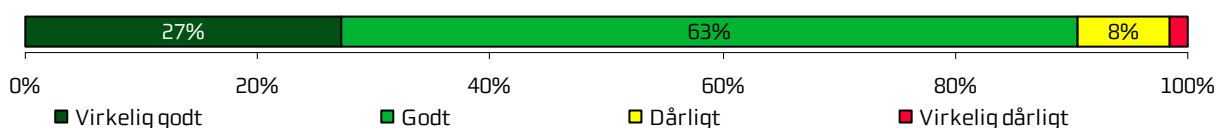
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=65)



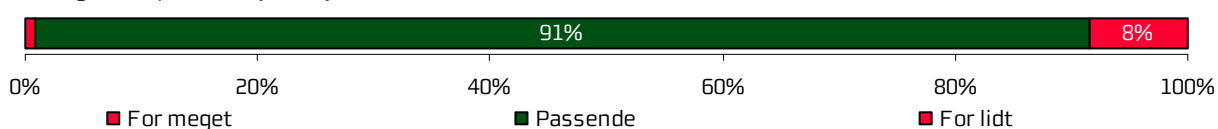
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=45)



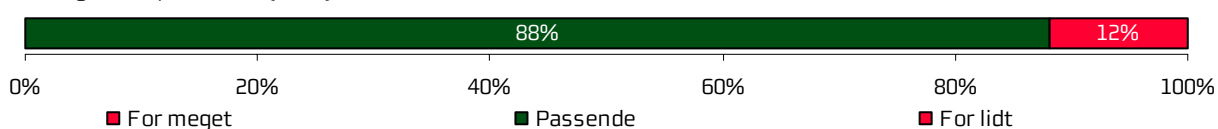
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=188)



Medinddragelse af patienter (n=216)



Medinddragelse af pårørende (n=92)



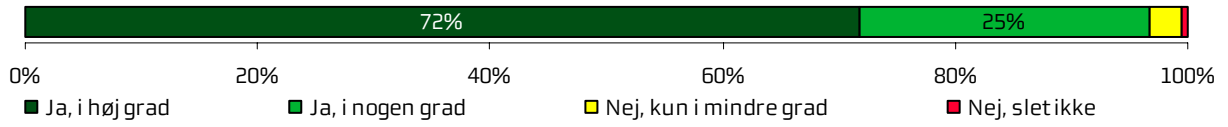
Personalet lyttede med interesse (n=210)



	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)	70 %	72 %	69 %	89 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	73 %	-	93 % *	68 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	86 %	83 % *	97 % *	86 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	87 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	89 %	80 % *	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	88 % *	99 % *	93 %	96 %

## Personale (fortsat)

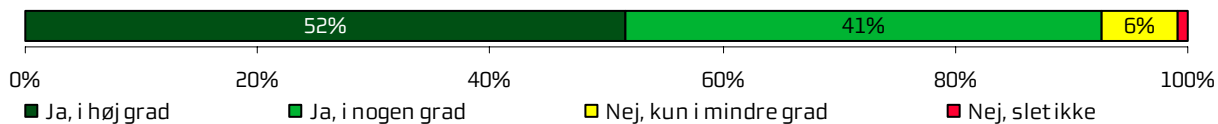
Personalet var gode til deres fag (n=208)



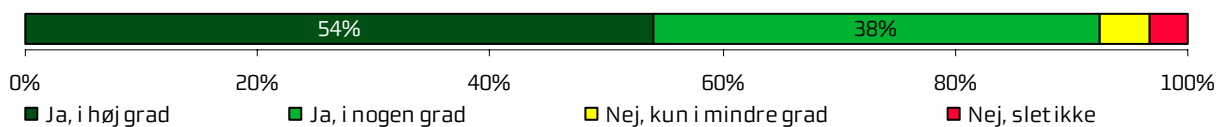
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	95 %	99 % *	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=217)



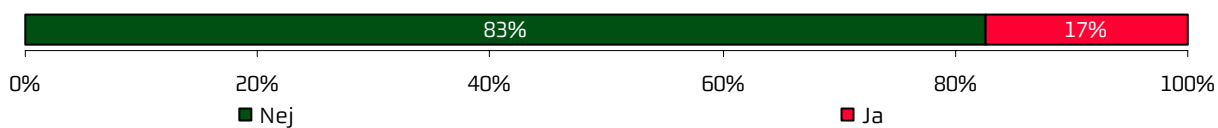
Behandlingen levede op til forventninger (n=211)



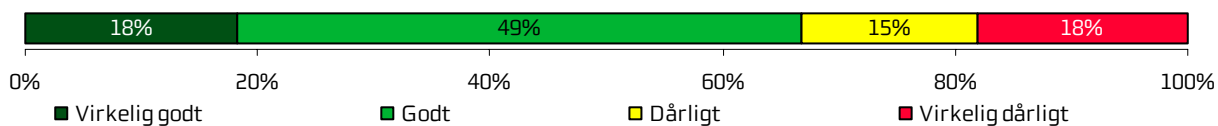
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=184)



Fejl i forbindelse med besøg (n=218)



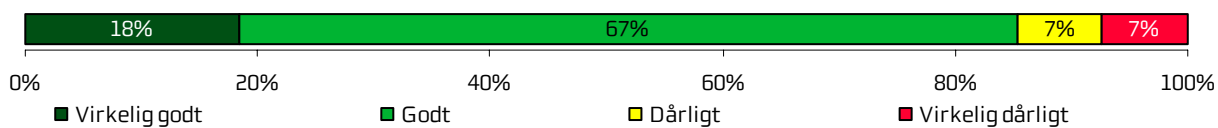
Personalets håndtering af fejl (n=33)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=189)



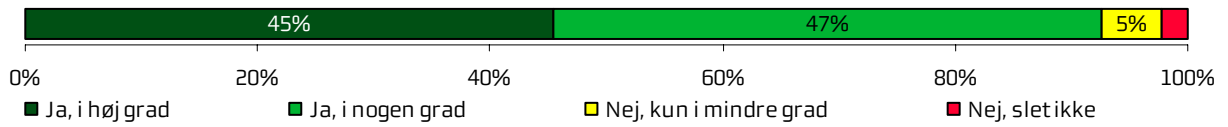
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=136)



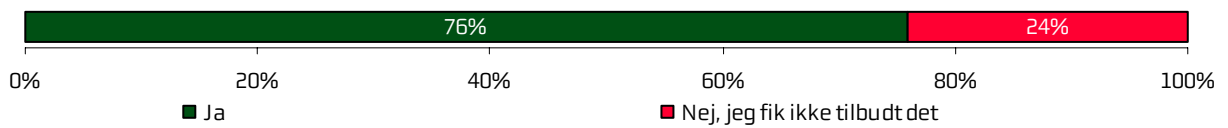
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	86 % *	95 %	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	88 %	87 % *	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	90 %	83 % *	98 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	85 %	-	97 % *	89 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	75 %	-	90 % *	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	77 %	73 %	72 %	97 % *	78 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85 %	88 %	81 %	96 % *	85 %	93 %

## Information

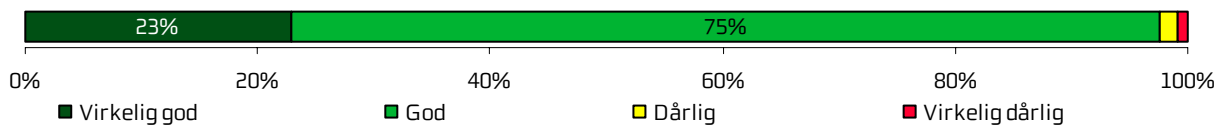
Personalet givet den information, du havde brug for (n=214)



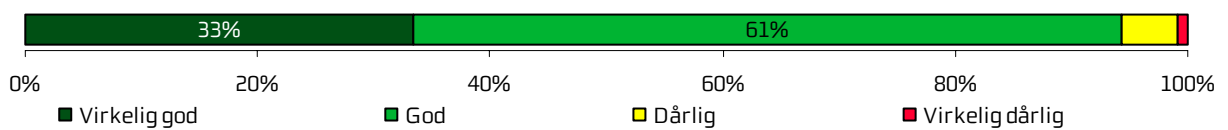
Modtaget skriftlig information (n=174)



Vurdering af skriftlig information (n=126)



Vurdering af mundtlig information (n=212)

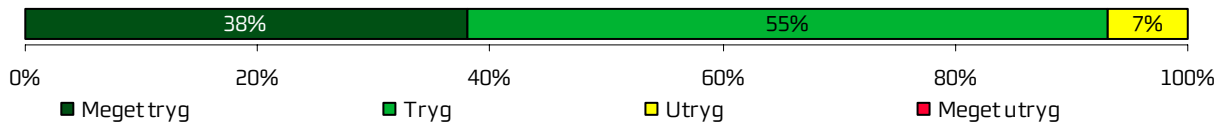




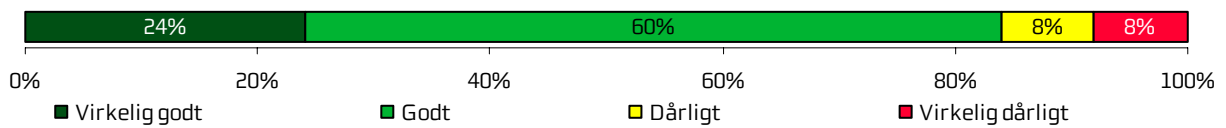
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	75 %	-	80 %	61 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	94 % *	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	96 %	90 % *	99 % *	92 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

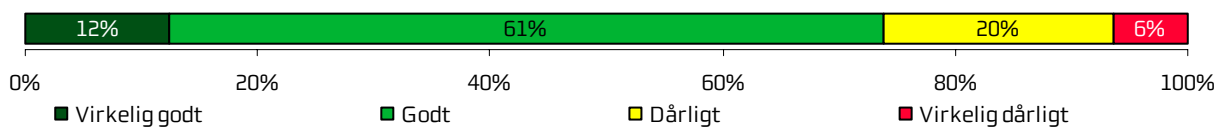
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=216)



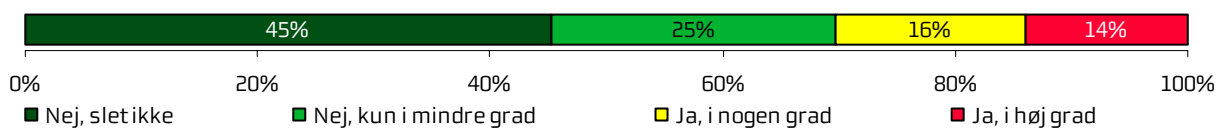
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=81)



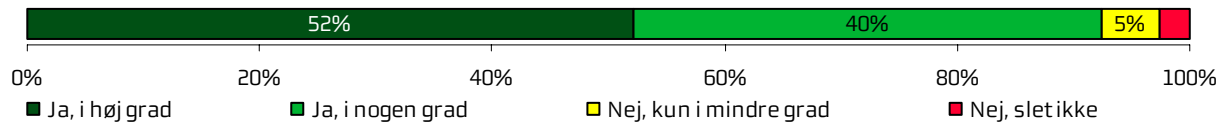
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=179)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	88 %	86 % *	97 %	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	96 %	92 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74 %	77 %	70 %	94 % *	71 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	68 %	64 %	81 % *	68 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=199)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	-	-	98 % *	89 %	95 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>	Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

<b>32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</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 kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	55%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	43%	43%
Kvinde	57%	57%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	4%	5%
20-39 år	28%	36%
40-59 år	36%	36%
60-79 år	30%	22%
80- år	2%	2%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"</b> <sup>2</sup>
<b>"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"</b>
<b>"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"</b>
<b>"For meget", "Passende", "For lidt"</b>
<b>"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"</b>
<b>"Acceptabel", "Uacceptabel"</b>
<b>"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"</b>
<b>"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"</b>
<b>"Nej", "Ja"</b>

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	221	100%
<b>Køn</b>		
Mand	94	43%
Kvinde	127	57%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	9	4%
20-39 år	62	28%
40-59 år	80	36%
60-79 år	66	30%
80- år	4	2%
<b>Skema udfyldt af</b>		
Patienten	207	96%
Pårørende	8	4%
<b>Modersmål</b>		
Dansk	204	94%
Ikke dansk	12	6%
<b>Afsnitsnavn</b>		
AVTX	7	3%
V AMBULANT - FÆLLES	7	3%
VAMB	118	53%
VDAG	89	40%

**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	25	69	4	1	202	9
<b>Køn</b>						
Mand	27	68	4	1	84	4
Kvinde	24	70	5	2	118	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	75	13	0	8	0
20-39 år	23	66	9	2	56	4
40-59 år	23	76	1	0	74	4
60-79 år	33	60	3	3	60	1
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	69	5	2	193	9
Pårørende	28	72	0	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	68	5	2	191	8
Ikke dansk	20	80	0	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	29	71	0	0	7	0
V AMBULANT - FÆLLES	29	71	0	0	7	0
VAMB	23	69	5	3	108	4
VDAG	28	68	5	0	80	5

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	65	5	0	213
<b>Køn</b>					
Mand	34	61	5	0	88
Kvinde	26	68	5	1	125
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	22	67	11	0	9
20-39 år	28	62	8	2	60
40-59 år	29	70	1	0	77
60-79 år	33	62	5	0	63
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	65	5	0	204
Pårørende	43	57	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	65	5	0	201
Ikke dansk	27	73	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
AVTX	43	57	0	0	7
V AMBULANT - FÆLLES	14	86	0	0	7
VAMB	29	63	7	1	113
VDAG	30	67	2	0	86



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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	11	80	8	1	212
<b>Køn</b>					
Mand	10	79	9	1	88
Kvinde	12	80	6	2	124
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	11	55	33	0	9
20-39 år	13	80	3	3	60
40-59 år	11	82	7	1	76
60-79 år	11	79	10	0	63
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	10	81	8	1	203
Pårørende	43	57	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	10	81	8	2	200
Ikke dansk	36	64	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
AVTX	14	86	0	0	7
V AMBULANT - FÆLLES	0	100	0	0	7
VAMB	12	81	5	1	113
VDAG	11	75	12	2	85

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	80	5	0	211
<b>Køn</b>					
Mand	15	82	2	1	88
Kvinde	15	78	7	0	123
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	22	67	11	0	9
20-39 år	33	64	2	2	60
40-59 år	9	86	5	0	77
60-79 år	5	89	7	0	61
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	15	80	5	0	202
Pårørende	14	86	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	14	80	5	1	199
Ikke dansk	36	64	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
AVTX	0	100	0	0	7
V AMBULANT - FÆLLES	0	100	0	0	7
VAMB	19	79	3	0	112
VDAG	13	78	8	1	85

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	76	2	1	217
<b>Køn</b>					
Mand	27	69	3	1	93
Kvinde	16	81	2	1	124
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	0	9
20-39 år	13	77	8	2	61
40-59 år	18	82	0	0	78
60-79 år	36	63	0	2	65
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	76	2	1	205
Pårørende	25	75	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	76	2	1	202
Ikke dansk	25	75	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
AVTX	14	86	0	0	7
V AMBULANT - FÆLLES	33	67	0	0	6
VAMB	21	75	3	2	115
VDAG	20	78	2	0	89

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	84	16	186	29
<b>Køn</b>				
Mand	89	11	78	14
Kvinde	82	18	108	15
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	89	11	9	0
20-39 år	75	25	55	6
40-59 år	86	14	69	10
60-79 år	92	8	49	13
80- år	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	85	15	176	28
Pårørende	100	0	7	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	85	15	171	29
Ikke dansk	92	8	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
AVTX	80	20	5	2
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	4	3
VAMB	84	16	104	12
VDAG	85	15	73	12

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

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	51	24	4	207	4
<b>Køn</b>						
Mand	22	58	17	2	87	2
Kvinde	21	45	28	6	120	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	55	33	11	9	0
20-39 år	17	47	31	5	58	2
40-59 år	18	56	22	4	77	0
60-79 år	34	47	15	3	59	2
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	50	23	5	197	4
Pårørende	12	62	25	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	49	24	5	194	3
Ikke dansk	10	80	10	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	29	43	29	0	7	0
V AMBULANT - FÆLLES	43	43	14	0	7	0
VAMB	21	58	20	2	111	3
VDAG	20	43	29	9	82	1

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

<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	13	17	61	158	13
<b>Køn</b>						
Mand	10	19	18	52	67	6
Kvinde	7	9	17	68	91	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	11	22	67	9	0
20-39 år	2	15	21	62	47	4
40-59 år	10	14	17	59	59	6
60-79 år	15	10	10	64	39	3
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	14	17	62	149	12
Pårørende	33	0	33	33	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	14	17	62	146	11
Ikke dansk	34	11	22	33	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	20	0	20	60	5	0
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	-	4	0
VAMB	7	13	15	64	84	9
VDAG	9	15	18	57	65	4

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

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	83	10	2	207	5
<b>Køn</b>						
Mand	6	84	9	1	87	3
Kvinde	5	82	10	3	120	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	89	11	0	9	0
20-39 år	8	82	8	2	60	1
40-59 år	4	83	11	3	74	3
60-79 år	5	82	10	3	61	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	83	10	3	196	4
Pårørende	13	87	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	84	10	3	193	4
Ikke dansk	18	82	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	0	71	29	0	7	0
V AMBULANT - FÆLLES	0	100	0	0	7	0
VAMB	6	82	8	4	108	4
VDAG	6	82	11	1	85	1

**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 to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	37	30	114
<b>Køn</b>				
Mand	31	40	29	52
Kvinde	35	34	31	62
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	17	50	33	6
20-39 år	30	46	24	37
40-59 år	34	34	32	44
60-79 år	36	28	36	25
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	32	39	29	105
Pårørende	57	14	29	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	33	37	30	102
Ikke dansk	50	40	10	10
<b>Afsnitsnavn</b>				
AVTX	20	40	40	5
V AMBULANT - FÆLLES	50	33	17	6
VAMB	28	33	39	46
VDAG	37	40	23	57



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	38	24	65
<b>Køn</b>				
Mand	36	38	26	31
Kvinde	39	38	23	34
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	60	40	5
20-39 år	33	48	19	21
40-59 år	38	33	29	24
60-79 år	51	28	21	14
80- år	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	37	39	24	63
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	36	39	25	59
Ikke dansk	50	33	17	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
AVTX	-	-	-	1
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	3
VAMB	26	37	37	19
VDAG	38	40	21	42

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	44	0	2	45	4
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	20	3
Kvinde	56	40	0	4	25	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	57	36	0	7	14	3
40-59 år	53	47	0	0	17	0
60-79 år	55	45	0	0	11	0
80- år	-	-	-	-	0	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	45	0	2	44	4
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	46	0	2	41	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	-	-	-	-	1	0
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	-	3	0
VAMB	58	33	0	8	12	0
VDAG	52	48	0	0	29	4

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	63	8	2	188	23
<b>Køn</b>						
Mand	33	59	7	1	83	8
Kvinde	23	67	8	2	105	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	55	11	0	9	0
20-39 år	24	63	9	4	54	6
40-59 år	28	63	8	0	70	8
60-79 år	29	63	6	2	52	8
80- år	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	63	8	2	178	21
Pårørende	34	66	0	0	6	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	62	8	2	175	21
Ikke dansk	18	82	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	17	50	33	0	6	0
V AMBULANT - FÆLLES	17	83	0	0	6	0
VAMB	27	62	8	3	97	15
VDAG	29	65	6	0	79	8

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	8	216
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	91
Kvinde	2	89	10	125
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	89	11	9
20-39 år	2	90	8	60
40-59 år	0	90	10	79
60-79 år	2	92	6	64
80- år	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	91	8	204
Pårørende	0	100	0	8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	91	8	201
Ikke dansk	0	92	8	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
AVTX	0	100	0	7
V AMBULANT - FÆLLES	0	86	14	7
VAMB	2	90	9	115
VDAG	0	92	8	87

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	88	12	92	124
<b>Køn</b>					
Mand	0	96	4	45	46
Kvinde	0	81	19	47	78
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	88	12	8	0
20-39 år	0	90	10	20	42
40-59 år	0	79	21	29	50
60-79 år	0	94	6	32	31
80- år	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	84	120
Pårørende	0	83	17	6	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	90	10	86	115
Ikke dansk	0	60	40	5	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
AVTX	-	-	-	4	3
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	2	5
VAMB	0	88	13	40	75
VDAG	0	87	13	46	41

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	36	4	1	210	8
<b>Køn</b>						
Mand	64	32	1	2	89	4
Kvinde	56	38	6	0	121	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	33	11	0	9	0
20-39 år	59	36	5	0	61	1
40-59 år	58	38	4	0	78	1
60-79 år	64	31	2	3	58	6
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	35	4	1	198	8
Pårørende	50	50	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	35	4	1	195	8
Ikke dansk	58	42	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	43	57	0	0	7	0
V AMBULANT - FÆLLES	86	14	0	0	7	0
VAMB	57	37	5	1	114	2
VDAG	62	34	2	1	82	6

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	25	3	0	208	10
<b>Køn</b>						
Mand	74	22	2	1	89	4
Kvinde	70	27	3	0	119	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	56	0	0	9	0
20-39 år	68	27	5	0	62	0
40-59 år	72	26	1	0	76	3
60-79 år	77	17	3	2	57	7
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	24	3	1	196	10
Pårørende	62	38	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	25	3	1	194	9
Ikke dansk	82	18	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	57	29	14	0	7	0
V AMBULANT - FÆLLES	86	14	0	0	7	0
VAMB	69	27	4	1	112	4
VDAG	76	23	1	0	82	6

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	41	6	1	217	1
<b>Køn</b>						
Mand	54	39	5	1	92	1
Kvinde	49	43	7	1	125	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	33	22	0	9	0
20-39 år	43	45	10	2	62	0
40-59 år	51	45	4	0	78	1
60-79 år	62	31	5	2	64	0
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	42	6	1	205	1
Pårørende	62	25	13	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	42	6	1	202	1
Ikke dansk	50	33	17	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	71	29	0	0	7	0
V AMBULANT - FÆLLES	43	57	0	0	7	0
VAMB	50	42	7	2	115	1
VDAG	53	40	7	0	88	0



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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	38	4	3	211	6
<b>Køn</b>						
Mand	52	40	4	3	90	2
Kvinde	55	37	4	3	121	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	44	33	0	9	0
20-39 år	50	40	3	6	62	0
40-59 år	50	46	4	0	76	3
60-79 år	67	26	2	5	60	3
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	39	4	4	199	6
Pårørende	75	25	0	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	38	4	4	196	6
Ikke dansk	50	42	8	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	71	29	0	0	7	0
V AMBULANT - FÆLLES	71	29	0	0	7	0
VAMB	50	41	5	5	111	5
VDAG	57	36	5	2	86	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	45	5	5	184	30
<b>Køn</b>						
Mand	44	48	4	5	81	11
Kvinde	46	44	6	5	103	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	63	12	0	8	1
20-39 år	50	37	6	7	54	7
40-59 år	42	50	3	5	64	13
60-79 år	45	46	6	4	54	9
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	45	5	5	173	29
Pårørende	37	50	0	13	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	46	5	5	174	25
Ikke dansk	55	33	0	11	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	-	-	-	-	4	2
V AMBULANT - FÆLLES	80	20	0	0	5	2
VAMB	39	51	5	5	97	16
VDAG	50	40	5	5	78	10

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	218
<b>Køn</b>			
Mand	84	16	93
Kvinde	82	18	125
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	89	11	9
20-39 år	73	27	62
40-59 år	85	15	79
60-79 år	88	12	64
80- år	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	83	17	206
Pårørende	75	25	8
<b>Modersmål</b>			
Dansk	83	17	203
Ikke dansk	75	25	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
AVTX	86	14	7
V AMBULANT - FÆLLES	86	14	7
VAMB	83	17	116
VDAG	82	18	88

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	49	15	18	33	3
<b>Køn</b>						
Mand	31	38	15	15	13	1
Kvinde	10	55	15	20	20	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	12	57	19	12	16	1
40-59 år	40	30	10	20	10	2
60-79 år	0	50	17	33	6	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	50	17	20	30	3
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	50	17	20	30	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	-	-	-	-	0	1
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	-	1	0
VAMB	6	53	12	29	17	1
VDAG	33	40	20	7	15	1

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	26	15	8	189	21
<b>Køn</b>						
Mand	54	26	10	10	78	13
Kvinde	49	26	18	6	111	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	62	25	13	8	1
20-39 år	47	24	24	6	51	9
40-59 år	48	33	9	9	66	7
60-79 år	64	17	11	8	61	3
80- år	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	27	14	8	180	19
Pårørende	57	14	28	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	27	15	8	178	18
Ikke dansk	50	20	20	10	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	67	17	17	0	6	1
V AMBULANT - FÆLLES	40	40	20	0	5	0
VAMB	60	22	13	5	96	15
VDAG	40	30	17	12	82	5

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	67	7	7	136	43
<b>Køn</b>						
Mand	24	64	8	3	59	18
Kvinde	14	69	6	10	77	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	60	20	20	5	1
20-39 år	22	56	14	8	36	21
40-59 år	13	78	2	7	46	14
60-79 år	23	64	6	6	47	7
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	64	8	8	126	41
Pårørende	0	100	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	64	8	8	124	40
Ikke dansk	0	100	0	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	-	-	-	-	4	0
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	-	4	1
VAMB	16	65	9	9	75	23
VDAG	21	68	6	6	53	19

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	47	5	2	214
<b>Køn</b>					
Mand	49	44	5	1	92
Kvinde	43	49	5	3	122
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	22	67	0	11	9
20-39 år	41	50	8	2	62
40-59 år	45	49	4	1	77
60-79 år	55	37	5	3	62
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	47	5	2	202
Pårørende	50	50	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	47	6	2	199
Ikke dansk	58	42	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
AVTX	71	14	0	14	7
V AMBULANT - FÆLLES	71	29	0	0	7
VAMB	42	50	4	4	113
VDAG	46	47	7	0	87

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	76	24	174	41
<b>Køn</b>				
Mand	86	14	79	13
Kvinde	67	33	95	28
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	89	11	9	0
20-39 år	73	27	51	11
40-59 år	75	25	59	19
60-79 år	79	21	52	11
80- år	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	74	26	162	41
Pårørende	100	0	8	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	75	25	161	39
Ikke dansk	100	0	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
AVTX	-	-	3	4
V AMBULANT - FÆLLES	80	20	5	2
VAMB	72	28	93	22
VDAG	79	21	73	13



**Tabel 33. 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	23	75	2	1	126	3
<b>Køn</b>						
Mand	28	72	0	0	67	1
Kvinde	17	78	3	2	59	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	75	0	12	8	0
20-39 år	14	83	3	0	36	1
40-59 år	27	71	2	0	41	2
60-79 år	31	69	0	0	39	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	76	2	1	115	2
Pårørende	43	57	0	0	7	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	75	2	1	115	2
Ikke dansk	33	67	0	0	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	-	-	-	-	3	0
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	-	4	0
VAMB	24	73	2	2	62	2
VDAG	23	75	2	0	57	1

Tabel 34. 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	33	61	5	1	212
<b>Køn</b>					
Mand	36	61	2	1	92
Kvinde	32	61	7	1	120
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	67	0	0	9
20-39 år	35	56	7	2	59
40-59 år	32	62	5	0	77
60-79 år	33	62	3	2	63
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	33	61	5	1	201
Pårørende	50	50	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	61	5	1	198
Ikke dansk	41	59	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
AVTX	29	71	0	0	7
V AMBULANT - FÆLLES	20	80	0	0	5
VAMB	35	58	6	1	113
VDAG	33	62	3	1	87

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	55	7	0	216
<b>Køn</b>					
Mand	36	58	5	0	92
Kvinde	39	53	8	0	124
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	67	0	0	9
20-39 år	35	58	6	0	62
40-59 år	42	49	9	0	77
60-79 år	38	56	6	0	64
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	56	7	0	205
Pårørende	57	43	0	0	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	54	7	0	202
Ikke dansk	36	55	9	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
AVTX	29	71	0	0	7
V AMBULANT - FÆLLES	57	43	0	0	7
VAMB	40	51	9	0	115
VDAG	34	60	6	0	87

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	60	8	8	25	5	183
<b>Køn</b>							
Mand	28	72	0	0	11	3	76
Kvinde	21	50	14	14	14	2	107
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	2	5
20-39 år	60	40	0	0	5	0	56
40-59 år	0	86	0	14	7	0	69
60-79 år	34	44	11	11	9	3	51
80- år	-	-	-	-	2	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	25	58	8	8	24	5	173
Pårørende	-	-	-	-	1	0	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	25	58	8	8	24	5	170
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>							
AVTX	-	-	-	-	1	0	6
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	-	0	0	7
VAMB	25	58	17	0	12	2	97
VDAG	25	58	0	17	12	3	73

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	61	20	6	81	135
<b>Køn</b>						
Mand	22	61	14	3	36	56
Kvinde	4	62	25	9	45	79
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	5
20-39 år	12	50	18	19	16	46
40-59 år	15	59	23	4	27	51
60-79 år	10	73	17	0	30	33
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	64	20	7	75	129
Pårørende	-	-	-	-	4	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	61	21	7	73	128
Ikke dansk	29	57	14	0	7	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	-	-	-	-	3	4
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	-	4	3
VAMB	11	59	23	7	44	70
VDAG	13	67	17	3	30	58

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	25	16	14	179	35
<b>Køn</b>						
Mand	44	24	16	16	82	10
Kvinde	46	25	17	12	97	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	13	25	37	8	1
20-39 år	42	26	26	6	50	11
40-59 år	53	26	9	12	66	12
60-79 år	43	24	16	18	51	11
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	25	17	13	170	33
Pårørende	83	0	0	17	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	25	16	13	167	32
Ikke dansk	36	27	18	18	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	60	20	0	20	5	2
V AMBULANT - FÆLLES	-	-	-	-	3	4
VAMB	44	26	17	14	94	18
VDAG	47	25	16	13	77	11

**Tabel 39. 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	52	40	5	2	199	15
<b>Køn</b>						
Mand	60	34	5	1	85	5
Kvinde	46	45	5	3	114	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	56	11	0	9	0
20-39 år	49	42	5	3	57	3
40-59 år	56	37	6	1	71	6
60-79 år	55	38	3	3	58	6
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	41	5	3	191	14
Pårørende	83	17	0	0	6	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	41	5	3	189	13
Ikke dansk	89	11	0	0	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AVTX	86	14	0	0	7	0
V AMBULANT - FÆLLES	67	33	0	0	6	1
VAMB	54	37	5	4	105	8
VDAG	46	47	6	1	81	6





## 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.

**Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AVTX</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Ambulatorium V deler lokaler med andre ambulatorier, så der er lidt "banegård" over modtagelsen, men personalet er venlige, imødekomende, hjælpsomme og meget professionelle.	God
3	En saglig og venlig modtagelse.	God
5	Nogle gange for lang ventetid.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - V AMBULANT - FÆLLES</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Blev først vist det forkerte sted hen. Men blev så efter fem minutter hentet, og blev vist hen det rette sted.	God
4	Et sted imellem god og dårlig. Lidt tillukket med glasrude, så jeg følte mig overset i starten.	Intet svar
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VAMB</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Savner lidt, at når man bliver registreret, at man så ikke bliver informeret om ventetid.	God
6	Effektiv. Hurtig.	God
8	Altid glade mennesker man møder deroppe :-) Det er rart, hvis det er en dårlig dag.	God
9	Min hustru døde [i efteråret] af en [blodprop].	Intet svar
10	Sekretæren var ikke til stede, kom sent til skranken, og vidste ikke om den undersøgende læge, jeg skulle se, var på arbejde den dag.	Dårlig
13	Det er forvirrende med tre modtagelser. Man ved ikke, hvornår det er ens tur, hvilket er træls, når der er lang ventetid.	Dårlig
15	Intet godt læsestof. Koldt venteværelse.	Virkelig god
16	Hvorvidt man mødte personligt op eller kontaktede afdelingen telefonisk, så bliver man mødt af en enorm mistro: Har man overhovedet en tid, har man fået lavet de undersøgelser, som man siger, man har, osv. Hver gang bunder mistroen i virkeligheden i, at de har forlagt papirer, glemt at ændre tidspunkter for aftaler eller generelt har lavet en menneskelig eller elektronisk fejl.	Virkelig dårlig
17	Hver gang jeg har været på ambulatoriet, har jeg været i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig. Nogle gange fik jeg besked på at gå andre steder hen, andre gange ikke.	God
19	Der opstod forvirring, da jeg meldte min ankomst, som ej blev registreret.	God
21	De er altid imødekomende, høflige og hjælpsomme.	God
24	Jeg spurgte en sekretær om vej. Hun var dårligt orienteret om, hvor min konsultation skulle foregå, og lagde op til, at jeg selv kunne undersøge det "nede ad gangen".	God
25	I starten af sygdomsforløbet talte jeg med forskellige læger, der alle sagde noget forskelligt. Det var meget ubehageligt og utrygt, når man i forvejen er i en meget sårbar situation. Senere blev jeg tilknyttet én fast læge, hvilket gjorde alt meget bedre.	God
26	Der var ikke plads i venteværelset.	God
31	Der gik lidt tid, før jeg fik en stue, dette var dog forventeligt (da jeg blev indlagt).	God
35	Fejl i booking af tider.	Dårlig

	36	Vedkommende i skranken var meget forvirret, snakkede med telefon og to forskellige samtidig. Det kan jo ikke lade sig gøre. Hun kiggede på mit brev, og sagde [værelsesnummer]. Jeg gik ind i værelset [] som var pænt nok.	Virkelig dårlig
	38	Det var et hurtigt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
	40	Der kunne måske godt være information om den forventede ventetid, hvis det er muligt (eller en oplysning om, at det netop IKKE var muligt at sige).	God
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VDAG</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Travlhed.	God
	4	Den er god og hurtig.	Virkelig god
	6	Jeg bliver modtaget straks, jeg kommer [om formiddagen], og [bliver behandlet] næsten med det samme. Ok.	God
	8	Kommer på afdelingen [hver anden måned], så jeg føler ikke, at jeg blot kan svare som var mit besøg enkeltstående.	God
	11	Ok med modtagelse, men ventetiden har til tider været lang.	God
	15	Er kommet på afdelingen jævnligt igennem mange år, så jeg er blevet godt "dus" med læger og sygeplejersker.	God
	16	Har været patient i [mange] år og har altid fået en hurtig og professionel behandling.	Virkelig god
	17	Ikke andet end at der altid er MEGET lang ventetid. Jeg oplevede ofte at sidde i kø én til to timer, hvorefter det jeg skal, kun tager et kvarter.	God
	18	Nogle gange skal man gå direkte til afdelingen, andre gange skal man henvende sig i receptionen, hvor den ene person, der er der, kan side og snakke i telefon i lang tid.	Dårlig
	23	Generelt godt. Men, synes, at man bliver indkaldt i rigelig god tid i forhold til, hvornår man reelt kommer til. Der er mange ventesituationer, fra man kommer, og til man kan gå igen.	God
	24	Savner stole med benstøtter. Ventetiden kan være meget lang, især når man har kroniske smerter i benene.	God
	26	De fysiske rammer er absolut utidssvarende, for trange, hvilke må influere på personalets arbejdsforhold.	God
	27	Bortset fra at man selv skal vide alt om, hvad der skal foregå!	God
	29	I venteværelse taltes der i mobiltelefon. Fjernsynet var tændt. Uro og larm overalt. Jeg traf ikke min kontaktperson.	God
	31	Jeg er efterhånden godt kendt derinde efter [flere] år i behandling, og personalet er altid søde og venlige.	God
	33	De tog særdeles godt imod mig.	Virkelig god
	34	Tak fordi receptionisten tilbød mig mad og drikke, efter en fasteundersøgelse jeg var igennem. Selvom jeg vil mene, at det var hende på laboratoriet, der skulle have tilbudt mig noget at spise og drikke! En mindre god oplevelse var, at jeg blev fejlinformeret før en pusteprøve og måtte vente [flere] måneder for at få lavet den igen! Ikke acceptabelt.	God
	38	Jeg blev godt modtaget.	God
	42	Jeg kommer [jævnligt] og kender de fleste. De er flinke.	God

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AVTX	Fejlhåndtering
4	Der var slået op på pc på en anden patient. Der var ordineret Kinin [af den grund], selvom personalet vidste, jeg havde dårligt hjerte og absolut ikke måtte få Kinin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Fejl ved blodprøvetagning.	Intet svar
ID	Kommentarer - V AMBULANT - FÆLLES	Fejlhåndtering
2	Bare, at de skulle hente ekstra forstærkning (personale) til undersøgelsen.	Godt
ID	Kommentarer - VAMB	Fejlhåndtering
2	Lægen til samtale, var der ikke, og der var givet besked til mig. Pr. telefon eller brev.	Virkelig dårligt
3	Engang efter undersøgelse blev jeg kaldt tilbage fra bussen, fordi jeg skulle tale med en bestemt læge. Så ventede jeg tre til fire timer på, at han var færdig med at operere, før jeg endelig gik lov at gå hjem uden at have talt med lægen.	Virkelig dårligt
5	Flere gange var der ikke blevet bestilt blodprøver, som jeg var blevet indkaldt til via brev/telefonopringning. Endvidere var der også bestilt forkerte prøver, så blev genindkaldt. Har oplevet at to af de undersøgelser, jeg skulle til, ikke var bestilt, så kunne jeg bare tage hjem og komme igen en anden dag. Lidt træls, når man skal bruge en fridag på det.	Dårligt
10	Jeg kommer en gang om året til tjek. Min speciallæge har få gange ikke været tilstede, selv om det kun er hende jeg har kontakt med, og kun hende jeg kommer til ambulatoriet for at møde. Det var meget ubehageligt at komme, og så tilses af en anden læge som SLET intet kendte til min situation. Det var meget stigmatiserende og gjorde, at jeg følte mig syg, hvilket jeg ellers ikke gør! Jeg vil opfordre til, at lægerne holder deres aftaler, og hvis de bliver forhindret i at holde deres aftale, så laver man en ny aftale med denne læge.	Virkelig dårligt
14	Ved foregående besøg fik jeg at vide, at jeg skulle slutte med medicin ved næste besøg. Det var ikke rigtigt, og det var jeg været nervøs for.	Godt
16	Der sker konstant fejl. To gange er jeg mødt op til konsultation, uden at min tid har været registreret. Jeg fik begge gange allernådigst lov til at vente, til dagen var omme, og kunne komme ind til sidst. To andre gange er jeg henholdsvis røget ud af ventelisten til en [undersøgelse], og blevet fejlinformeret om mødested for en [prøve]. To gange er mine blodprøveresultater ikke blevet registreret. Hver gang bliver jeg mødt med mistro og skal nærmest undskyldes for, at afdelingen har begået fejl. Senest i sidste uge er min telefontid hos en læge ikke blevet overholdt, og jeg har her måttet ringe og rykke for den.	Virkelig dårligt
17	Jeg fik foretaget en [kikkertundersøgelse], hvor lægen fortalte mig, at undersøgelsen gik godt, og at alt så fint ud. Det resulterede også i, at jeg blev sat på "pause" og ingen hjælp kunne få. Jeg har nu for [et par måneder] siden fået ny læge og fået at vide, at den daværende læge ikke fik undersøgt hele [området]. Der er nu mistanke om, at min sygdom sidder i det [området], som ikke blev undersøgt, og jeg skal derfor rimelig sikkert have en ny undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	En enkelt gang var der problemer i forbindelse med bedøvelsen! [].	Intet svar
19	Forvirring om, hvorvidt jeg var det rigtige sted, Der blev snakket meget uden, at jeg hørte deres overvejelser.	Godt
20	Blev ikke indkaldt en ekstra gang.	Godt
23	Jeg blev fejlbehandlet engang hos jer. Mit medicinforløb blev stoppet af en uerfaren læge, som ikke havde læst min journal korrekt. Dette blev rettet op af en erfaren læge, og det fungerer godt nu.	Godt
25	Var ved at få udleveret den forkerte medicin.	Godt

✎ 31	Har oplevet, at jeg ikke fik et brev omkring ny tid på besøg. Kom dog ind lige, da de opdagede fejlen.	Godt
✎ 33	Ved en af de første besøg, havde man forlagt eller glemt at rekvirere mine papir fra andre sygehuse. Turen var dog ikke spildt, da personalet lyttede til min historie, og herudfra bestilte yderlige prøver og undersøgelser. I receptionen havde de skrevet mig til en telefonisk samtale med min kontaktlæge, men i mine papirer stod jeg til at skulle møde op til mit halvårslige besøg. Dette blev løst ved at en anden læge snakkede med mig.	Virkelig godt
✎ 34	Forkert indkaldelsesdato. For lidt kommunikation med [anden afdeling].	Godt
✎ 36	Efter ti og en halv time kom en sygeplejerske og spurgte: "Hvem er du?" Jeg sagde mit navn, og hun sagde, jeg var gået et forkert sted hen. Jeg skulle slet ikke være i den bygning. [Jeg skulle være et andet sted]. Hvorfor stod der ikke i mit brev, som jeg afleverede i skranken. Jeg kender stedet godt, jeg har været på ambulatoriet nogle gange før.	Virkelig dårligt
✎ 37	Fejl i tidsbestilling af ny ambulatorietid og blodprøver. Pointerede det selv.	Godt
✎ 41	Blodprøver og levertal var stærkt forhøjede. Derfor stigning i [medicin]. Nye blodprøver viste alt ok. Brev: Levertal er ok, fortsæt behandling. Ja, levertal i orden, derfor stillingtagen til nedtrapning [af medicin]. Tydeligt, at der blot var set på sidste levertal og ikke vurderet i et sammenhængende forløb!	Intet svar
✎ 42	Der lå et svar i min journal på en undersøgelse. Det svar havde jeg aldrig fået, og det var [flere] år gammelt. Og det var et abnormt svar!	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VDAG</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
✎ 1	Jeg ([der kommer langevejs fra]) skulle til scanning den ene dag og to til tre dage efter til undersøgelse. Jeg ringede derop, og det, kunne hun godt se, var helt galt. Tre dage efter fik jeg brev med indkaldelse til samme dato til begge dele. På dagen var jeg kommet til scanning [i god tid] og sad rigtig lang tid og ventede. Jeg spurgte, om de havde glemt mig, og ja, det havde de. Resultat: Jeg kom for sent til en anden afdeling, hvor læge NN også gerne ville hjem. Men han var flink og høflig, og vi fik det klaret uden billeder. Få dage efter fik jeg brev fra ham, hvor han undskyldte meget. Samtidigt oplyste han om, at alt var, som det skulle være. Alt i alt ok. Det er menneskeligt at fejle.	Virkelig godt
✎ 12	Blev forvekslet med en anden.	Godt
✎ 13	Jeg havde fået en tid tilsendt per brev, men da jeg mødte på ambulatoriet, fik jeg at vide, at jeg ikke var registreret med min tid i systemet. Dette oplevede jeg flere gange :-)	Virkelig godt
✎ 14	Har ringet op til ambulatoriet angående spørgsmål om min medicin, hvorefter jeg senere bliver ringet op, og får at vide, at jeg skal begynde at trappe ned, og til sidst stoppe helt med to typer medicin. Da jeg senere er til kontrol i ambulatoriet, viser det sig, at lægen ikke vidste noget om ændringerne, og at det ikke var ført ind i min journal, og det ikke var i orden efter lægens udsagn.	Dårligt
✎ 15	Fik udleveret et sæt til indsendelse af [prøve] til eksternt laboratorium. Det var en anden patients navn og data. Blev først opdaget af mig, da jeg kom hjem, ikke af personalet. Har også oplevet, at [målinger] blev skrevet i forkerte journaler.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 18	Jeg har jævnligt ringet ind, over en periode på [adskillige] år. Hver gang er jeg blevet spurgt om mit telefonnummer. Også her efter [flere] år, finder jeg ud af, at det stadig er mit 12 år gamle nummer, der står i min journal. Under indlæggelse kom en sygeplejerske med morgenmad til mig, lige før jeg skulle til undersøgelse på tom mave. En flytning af medicinindtagelse fra morgen til aften, resulterede i, at jeg, dagen efter, ingen medicin fik. Det tog seks forskellige sygeplejersker fem timer at finde ud af fejlen. De fleste problemer kan nemt løses ved at fjerne alt papir, så oplysninger SKAL skrives samme sted, i stedet for på alle mulige små sedler. Smartphones!	Dårligt
✎ 20	Jeg venter stadig på min behandling [af sygdom]. Hospitalet har sagt, at der skulle komme et akut brev fra et andet sygehus. Men nu har jeg ventet i to og en halv måneder på det brev. Og det andet sygehus ved godt, at jeg venter på mit akutte brev. Jeg er bange for, at min [sygdom] vender tilbage, hvis jeg venter for lang tid.	Virkelig godt

## Bilag 5






















- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 22 | En ansøgning om medicintilskud blev glemt to gange, men blev rettet op på bedste måde, så det trækker ikke ned i min bedømmelse.  | Virkelig godt    |
|    | 24 | Havde aftalt en undersøgelse med lægen (som var afløser) som forsvandt, så jeg skulle genindkaldes og gik med [kompression] i [MB] i tre uger, før fejlen blev rettet.  | Virkelig godt    |
|    | 27 | Jeg blev simpelthen glemt sidste gang. Ellers er det normalt udmærket, sådan da. Tilrettelæggelsen er bare meget mangelfuld.  | Godt             |
|    | 29 | Ved en gennemgang af min medicinliste blev der kun fundet én af to fejl. Min [pårørende] opdagede den anden fejl ved et tilfælde i dag. I måneder har jeg derfor ikke fået rigtig medicin. NB Jeg blev henvist til en anden afdeling for at få udleveret min medicin. Her ventede jeg en time mere.   | Virkelig dårligt |
|    | 31 | Efter en konference med ti speciallæger, blev jeg indstillet til [operation]. Men da jeg skulle have foretaget indgrebet, blev det en [anden operation] i stedet for, selvom aftalen var et [andet indgreb]. Jeg forlangte at snakke med de implicerede læger, men de var ikke til stede den dag.   | Godt             |
|    | 32 | Forkert tid på mit kort og anden tid på computeren. Glemt at få blodprøver med hjem.  | Godt             |
|    | 34 | Fejlinformation omkring pusteprobe og medicin: Jeg fik nærmest skæld ud af laboranten, fordi jeg havde været på penicillinkur ugen før og stadigvæk var på penicillinkur, da jeg skulle have lavet pusteprobe i laboratoriet. Meget ubehageligt og ikke et eneste smil fra laboranten, det er ikke et særligt venligt miljø, når man bliver mødt af et surt hoved. Jeg havde fastet, og testen varede to timer. Jeg var ved at besvime, da jeg blev sendt ned til receptionen for at bestille kørsel, selvom jeg var dårligt gående, og laborant godt vidste dette. Jeg blev hverken tilbudt vådt eller tørt under undersøgelsen, som så skulle gennemføres alligevel, men som muligvis skulle laves om pga. medicinindtag og fejlinformation omkring dette fra sekretær, som havde sagt, at det ikke betød noget, at jeg var på penicillinkur. Der gik to måneder ca., hvis ikke tre, før jeg skulle ind igen og have lavet den samme test om. Men sekretæren tilbød mig anden gang, jeg var derinde, noget at drikke og spise. Tak for det. Hun er altid venlig og smilende, hvilket altså betyder meget, når man har siddet to timer og ventet på at blive kaldt ind til samtale eller undersøgelse! | Dårligt          |
|  | 35 | Den ene læge siger, jeg skal have [medicinsk præparat], hvilket jeg får en tid til. Da jeg møder op til dette, mener den næste læge så lige pludselig, at jeg ikke skal have det alligevel, og jeg bliver sendt hjem igen. Jeg kan sige, at jeg endte med at få [præparatet], men det tog en måned mere, hvor jeg så var syg. Lidt spild af tid.  | Godt             |

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - AVTX	Samlet indtryk
5	Grundigt forløb.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - V AMBULANT - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Jeg er meget tilfreds med det venlige personale, både sygeplejersker og læger på Kommunehospitalet. Der er ikke noget at sætte en finger på.	Virkelig godt
5	Dejligt at have kontakt med den samme læge Både ved telefonkonsultationer og personlige konsultationer. Dette er MEGET vigtigt!	Godt
ID	Kommentarer - VAMB	Samlet indtryk
5	Synes, der i starten var for mange læger indover, hvilket gjorde, at nogle undersøgelser først blev lavet efter et år, selvom lægerne var klar over det tidligere. Kunne have været kommet i behandling meget tidligere. Endvidere flere små fejl i patientjournalen. Nu samme læge hver gang. Rigtig dejligt, at der sker noget.	Dårligt
10	Det er godt, at lægen spørger ind til ens liv og ser personen og ikke kun sygdommen.	Godt
17	Jeg oplevede gang på gang, at jeg skulle snakke med en ny læge. Hver gang jeg mødte ind, ventede jeg for det første rigtig længe inden jeg kom ind, og alligevel var lægerne aldrig særligt godt inde i mit forløb. Det burde være til alles fordel, at man fik den samme læge hver gang. Eller i hvert fald, at man bestræbte sig på det.	Dårligt
19	Man mener, at jeg skal på en anden afdeling, men man så bort fra dette.	Godt
21	Der foreligger altid svar på de prøver, der er taget, inden konsultationen. Også selv om de er taget inden for otte dage før.	Virkelig godt
22	Var til [scanning] [i sommer] og har ikke fået svar endnu [i efteråret], selvom jeg har rykket to gange.	Virkelig godt
25	Man bør være tilknyttet én læge i stedet for flere. Hvis dette ikke lader sig gøre, bør der være overensstemmelse i de forskellige lægers udtalelser.	Godt
28	Jeg har snakket med en af de læger jeg har været i kontakt med ifm.. mit forløb på afdelingen ift.. nogle utilfredsheder. Synes dog ikke disse er blevet videregivet, og jeg har svært ved at finde ud af, hvor jeg kan gå hen med mine bekymringer, spørgsmål og frustrationer. Under mit forløb har jeg bl.a. været i kontakt med en ny læge hver eneste gang, jeg har været til undersøgelse eller samtale. I de efterhånden to år jeg har haft kontakt med afdelingen, har jeg overheadet ingen følelse af kontinuitet, eller føler der er nogen, der har overblikket. Jeg har som sagt haft mange forskellige læger, som alle virker dygtige og kommer med nye idéer eller fremlægger en ny plan som lyder fornuftig, men lige så snart jeg får en ny læge, ændres planen, da de ikke er enige. Dette er enormt frustrerende, når det er sket hver eneste gang. Eksempler på dette: Én synes, jeg skal have foretaget en [særlig undersøgelse], og en anden synes, det er unødvendigt. Én beslutter, at jeg først behøver at få en ny tid på afdelingen til ny samtale efter et halvt år, mens en anden giver udtryk for, at dette ikke er acceptabelt og ændrer det derfor til, at jeg får en tid ret hurtigt. Ifm.. én af disse uoverensstemmelser blev jeg meget usikker på begrundelsen for nye ændringer (da en ny læge 'overtog mig'). Da jeg ringede på afdelingen for at spørge mere ind til dette, fik jeg fat i en sygeplejerske til at besvare mine spørgsmål. Dennes opførsel og tone chokerede mig voldsomt. Hun var meget ubehøvet, og jeg følte, jeg blev skældt ud for mine dumme spørgsmål, og at jeg forstyrrede hendes tid, hvilket er helt uacceptabelt. Forsøgte dagen efter at kontakte afdelingen igen for at få vedkommendes navn, men dette var ikke muligt, og personalet jeg fik fat i fejede mig blot af, så her landede den. Igen kunne jeg ikke finde ud af, hvem jeg skulle gå til med min oplevelse.	Dårligt
29	Jeg kunne godt tænke mig, at de snart fandt ud af noget, så jeg kunne komme videre.	Virkelig godt

## Bilag 5

	31	Skulle scannes og det gik, som man kunne forvente.	Godt
	33	Der er blevet taget meget hensyn til, at jeg kommer langvejsfra, så jeg har fået lov til at få foretaget røntgenundersøgelser på det lokale sygehus. Dette er der dog ved at blive lavet om på, desværre. Herudover skal jeg bare til egen læge for at få taget blodprøver.	Godt
	36	Lægen var sur og påståelig. Det blev dog bedre, efter vi fik snakket sammen. De havde glemt at fremsende afføringsprøve til mig. Ud på toiletet og fik lavet lidt. Hvorfor er det blevet så amatøragtigt det hele? Dybt frustrerende for mig.	Dårligt
	37	Forvirrende at skulle bestille en tid hos en sygeplejerske. Der var ingen sygeplejerske på kontoret, hvor jeg blev sendt hen.	Godt
	38	Jeg var meget tilfreds med undersøgelsen.	Virkelig godt
	39	Der gik mindst tyve minutter, fra jeg kom ind, til lægen kom. Han sagde godt nok, hvad han hed, og så ellers meget få ord. Det ville have været rart med lidt mere information.	Godt
	41	Meget vigtigt med kontrol hos en eller højst to forskellige læger.	Godt
<b>ID Kommentarer - VDAG</b>			<b>Samlet indtryk</b>
	1	De vidste åbenbart ikke i røntgen, at jeg var der. Jeg havde med min indkaldelse i hånden personligt mødt op en halv time før tid, men måtte til sidst banke på døren og spørge, om jeg var glemt, da jeg også havde tid i ambulatoriet. Jeg VAR glemt. Jeg nåede i sidste øjeblik at tale med læge NN, inden han havde fyraften. Fotos fra røntgen var selvfølgelig ikke nået frem endnu, så han måtte sende mig et brev med resultatet. O.k., det er menneskeligt at fejle, og behandlingen var som sådan god, selvom lægen virkede som om, han skulle nå at handle inden han kom hjem. :-) Jeg skulle bare [til anden by].	Intet svar
	3	Min tidligere afdeling på andet sygehus havde bl.a. ikke sendt mine papirer, hvilket Aarhus ikke kunne gøre for.	Virkelig godt
	5	Vil gerne se "min egen" læge NN lidt oftere.	Godt
	6	Jeg bliver behandlet godt. Ok.	Intet svar
	10	For lang ventetid på afdelingen inden undersøgelsen og for lang ventetid efter undersøgelsen, hvor jeg skulle tilbage til udgangspunktet. Transport i sengen.	Virkelig godt
	18	Skulle ligge nede i en kold gang i et stykke tid, fordi der ikke var styr på, hvem der skulle bruge rummet/udstyret.	Dårligt
	21	Afdeling V har fået fuldkommen styr på min [sygdom], således at jeg uden problemer kan passe et fuldtidsjob og rejse meget i mine ferier. Jeg er [ældre], og hvis det fortsætter sådan, bliver jeg ved til jeg er [endnu ældre]:)	Virkelig godt
	24	Det er oftest, når der skal inddrages andre afdelinger, at fejlene sker. Det virker ikke til, at fejlene sker på afdeling V. Men især på en anden afdeling.	Godt
	25	Kun positivt. Lægen, jeg skulle tale med, kom selv ud i ventelokalet, gav hånd og præsenterede sig. Dejligt menneskeligt. Sekretæren var efterfølgende ikke specielt venlig.	Virkelig godt
	26	Samarbejdet med egen læge om smertebehandling fungerede ikke så godt i starten.	Godt
	27	Ventetiderne mellem de forskellige afdelinger er for lang, når man skal rejse [langvejsfra] og tilbage igen. En hel dag er uacceptabelt.	Godt
	29	Det er meget sjældent, at min kontaktperson er til stede, når jeg er "indkaldt". Når jeg prøver at komme i kontakt med en vikar, bliver jeg bedt om at forlade lokalet!	Godt
	32	Jeg kom akut til nede på røntgenafdelingen.	Godt
	34	Jeg er ikke tilfreds med at få at vide, at de ikke er helt sikre på diagnosen! Hvorfor jeg får det at vide, er nok fordi jeg fiskede efter, om de var sikre. Og at jeg pludselig hører [flere undersøgelser over et år] efter jeg startede med at konsultere ambulatoriet, som jeg kunne have fået	Godt



lavet fra starten af. Desuden alle de læger jeg har mødt, næsten hele tiden en ny. Hver gang man skulle til samtale, og man regner med at møde den samme, som man har talt i telefonkonsultation med gennem uger, og så er det en helt ny, og man fornemmer, at vedkommende ikke har læst ens journal, da vedkommende sidder og spørger indtil ALT, som jeg har nævnt tidligere gennem flere måneder, og jeg skal til at forklare forfra med hele mit forløb på andre afdelinger, at jeg faktisk [havde lidelse], og om det måske ikke kunne være derfor, at jeg havde konstant diare lige meget, hvad jeg drak og spiste. Alle de spørgsmål og så får jeg så at vide [over et år] efter, at der faktisk er en undersøgelse, de kan lave, som kan vise om [mine organer] fungerer! Men jeg skal være medicinfri. UHM, jeg har været medicinfri - da jeg har været på [medicin i flere måneder]. med pauser ind imellem, så det var da underligt at det først er hos en ny læge derinde, at jeg får beskrevet den undersøgelse, men der er ikke snak om, at de vil lave den endnu! Og det undrer mig meget. NU skulle jeg så tage hjem og spise mine piller og selv begynde at administrere min medicin. Men det er lykkedes at komme videre med positiv fremgang, og jeg håber bare, at andre patienter ikke skal opleve at sidde og vente på en hård stol i to og tre timer, før de bliver hentet af sygetransport. Det er ikke okay, at man bare bliver placeret og intet hører fra noget personale om, [hvor meget de ca. er] forsinket. Sørg i det mindste også for, at der er kaffe/te/saftevand til os, der venter tålmodigt. Og dem, der har fastet, automatisk får tilbudt en sandwich og noget drikke. Og at man ikke skal forvente, at det er den samme læge, man kommer til samtale med. Det ville det også være godt at informere patienterne om.

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 38 | Alt foregik, som det skulle.   | Godt          |
| ✎ 40 | Når man ringer ind til patienttelefonen, kan man aldrig komme igennem. Det er meget frustrerende og tidskrævende. Jeg må som oftest ringe mellem ti og tyve gange, før jeg kommer igennem. I kunne evt. lave et køsystem, så man ved hvor langt man er i køen. Eller ansætte nogle flere til at passe telefonen. Dette er V-ambulatoriet (Mave-Tarm) i Aarhus. | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Jeg er glad for, at det bliver accepteret, at jeg gerne vil se den samme læge, så man har den samme kontaktperson.   | Godt          |
| ✎ 42 | Meget professionelle mennesker, både læge og sygeplejerske.  | Virkelig godt |

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - AVTX	Samlet indtryk
1	Har gået ved den samme læge i mange år. Han kender mit sygdomsforløb, og jeg oplever ham som meget kompetent, meget imødekommende og nem at kommunikere med. Der er tid til spørgsmål og samtale. Helt i top.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - VAMB	Samlet indtryk
5	Får aldrig information ud over indkaldelsesbrevene.	Dårligt
8	Rigtig godt hele vejen igennem.	Virkelig godt
10	Information på papir skal være meget præcis i sit budskab og vejledning, således at det ikke kan misforstås.	Godt
11	Jeg har kun fået detaljer omkring min sygdom. Ikke nogen sammenhængende forklaring. Men det kommer vel, når alt er overstået. Men jeg har følt usikkerheden!	Godt
12	Har ikke fået skriftlig information.	Godt
13	Det er frustrerende, at man ofte oplever ventetid på mellem 30 minutter og en time. Særligt, når man hverken på forhånd eller ved ankomst bliver oplyst herom.	Intet svar
16	Der er absolut ingen sammenhæng mellem før, under og efter. I [over et år] har jeg fået komplet modstridende oplysninger, sågar angående min diagnose. Disse modstridende oplysninger fortsætter nu i min behandling og varierer både på tværs af personale og endda også fra gang til gang hos den samme læge.	Virkelig dårligt
17	Da jeg til sidst i forløbet ikke kunne hjælpes ifølge lægen, fik jeg blot lov at gå hjem. Der blev ikke gjort noget for at gribe sagen anderledes an, og det var meget frustrerende. Efterfølgende ventede jeg [nogle måneder] og kom ind igen. Jeg er nu i medicinsk behandling, trods situationen er den samme. Det burde være blevet gjort med det samme.	Dårligt
19	Blev aflyst mange gange og fik ikke tilsendt breve.	Godt
25	Ved første indlæggelse, der varede en uge, fik jeg først at vide til sidst, hvad jeg fejlede af en forbløffet sygeplejer, der troede, at jeg for længst havde fået det at vide.	Godt
28	Mangelfuld. Dog har jeg under enkelte samtaler med læger oplevet, at de har taget sig tid til f.eks. visuelt at vise mig, hvor 'sygdommen' opstår osv., hvilket er rigtig givtigt.	Dårligt
30	Kunne godt ønske mig, at det var den/de samme læger, som jeg var til konsultation hos. Det har, under mit forløb, været forskellige læger hver gang.	Godt
36	Det sidste sted, jeg kom, var godt. Jeg fik den hjælp, jeg havde brug for bare et par timer for sent. Jeg [kommer langvejsfra og er afhængig af offentlig transport]. Jeg kom hjem [om aftenen]. Det er for dårligt.	Dårligt
ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
5	Ville gerne have haft skriftlig information efter besøg, da det var svært at huske, hvad der egentlig blev sagt. Ved stadig ikke, hvad det var, man kunne se på ultralydsundersøgelse og [scanning].	Godt
9	Jeg har været til en knoglescanning, og der går tre uger, før lægerne får resultatet af undersøgelsen. Jeg har ikke hørt om, hvordan det er gået, men jeg har heller ikke snakket med lægen siden.	Virkelig godt
23	Jeg fik den mundtlige besked medens jeg stadig var under indflydelse af medicin, hvorfor det måske kunne have været meget godt at få beskeden skriftligt.	Godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 24 Informationen på Afdeling V er rigtig god, når det er det faste personale.  | Godt          |
| ✎ | 25 Havde ikke megen kontakt til personale i ambulatoriet. Var yderst tilfreds med lægen, vi talte med.   | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Lægerne er virkelig gode, og man føler, at der bliver taget hånd om en i alle henseender. Men resten af personalet flagrer rundt for at få deres månedsløn!   | Godt          |
| ✎ | 29 Der er for lidt tid til patienterne. Personalet har for travlt. Så der sker for mange dumme fejl.   | Godt          |
| ✎ | 34 Der står for lidt omkring min påståede sygdom, som de jo åbenbart ikke engang er sikker på. Beskrivelsen er meget kryptisk, og man skal læse det, der står med meget småt, før man opdager, "hovsa, du må heller ikke spise medicin" []. Det havde lægerne lige glemt at fortælle mig derinde []. Virkeligt ikke smart. Hvem har lige overskud til at tage hjem og gennemgå en bog, nærmest, med det samme, når man forventer, at de mest vigtige ting bliver man informeret omkring af lægen derinde []! | Godt          |
| ✎ | 37 Savner information vedrørende hvor meget ventetid der cirka er.   | Godt          |
| ✎ | 40 Der kunne godt være mere fokus på de undersøgelser, man skal igennem []. De er meget ubehagelige og grænseoverskridende. Især []-undersøgelsen bliver af personalet negligeret til kun at være "en lille undersøgelse", der derfor ikke kræver beroligende eller smertestillende medicin. Det er vi altså nogen, der har brug for, og det bliver der ikke taget særlige hensyn til.   | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Fint at de var opmærksomme på, at vi skulle have brev omkring sygdom med på ferie.  | Virkelig godt |

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

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





















ID	Kommentarer - V AMBULANT - FÆLLES	Samlet indtryk
5	Har selv skullet indhente oplysninger omkring kostens betydning. Fik på eget initiativ kontakt til en ernærings ekspert og fik materiale.	Godt
ID	Kommentarer - VAMB	Samlet indtryk
7	Jeg er stadig i tvivl om mine tarmproblemer kan skyldes min kost? Og jeg fik at vide, at jeg ville blive henvist til en diætist, men jeg har ikke hørt noget endnu?	Godt
17	Jeg oplevede, at man som patient er nødt til virkelig at stå ved, at man har det dårligt. Jeg modtog ikke mere hjælp efter de første undersøgelser, men er alligevel vendt tilbage nu og er i gang med et nyt forløb med medicin og undersøgelser, som kunne være startet for et halvt år siden.	Dårligt
19	Jeg skal altid selv forklare min læge, hvad der skete på hospitalet.	Godt
24	Læge NN er yderst kompetent (og så betyder resten ikke så meget).	Godt
25	Når man ringer til afdelingen og har det dårligt, skal man tages mere alvorligt og have muligheden for en hurtig konsultation. Patienter kender trods alt deres krop bedre end én i den anden ende af telefonen.	Godt
36	Jeg har spurgt min praktiserende læge, om han tidligere har fået nogle oplysninger fra ambulatoriet. Det havde han ikke. Jeg bad så lægen på ambulatoriet sende alt, de havde om mig, til min praktiserende læge. Det er så blevet gjort.	Dårligt
ID	Kommentarer - VDAG	Samlet indtryk
6	Ok.	Intet svar
9	Der er meget ukendt omkring min sygdom, så lægerne ved heller ikke om særlige ting, man bør spise mere/mindre af eller lignende.	Virkelig godt
16	Det ser ud som om der for øjeblikket er kommunikationsvanskeligheder på grund af overgang til elektroniske journaler.	Virkelig godt
18	Hvordan kan jeg logge på min journal og løbende se opdateringer på hele mit sygdomsforløb, samt indskrive forskellige symptomer/noter til hjælp i den videre behandling?	Dårligt
27	Kun en enkelt. Hvis der ikke var skrevet noget i min journal, kunne jeg lige så godt fejle noget helt andet end det, jeg gør. Der er intet, der er forberedt. Det tager også tid.	Godt
29	Håber på et bedre samarbejde mellem afdelingen og læge. Jeg har på ny været nødt til at skifte læge, idet min nu tidligere læge heller ikke opdagede, at der var fejl i min medicinliste.	Godt
30	Tit er blodprøverne ikke bestilt, når man kommer ned for at få taget dem. Det er træls, da det skaber unødigt ventetid.	Godt
34	Min egen læge havde overhovedet intet modtaget fra Medicinsk Ambulatorium efter seks måneders forløb, hvis det ikke var længere tid, hvilket jo er meget frustrerende, da han også ud fra alle mine skavanker skal kunne holde styr på, hvad han f.eks. skal udskrive af medicin til mig.	Godt
37	Jeg har oplevet, at en sygeplejerske ikke troede på det, jeg sagde. Det var rigtig ubehageligt. Jeg ringede om et spørgsmål vedrørende medicinen og fik direkte at vide, at det var forkert, det jeg sagde, og at lægen ikke havde sagt det, jeg påstod. Det viste sig, at lægen havde skrevet forkert i journalen.	Godt

## Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - AVTX	Samlet indtryk
2	Det er rutinebesøg, jeg har, så forløbet er fast med fast læge. Så det kan simpelthen ikke gøres bedre i henhold til mig.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - V AMBULANT - FÆLLES</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	Læge NN er en behagelig person, som man hurtigt bliver tryk ved og tør fortælle alle detaljer til. Det ser man ikke altid hos læger!	Godt
5	Vigtigt med et afsides toilet, når man skal have tømt tarmen inden undersøgelse.	Godt
<b>ID Kommentarer - VAMB</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Alt i alt synes jeg, man får en enestående behandling af hele personalet og læger, så der er ingen grund til kritik. Det eneste: Venteværelset kunne godt være lidt pænere.	Godt
4	Jeg har været patient i mange år og er til årlig kontrol. Hvis jeg var ny, ville mine svar sandsynligvis være anderledes. Jeg mangler helt klart at se min kontaktlæge. Det er flere år siden, at det er sket.	Godt
8	Rent og pænt over det hele.	Virkelig godt
10	Venteværelset er alt for lille. Jeg har flere gange siddet i et fyldt lokale, uden udluftning, hvor luften bliver klam og tung. Alle kan sidde og se på hinanden, da alle stole er op ad væggen og vender ind mod værelset. Der er ikke mulighed for at være anonym, hvilket er vigtigt for mig. Synes også, at sygeplejerskerne har alt for travlt. Man kunne evt. ansætte en til for at give bedre service.	Godt
11	Gør toiletterne rene meget oftere. De var fyldte med l... Dejligt at få tilbudt noget spiseligt efter undersøgelse.	Godt
17	Personalet inden og efter selve dagen for [undersøgelsen] var meget professionelle og venlige. Jeg fik en god modtagelse og afsked med dette personale.	Dårligt
19	Skab tryghed og ikke skyld ved patienten, hvis skriftligt [materiale] eller symptomer afviger fra det normale.	Godt
21	De gør det rigtig godt, "keep up the good work". :-)	Virkelig godt
23	Et venterum for folk som skal til behandling. [Eksempelvis et sted], hvor de kan ligge på en briks og hvile sig.	Virkelig godt
25	Jeg blev tilknyttet en læge. Hun har gjort et virkeligt stort stykke arbejde, og jeg føler, at jeg kan takke hende alene for, at jeg har det bedre. Rent sengetøj oftere ville være rart. Især eftersom man er nødt til at spise i sengen. Så er det ikke rart med blod- og andre pletter.	Godt
27	Jeg oplever, at jeg savner at have en egentlig kontaktperson på denne afdeling. De ansatte er professionelle og meget kompetente til deres arbejde. Jeg savner blot en kontaktperson.	Godt
28	Sørge for at sikre, at hver patient har én eller et par kontaktperson/koordinatorer under deres forløb. Hermed undgår man, at patienten får foretaget unødvendige undersøgelser, og at patienten "unødigt" skal sætte nyt personale (til hvert møde/samtale) ind i hele forløbet til hvert eneste møde. Vær tydelig/tydeligere med, hvor og til hvem man kan henvende sig, hvis der er noget, man er utilfreds med... Ikke fordi man nødvendigvis ønsker at klage, men hvad jeg fx har oplyst hér under spørgeskemaet, kunne jeg godt have ønsket, jeg kunne have delt med en fra afdelingen noget før.	Dårligt
31	Måske et lidt for kedeligt venteværelse.	Godt

## Bilag 5

	32	Tale langsommere til udlændinge, så de bedre kan forstå alt det, der bliver sagt.	Virkelig godt
	33	Jeg synes, venteværelset er kedeligt og virker som et venteværelse på en banegård. Der mangler nogle billeder og farver på væggene. Møblerne kunne stilles på en måde, så det virker knap så banegårdsagtigt. Blade.	Godt
	36	Jeg synes, det er for dårligt. For [nogle år] siden var jeg indkaldt første gang. Ingen læge, to [] studenter uden nogen viden. Året efter ingen læge, en [person] stillede mig nogle spørgsmål, meget svært at forstå, maksimum ti minutter. Da jeg fik indkaldelsen sidste gang, ringede jeg til ambulatoriet og sagde, at jeg ikke ville komme til flere fjollerier. Det blev så lovet mig med en forsinkelse på et par timer.	Dårligt
	37	Ingen ventetid, super.	Godt
	38	Ambulatoriet gjorde deres arbejde godt, og der var en god atmosfære. Hospitalet er gammelt, men hvad gør det, hvis ekspertisen er i orden.	Virkelig godt
	42	Der var mange, som blev forvirret over, at dele venteværelse med andre afdelinger. Også selvom der stod information om det på væggen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - VDAG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	1	Byt ugeblade med de andre afdelinger eller send portøren til antikvariatet. De fås helt sikkert til rimelige priser, hvis der, som jeg tror, er behov for en stor portion.	Intet svar
	1	Flere og nyere ugeblade. Det gør ikke så meget, hvis de bytter med andre afdelinger bare én gang om året. Der findes vel også et antikvariat i Aarhus, hvor pedellen kan bytte lidt.	Intet svar
	2	Hospitalet bar præg af, at det er ældre lokaler. Alt kunne være bedre, men er stadig udmærket.	Godt
	3	Det kan være svært at komme igennem telefonisk.	Virkelig godt
	4	Man får altid en god og venlig behandling.	Virkelig godt
	5	Ros til rengøringen i 19Z. I det gamle V. Ambulatorium synes jeg ofte, der var snavset. Især på toilettet ved venteværelset.	Godt
	6	O.K. [] Alt vel.	Intet svar
	7	Den kontaktperson, der modtog og afsluttede mig, virkede meget kompetent men FORTRAVLET. Jeg følte mig som en "sag" på et samleband og ikke som et menneske. Den kontaktperson, jeg havde, havde mange andre at tage sig af. I venteværelset/hvilerummet var der personer af begge køn, hvilket gjorde af- og påklædning akavet. Selve undersøgelsen var nærværende og tryk.	Godt
	11	De læger, jeg har mødt i ambulatoriet, har altid været meget imødekommende, været godt inde i min sygdom. Og har været meget opmærksomme, hvis jeg har haft spørgsmål eller var i tvivl om noget. De har givet gode, forståelige svar.	Godt
	14	Der er telefontid på Ambulatoriet, men man oplever, at telefonen mange gange ikke bliver taget eller er optaget. Så 20-30 opkald er nødvendige for at komme igennem. Når der skal tages stikpiller eller lignende på Ambulatoriet, bliver man nødt til at bruge et meget lille gang-toilet eller venteværelsestoilet. Ikke særlig optimale forhold.	Godt
	17	Der er for få værelser, som undersøgelserne/samtalerne kan foregå i. Søde og hjælpsomme sygeplejersker, men LANG VENTETID når jeg var indlagt om natten.	Godt
	18	Drop papir! Smartphones til alle, så der kun bliver skrevet ét sted. Bl.a. med mulighed for en online journal, som patienten kan følge med i og sørge for har de rigtige oplysninger.	Dårligt
	19	Ambulatoriet var altid velinformeret med hensyn til min journal, f.eks. fra sidste besøg og nye prøver. OK.	Virkelig godt
	22	Akutte behov for samtaler. Undersøgelser klarer I rigtig fint, og telefonkonsultationerne er en god ide. Samtidig følges de op af skriftlige informationer hvis det ikke lykkes at få fat på hinanden. Det fungerer rigtig godt. I mit tilfælde vil det dog være lagt lettere, hvis der var en	Virkelig godt

- mail/SMS-service både i form af indkaldelser, svar og mindre krævende samtaler med personalet.
- 24 Jeg har flere gange set blodstænk o. lign. på vægge, som sidder i lang tid. Personalet GØR HVAD DE KAN (!), men det lader ikke til, at der er tid og ressourcer til andet end en hurtig over-tørring. Hjælp personalet ved at give dem det rigtige værktøj! Godt
- 26 Bedring af de fysiske rammer, men det arbejdes der vel på. Godt
- 27 Det hele virker ret fabriksagtigt, og det er som om, den ene ikke ved noget om, hvad den anden laver! Godt
- 28 Angående de [mange] slags medicin, jeg får. Recepten skal jeg have fra et andet sygehus, og det er meget bøvl. Sidste gang talte jeg med fem forskellige mennesker, og det var forkert, da de blev afhentet. Men ok, tabletter skulle deles hver dag. Virkelig godt
- 29 Madvognen var meget snavset. Godt
- 31 Jeg synes, det er forkert at blive indkaldt til efterfølgende samtale med lægen efter scanning, inden der er afholdt konference og truffet beslutning om videre forløb. Tilbage melding på telefon mislykkedes næsten hver gang. Nu skal jeg gå i mange dage og vente på svar. Godt
- 33 Skal være bedre, når man ringer om et problem angående medicin og ikke bare sige, at man skal ringe til egen læge eller bide smerten i sig. Virkelig godt
- 34 De skulle tage at informere patienter om ventetiden og sørge for, at der er drikkevarer med videre og smile til patienterne ;) [Jeg har] endnu ikke oplevet en eneste, jo en der grinte (en læge), men ellers [ikke igennem længere tids] gang derinde. Det er ikke rart, at man ikke kan sidde i de bløde stole, som er utroligt positivt, gode. Desværre er de også næsten altid taget, når man når derind i venteværelset. Anskaf nogle flere til hele Aarhus Sygehus af dem, de er fantastiske at sidde i. Specielt når man har [] smerter og ondt i ryg med videre. Jeg har kun været godt informeret de sidste to gange, jeg har været til samtale, og det var hos NN, og hun er den, som har informeret mig bedst omkring alt og virkelig lyttet til en. Meget behagelig person og ikke en der kiggede på klokken. Generelt: Når lægen sidder og kigger ind i skærmen hele tiden, og man taler til lægen, så virker det på mig som om, at vedkommende slet ikke lytter, til det man siger. Og så specielt, hvis det, man sidder og snakker om, pludseligt bliver til et spørgsmål om noget helt andet fra lægen! Så er det jo beviseligt, at lægen ikke lytter. Det er skisme ikke i orden, vel. Smil er det, jeg har savnet og hjælp til at komme videre psykisk også. Men jeg er selv kommet videre, men det har da også været et stort virvar af sygdomme, [] jeg er blevet påduttet ;( Men husk at informere patienten om de tilbud, der faktisk findes fra starten af! Så var det nok gået meget hurtigere med mig. Men jeg er sikker på, at det er fordi, der ikke har været samarbejde på tværs af de afdelinger, jeg har været indlagt [og fået] ambulante behandling ved. For man ser jo netop, at man skal fortælle det hele om og om igen. Godt
- 36 Det kunne være en god idé at gøre mere brug af telefonkonsultationer. Således at man (patienten) blot skal have telefon på sig konstant på en aftalt dag. Mere effektivt for patienten og måske også for lægen. Virkelig godt
- 37 Jeg synes, det er rigtig godt, I er begyndt med, at der kommer en sygeplejerske med ind til samtalen med lægen. Savner at lægen tager sig tid til at lytte til patienten på konsultationen, trods han er bagefter tidsplanen. En enkelt gør det allerede, men det er ikke generelt. Godt
- 38 Jeg synes, at Ambulatoriet/Dagafsnittet er et sted, hvor man bliver behandlet med respekt. Godt
- 39 For mange forskellige læger, især mange unge. Gamle, dårligt vedligeholdte bygninger. Ingen fast kontaktperson. Dårlig rengøring, blodpapir bag radiatoren. Ingen kontinuitet i behandlingsforløbet. Dårligt
- 42 Information, hvis der er over 15 minutters ventetid. Kan blive i tvivl, om de ved, at vi er kommet. Altid smilende og hjælpsomt personale. Gode læger, men vi er ved mange forskellige. 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.