

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øjenambulatorium**

**De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup**



10-05-2012

## **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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	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:	374
Besvarelser fra afdelingens patienter:	295
Afdelingens svarprocent:	79%

### **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.



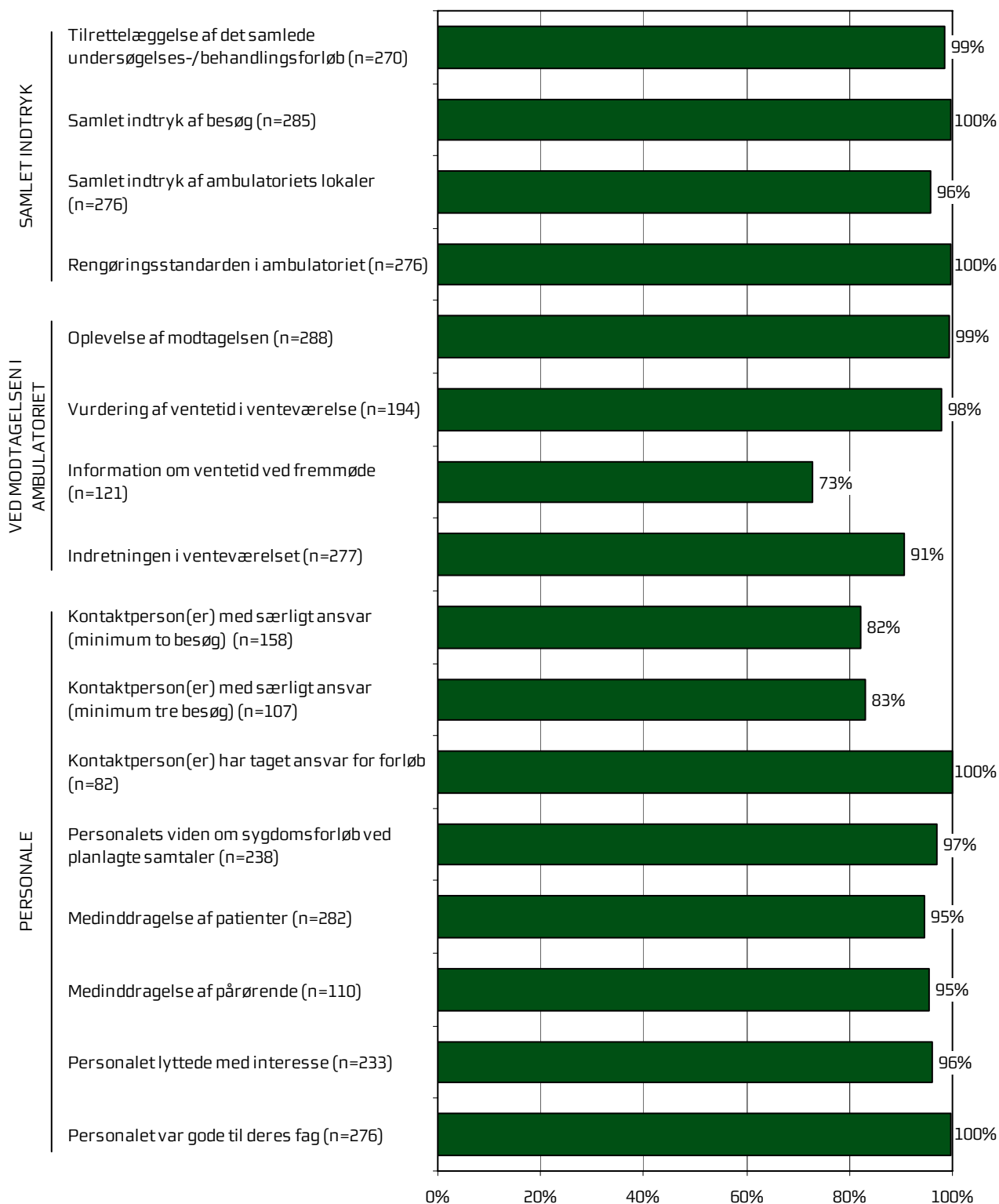


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

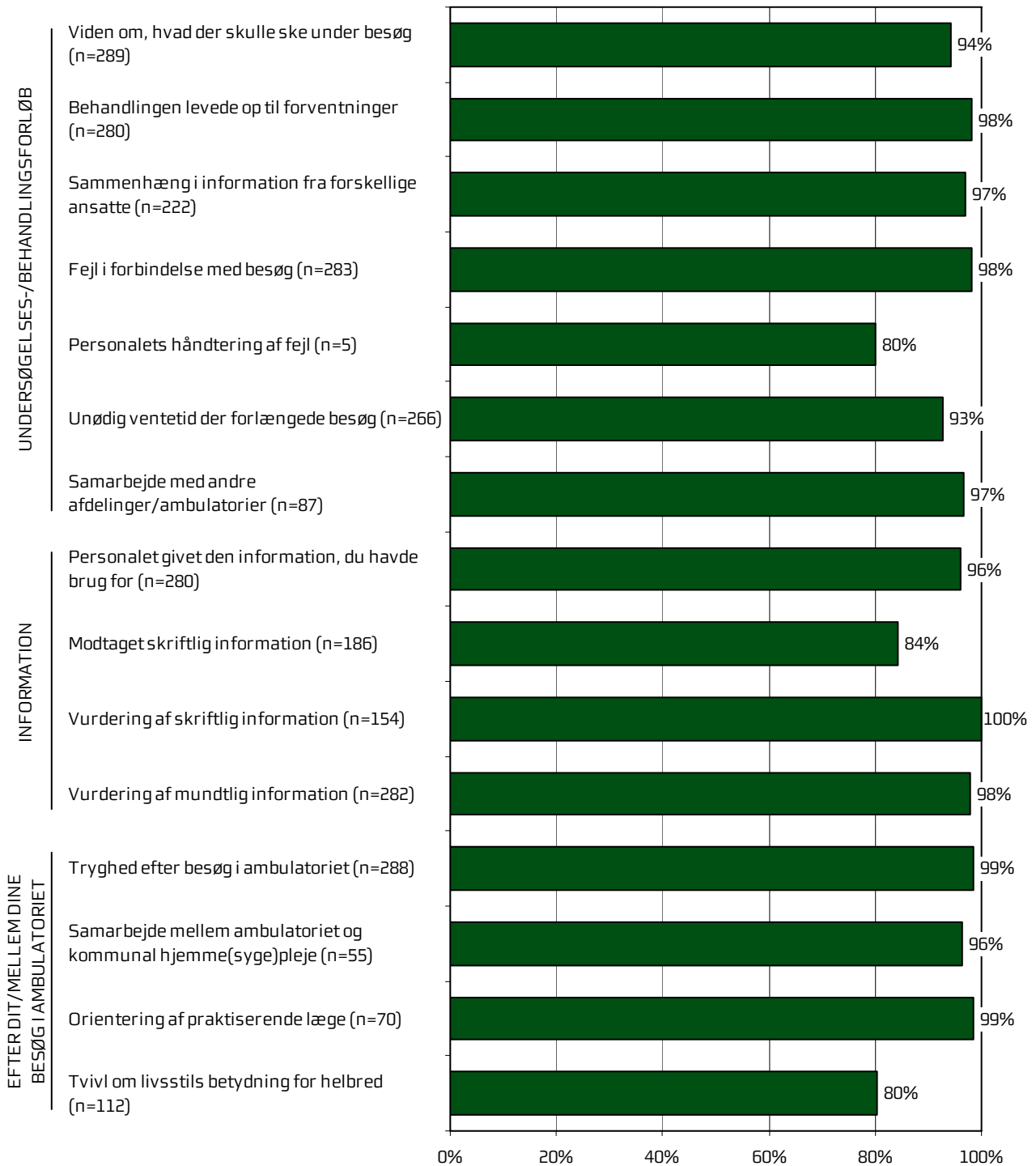
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Øjenambulatorium

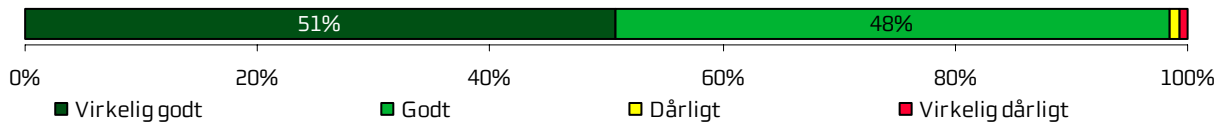
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

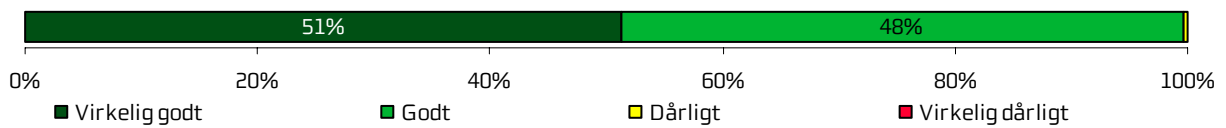
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

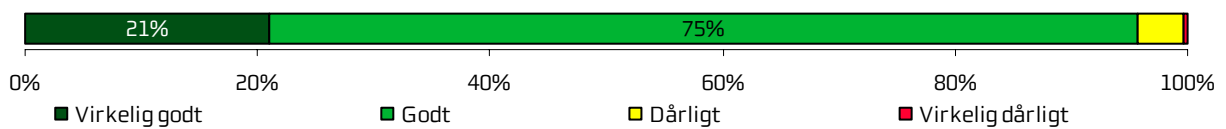
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=270)



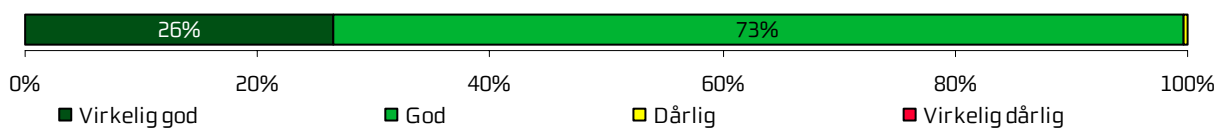
Samlet indtryk af besøg (n=285)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=276)



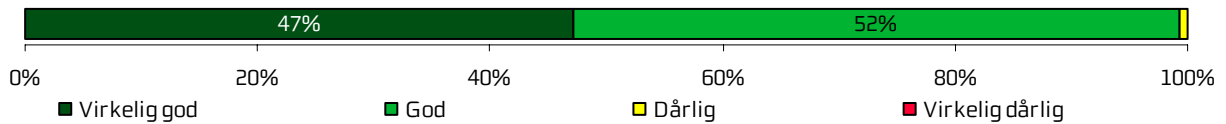
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=276)



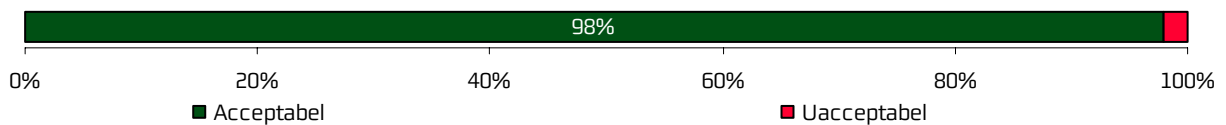
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	100 %	99 %	-	-	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	-	-	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

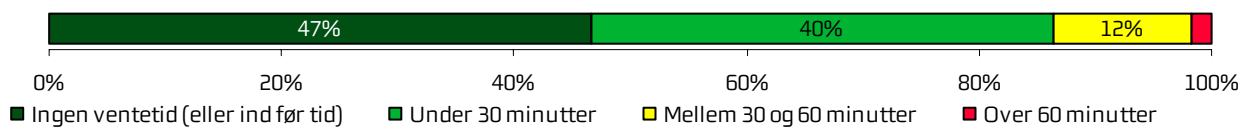
Oplevelse af modtagelsen (n=288)



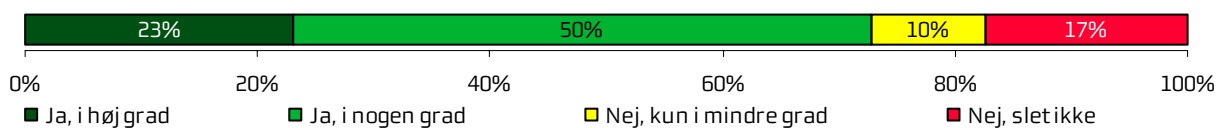
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=194)



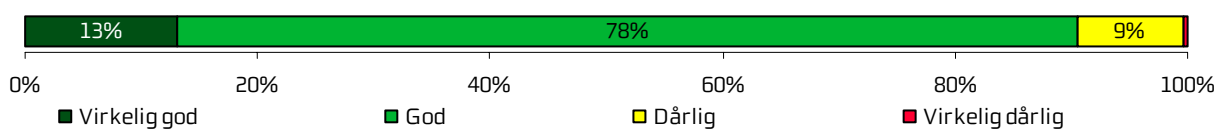
Længde af ventetid i venteværelse (n=281)



Information om ventetid ved fremmøde (n=121)



Indretningen i venteværelset (n=277)

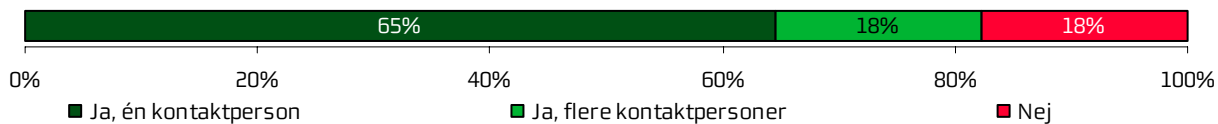




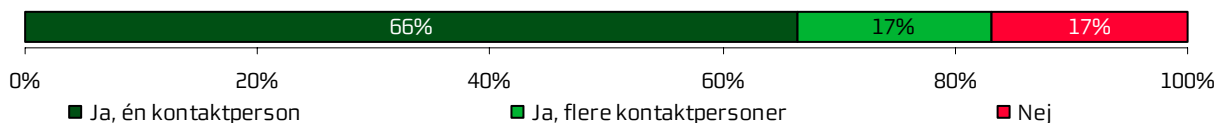
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	-	-	100 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	96 %	-	-	-	96 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	73 %	78 %	74 %	-	-	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	88 %	62 % *	-	-	94 % *

## Personale

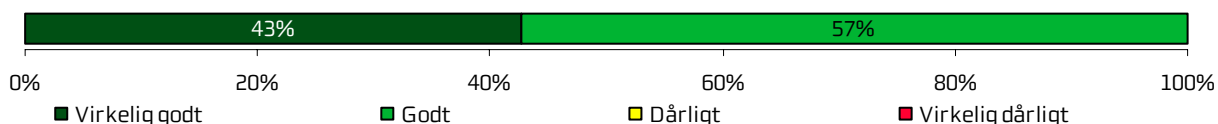
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=158)



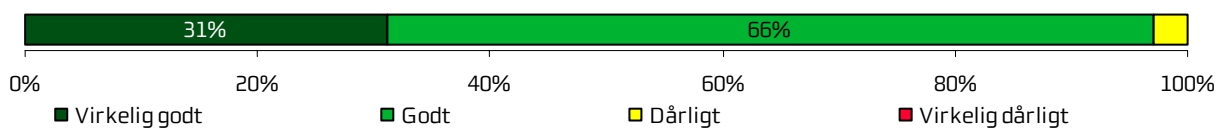
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=107)



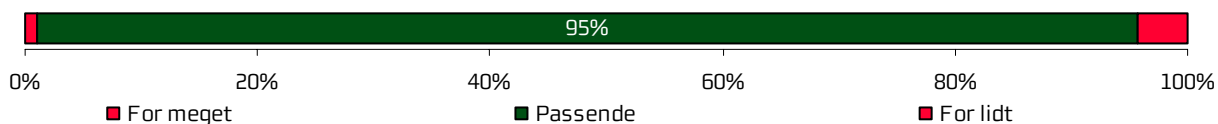
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=82)



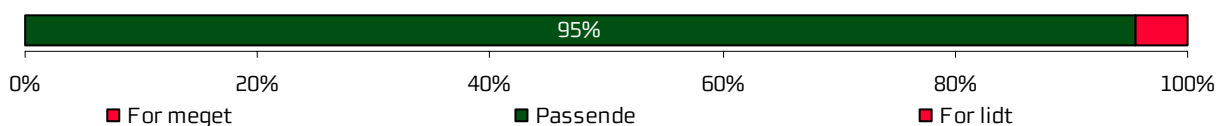
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=238)



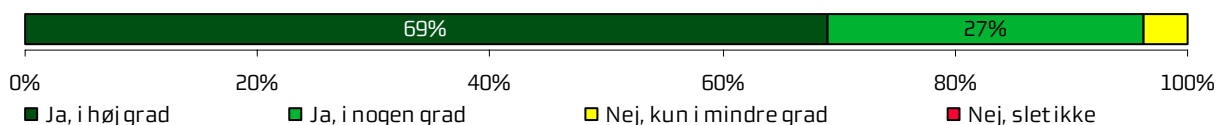
Medinddragelse af patienter (n=282)



Medinddragelse af pårørende (n=110)



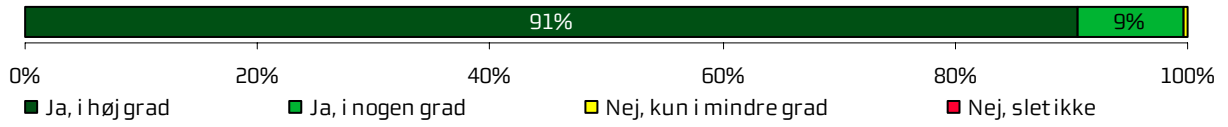
Personalet lyttede med interesse (n=233)



	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)	82 %	82 %	80 %	-	-	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	84 %	-	-	-	54 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	-	-	-
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	99 %	98 %	-	-	96 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	93 %	-	-	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	89 % *	-	-	94 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	99 % *	-	-	97 % *

### *Personale (fortsat)*

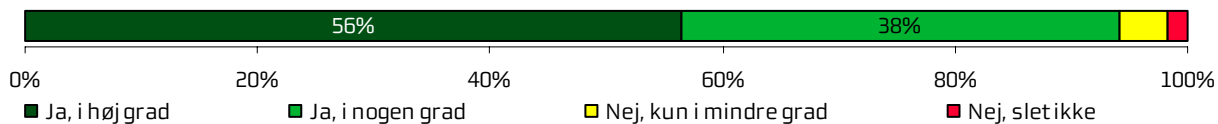
Personalet var gode til deres fag (n=276)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	100 %	-	-	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

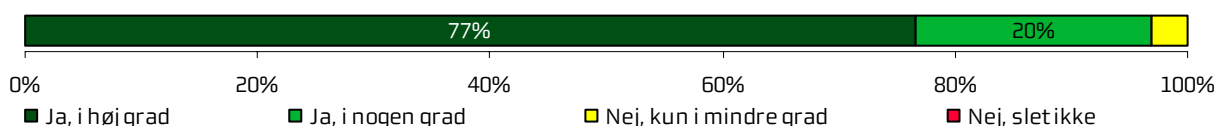
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=289)



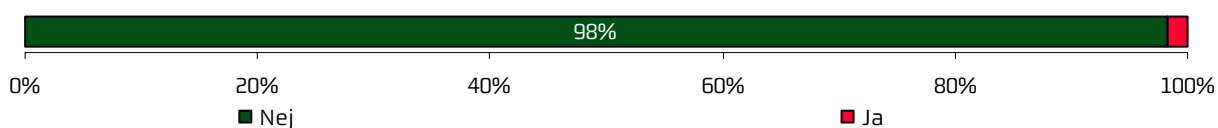
Behandlingen levede op til forventninger (n=280)



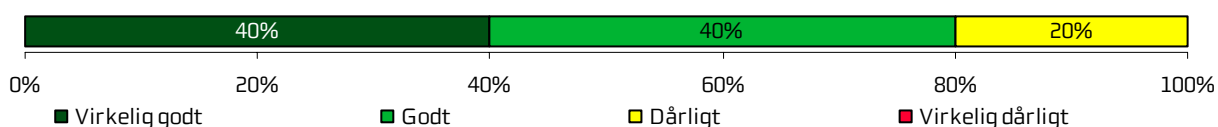
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=222)



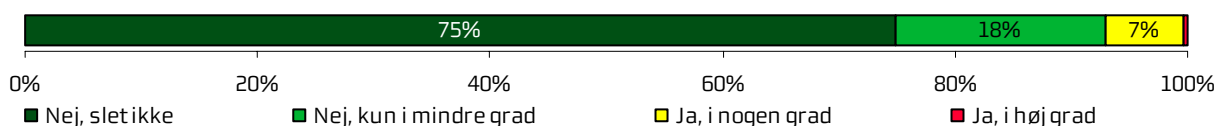
Fejl i forbindelse med besøg (n=283)



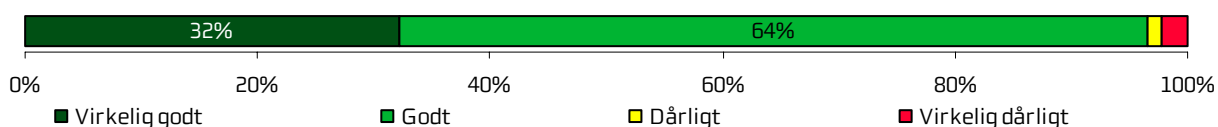
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=266)



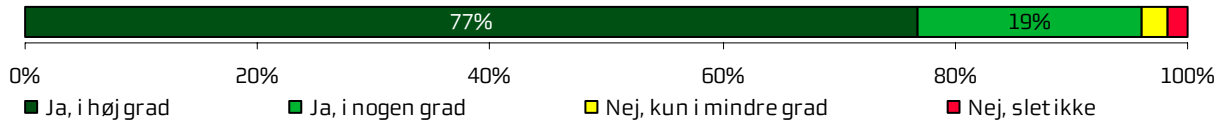
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=87)



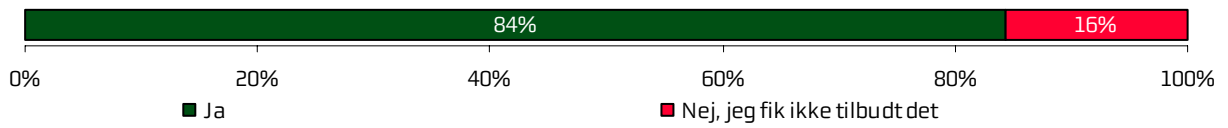
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	94 %	-	-	93 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	97 %	98 %	-	-	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	-	-	97 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	-	-	-	96 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	40 %	-	-	-	80 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	91 %	97 % *	-	-	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	97 %	99 %	-	-	96 % *

## Information

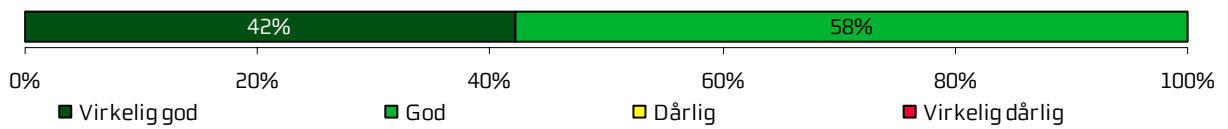
Personalet givet den information, du havde brug for (n=280)



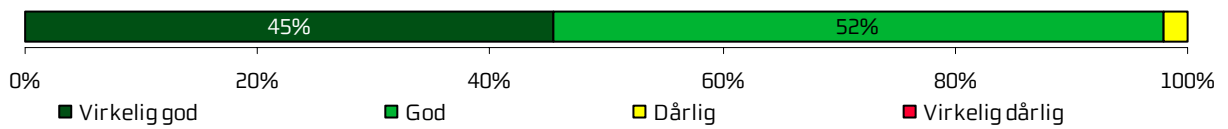
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=154)



Vurdering af mundtlig information (n=282)

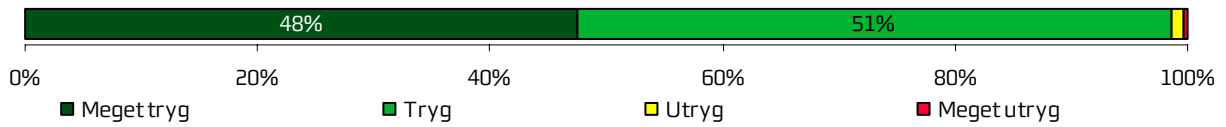




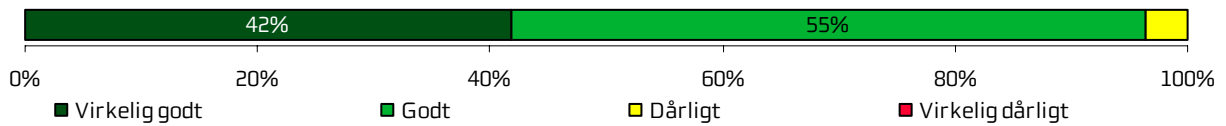
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	-	-	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	81 %	-	-	-	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	-	-	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	-	-	97 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

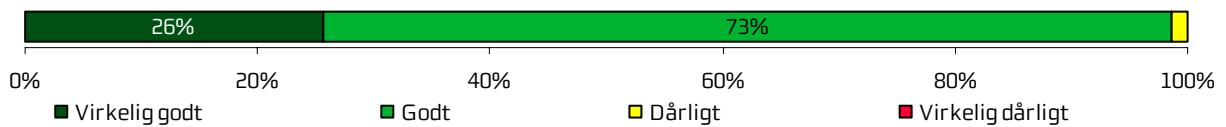
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=288)



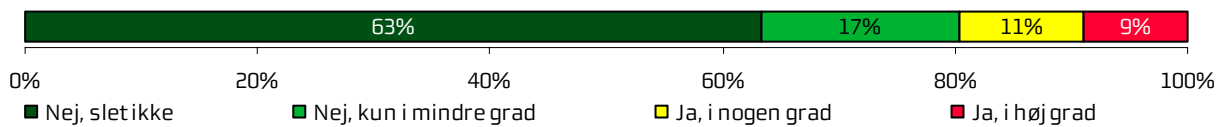
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=70)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=112)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	-	-	97 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	92 %	100 %	-	-	97 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	99 %	93 %	94 % *	-	-	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	82 %	82 %	-	-	80 % *



## 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"/>

Løbenr.: &gt;&gt;labnr&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>

Løbenr.: &gt;&gt;/obnr&lt;&lt;

**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/MELLEM 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"/>	



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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>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](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](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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) 79 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	79%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	43%	41%
Kvinde	57%	59%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	1%	1%
40-59 år	9%	11%
60-79 år	62%	60%
80- år	28%	28%

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**

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

**"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"**<sup>2</sup>

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

**"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"**

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

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

**"Acceptabel", "Uacceptabel"**

**"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"**

**"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"**

**"Nej", "Ja"**

### 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	295		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	127		43%	
Kvinde	168		57%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0		0%	
20-39 år	2		1%	
40-59 år	26		9%	
60-79 år	184		62%	
80- år	83		28%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	275		96%	
Pårørende	12		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	282		96%	
Ikke dansk	11		4%	

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	51	48	1	1	270	14
<b>Køn</b>						
Mand	55	43	1	1	118	6
Kvinde	47	51	1	1	152	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	46	50	0	4	24	2
60-79 år	52	47	1	0	172	7
80- år	49	49	1	1	72	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	47	1	0	255	12
Pårørende	20	70	0	10	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	47	1	1	261	13
Ikke dansk	22	78	0	0	9	1

**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	51	48	0	0	285
<b>Køn</b>					
Mand	55	45	0	0	123
Kvinde	48	51	1	0	162
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	50	50	0	0	26
60-79 år	50	50	1	0	179
80- år	55	45	0	0	78
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	47	0	0	268
Pårørende	27	73	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	47	0	0	274
Ikke dansk	27	73	0	0	11

**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	21	75	4	0	276
<b>Køn</b>					
Mand	21	74	4	1	122
Kvinde	21	75	4	0	154
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	12	85	4	0	26
60-79 år	21	74	5	1	176
80- år	24	75	1	0	72
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	75	3	0	260
Pårørende	18	73	9	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	75	3	0	267
Ikke dansk	22	56	22	0	9



**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	26	73	0	0	276
<b>Køn</b>					
Mand	29	71	0	0	120
Kvinde	24	75	1	0	156
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	28	72	0	0	25
60-79 år	27	73	1	0	175
80- år	24	76	0	0	74
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	73	0	0	262
Pårørende	10	90	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	73	0	0	266
Ikke dansk	0	90	10	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	52	1	0	288
<b>Køn</b>					
Mand	47	53	0	0	125
Kvinde	47	52	1	0	163
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	38	58	4	0	26
60-79 år	48	52	0	0	181
80- år	51	49	0	0	79
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	50	1	0	270
Pårørende	25	75	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	51	1	0	277
Ikke dansk	27	73	0	0	11

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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	98	2	194	96
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	90	36
Kvinde	100	0	104	60
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	2	0
40-59 år	100	0	13	13
60-79 år	98	2	117	63
80- år	97	3	62	20
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	99	1	178	94
Pårørende	73	27	11	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	99	1	184	95
Ikke dansk	80	20	10	1

**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	47	40	12	2	281	2
<b>Køn</b>						
Mand	47	37	13	3	120	1
Kvinde	47	42	11	1	161	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	62	35	4	0	26	0
60-79 år	48	40	10	2	175	1
80- år	40	40	18	3	78	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	41	11	1	266	1
Pårørende	36	27	18	18	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	39	11	1	271	2
Ikke dansk	20	50	20	10	10	0

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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	50	10	17	121	31
<b>Køn</b>						
Mand	25	49	4	22	51	13
Kvinde	21	50	14	14	70	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	13	63	13	13	8	2
60-79 år	27	47	11	15	73	19
80- år	18	51	8	23	39	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	48	11	17	111	30
Pårørende	13	63	0	25	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	51	10	16	114	29
Ikke dansk	14	29	14	43	7	2

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	13	78	9	0	277	10
<b>Køn</b>						
Mand	14	76	10	0	125	2
Kvinde	12	79	9	1	152	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	96	0	4	26	0
60-79 år	12	77	11	0	170	8
80- år	19	73	8	0	79	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	77	9	0	262	8
Pårørende	9	91	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	79	8	0	266	10
Ikke dansk	9	55	36	0	11	0

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	65	18	18	158
<b>Køn</b>				
Mand	62	19	19	63
Kvinde	66	17	17	95
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	57	29	14	14
60-79 år	67	17	16	93
80- år	65	16	18	49
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	16	18	150
Pårørende	40	60	0	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	18	17	150
Ikke dansk	63	13	25	8

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	66	17	17	107
<b>Køn</b>				
Mand	66	17	17	47
Kvinde	67	17	17	60
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	67	17	16	69
80- år	64	17	19	36
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	67	15	18	101
Pårørende	40	60	0	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	66	18	16	101
Ikke dansk	67	0	33	6



**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	43	57	0	0	82	2
<b>Køn</b>						
Mand	54	46	0	0	35	1
Kvinde	34	66	0	0	47	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	44	56	0	0	54	2
80- år	35	65	0	0	26	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	57	0	0	76	2
Pårørende	40	60	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	55	0	0	78	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

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

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	66	3	0	238	48
<b>Køn</b>						
Mand	38	60	2	0	107	17
Kvinde	25	71	4	0	131	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	41	55	5	0	22	4
60-79 år	28	70	3	0	149	29
80- år	37	62	2	0	65	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	65	3	0	225	44
Pårørende	13	75	13	0	8	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	66	3	0	229	46
Ikke dansk	22	78	0	0	9	2

**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	95	4	282
<b>Køn</b>				
Mand	2	96	2	123
Kvinde	1	94	6	159
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	0	96	4	26
60-79 år	2	94	5	177
80- år	0	96	4	77
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	94	5	266
Pårørende	0	100	0	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	4	271
Ikke dansk	0	91	9	11

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

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	95	5	110	169
<b>Køn</b>					
Mand	0	97	3	59	61
Kvinde	0	94	6	51	108
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	1	1
40-59 år	0	88	13	8	18
60-79 år	0	97	3	67	110
80- år	0	94	6	34	40
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	97	3	99	163
Pårørende	0	83	17	6	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	96	4	103	165
Ikke dansk	0	86	14	7	4

**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	69	27	4	0	233	45
<b>Køn</b>						
Mand	69	28	4	0	108	16
Kvinde	70	26	4	0	125	29
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	70	26	4	0	23	3
60-79 år	71	25	5	0	146	28
80- år	66	34	0	0	62	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	26	4	0	218	42
Pårørende	40	50	10	0	10	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	27	4	0	225	42
Ikke dansk	63	38	0	0	8	3

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	91	9	0	0	276	10
<b>Køn</b>						
Mand	92	8	0	0	120	5
Kvinde	90	10	1	0	156	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	92	4	4	0	26	0
60-79 år	91	9	0	0	172	7
80- år	88	12	0	0	76	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	91	9	0	0	259	9
Pårørende	82	18	0	0	11	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	91	9	0	0	265	10
Ikke dansk	91	9	0	0	11	0

**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	56	38	4	2	289	2
<b>Køn</b>						
Mand	65	31	2	2	127	0
Kvinde	50	43	6	1	162	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	42	50	4	4	26	0
60-79 år	56	38	4	2	182	0
80- år	62	33	4	1	79	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	38	4	2	271	2
Pårørende	42	50	8	0	12	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	37	4	1	278	2
Ikke dansk	45	45	0	9	11	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	86	13	1	0	280	9
<b>Køn</b>						
Mand	85	12	2	1	123	4
Kvinde	86	13	1	0	157	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	88	13	0	0	24	2
60-79 år	84	14	2	1	177	5
80- år	88	10	1	0	77	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	86	12	2	0	265	7
Pårørende	60	40	0	0	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	87	12	1	0	269	9
Ikke dansk	64	36	0	0	11	0



**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	77	20	3	0	222	60
<b>Køn</b>						
Mand	73	24	3	0	97	28
Kvinde	79	18	3	0	125	32
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	87	13	0	0	23	3
60-79 år	76	21	3	0	139	36
80- år	73	22	5	0	59	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	19	3	0	210	55
Pårørende	43	57	0	0	7	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	214	58
Ikke dansk	38	38	25	0	8	2

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	98	2	283
<b>Køn</b>			
Mand	97	3	122
Kvinde	99	1	161
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	2
40-59 år	96	4	26
60-79 år	98	2	179
80- år	99	1	76
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	98	2	267
Pårørende	100	0	10
<b>Modersmål</b>			
Dansk	98	2	272
Ikke dansk	100	0	11

**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	40	40	20	0	5	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	40	20	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	40	20	0	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

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	75	18	7	0	266	13
<b>Køn</b>						
Mand	72	20	7	1	116	4
Kvinde	77	17	7	0	150	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	96	4	0	0	26	0
60-79 år	72	20	8	1	168	5
80- år	73	20	7	0	70	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	17	6	0	250	13
Pårørende	40	20	40	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	19	5	0	257	12
Ikke dansk	56	0	44	0	9	1

**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	32	64	1	2	87	122
<b>Køn</b>						
Mand	39	57	0	4	46	48
Kvinde	24	73	2	0	41	74
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	2
40-59 år	43	57	0	0	7	11
60-79 år	29	66	2	3	58	75
80- år	36	64	0	0	22	34
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	63	1	2	83	118
Pårørende	-	-	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	63	1	2	83	116
Ikke dansk	-	-	-	-	4	6

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

<b>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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	77	19	2	2	280
<b>Køn</b>					
Mand	81	16	2	2	125
Kvinde	74	22	3	2	155
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	69	27	4	0	26
60-79 år	78	18	2	2	176
80- år	78	20	1	1	76
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	77	19	2	2	264
Pårørende	70	30	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	77	19	2	2	269
Ikke dansk	64	27	9	0	11

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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	84	16	186	80
<b>Køn</b>				
Mand	85	15	79	38
Kvinde	84	16	107	42
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	1	1
40-59 år	89	11	18	7
60-79 år	85	15	120	47
80- år	81	19	47	25
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	84	16	174	77
Pårørende	71	29	7	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	85	15	176	79
Ikke dansk	80	20	10	1

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	42	58	0	0	154	1
<b>Køn</b>						
Mand	39	61	0	0	66	1
Kvinde	44	56	0	0	88	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	38	63	0	0	16	0
60-79 år	41	59	0	0	99	1
80- år	45	55	0	0	38	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	57	0	0	145	0
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	55	0	0	146	1
Ikke dansk	0	100	0	0	8	0



**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	45	52	2	0	282
<b>Køn</b>					
Mand	48	51	1	0	125
Kvinde	43	54	3	0	157
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	54	46	0	0	24
60-79 år	44	54	2	0	177
80- år	46	53	1	0	79
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	51	2	0	265
Pårørende	18	82	0	0	11
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	52	2	0	271
Ikke dansk	27	73	0	0	11

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	48	51	1	0	288
<b>Køn</b>					
Mand	56	44	0	0	126
Kvinde	41	56	2	1	162
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	50	42	4	4	26
60-79 år	46	54	1	0	182
80- år	50	49	1	0	78
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	50	1	0	272
Pårørende	10	90	0	0	10
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	50	1	0	277
Ikke dansk	18	82	0	0	11

**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	42	55	4	0	55	17	203
<b>Køn</b>							
Mand	42	58	0	0	26	9	86
Kvinde	41	52	7	0	29	8	117
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0	2
40-59 år	-	-	-	-	2	2	22
60-79 år	39	61	0	0	28	8	134
80- år	48	44	8	0	25	7	45
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	40	56	4	0	48	11	199
Pårørende	-	-	-	-	4	4	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	43	53	4	0	49	16	199
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1	4

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

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	73	1	0	70	200
<b>Køn</b>						
Mand	37	63	0	0	30	89
Kvinde	18	80	3	0	40	111
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	4	22
60-79 år	28	72	0	0	39	128
80- år	23	73	4	0	26	49
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	71	2	0	62	191
Pårørende	-	-	-	-	4	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	73	2	0	63	196
Ikke dansk	29	71	0	0	7	4

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

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	17	11	9	112	164
<b>Køn</b>						
Mand	59	22	10	10	51	68
Kvinde	67	13	11	8	61	96
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	2
40-59 år	89	11	0	0	9	16
60-79 år	57	19	13	11	75	101
80- år	71	14	7	7	28	45
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	17	11	9	102	157
Pårørende	67	33	0	0	6	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	15	10	10	105	160
Ikke dansk	43	43	14	0	7	4



## 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.

## Øjenambulatorium

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Modtagelsen
1	Venlig og tillidsfuld.	Virkelig god
4	Min oplevelse har været, at jeg har fået en meget, meget fin modtagelse. Personalet var søde og elskværdige, trods nye indkørselsvanskeligheder og tekniske problemer, som var årsag til der kunne opstå ventetid, og som jeg synes, personalet klarede med bravour. Så jeg er yderst tilfreds på alle områder.	Virkelig god
6	Meget venlig og hjælpsom.	Virkelig god
7	De var venlige og flinke ved modtagelsen.	Virkelig god
8	Jeg synes, at alle besøgene er til offentlig skue ved henvendelsen. I et lille venteværelse, hvor også henvendelsesskranken er. Man føler sig begloet, samt at skulle oplyse personlige ting virker ubehageligt. Men flinkt personale.	Dårlig
16	Meget venlig.	Virkelig god
18	Godt at blive modtaget af en sygeplejerske, der forstod at gøre patienterne rolige og tillidsfulde og gav tid til langsommelighed.	Virkelig god
20	De tog pænt imod og sagde, at jeg kunne sætte mig ud og vente. Så ville jeg hurtigt blive kaldt ind.	God
22	Nej, men det var godt.	God
24	Ok.	Virkelig god
28	Meget fin og hjertelig. Man følte sig velkommen!	Virkelig god
29	Den var god.	God
38	Jeg er fuldt ud tilfreds, fantastisk.	Virkelig god
41	Alle var venlige og tog godt imod mig.	God
42	Venteværelset og patientmodtagelse skal efter min mening være adskilte, og ikke som her være i samme rum.	God
45	Nej, ventetiden havde jeg fået på forhånd.	God
46	Et smilende personale tog imod og gav sig tid til at byde velkommen.	Virkelig god
50	Jeg var på klinikken to gange. Den anden gang var der overhovedet intet personale i venteværelset (nok fordi afdelingen snart skulle nedlægges). Men da jeg havde været der før, generede det mig ikke [].	Virkelig god
53	Modtagelse af flink dame, smilende, tilbød kaffe og kolde drikke. Meget positivt. Kaffen smagte forresten godt. Der var også til ledsagere(n). Stort plus.	Virkelig god
57	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
58	Brædstrup Sygehus var i ophørsfasen, men alle gjorde deres bedste.	God
60	Utrolig venlig og imødekommende!	Virkelig god
61	Professionel og målrettet.	Virkelig god
61	Professionel og målrettet.	Virkelig god



✎ 63	Helt perfekt, fra jeg kom ind.	Virkelig god
✎ 64	God information.	God
✎ 67	Alt var godt.	God
✎ 68	Venlig og professionel.	God
✎ 69	Jeg havde kørt den lange vej fra [hjemmet] til Brædstrup, og det første, jeg fik at vide af den modtagende sygeplejerske, var, at Brædstrup Sygehus skulle lukke [kort tid] efter mit besøg. Ingen kunne fortælle, hvor jeg senere skulle opereres. Jeg følte, det var en spildt kørsel.	God
✎ 71	Indregistrering, klargøring til undersøgelse eller til operation foregik i venteværelset af en sygeplejerske (sekretær) i alle patienters påhør. Selve operationen foregik i et andet lokale under udmærkede forhold og af faglig dygtig læge og assistent.	God
✎ 74	Virkelig god.	Virkelig god
✎ 75	Jeg synes, at ventetiden var helt suveræn.	Virkelig god
✎ 76	Hyggeligt med kaffe og kage og samtale mellem patienterne (næsten som en familie).	Virkelig god
✎ 80	Fin hele vejen igennem. Fin personalebetjening.	God
✎ 81	Lidt dårlig skiltning.	God
✎ 82	Er godt tilfreds med det hele.	Virkelig god
✎ 86	Hele forløbet var præget af "samlebåndsarbejde".	God
✎ 87	Kompetent og venligt personale.	Virkelig god
✎ 88	Venlig og imødekommende trods travlhed.	Virkelig god
✎ 90	Det var utroligt positivt, at man kunne parkere lige uden for sygehuset og gå lige ind, når man er dårligt gående.	Virkelig god
✎ 91	God modtagelse. Flinkt personale.	God
✎ 94	Det var hurtigt og præcist. Men personalet var meget vedkommende og talende. Det var en god oplevelse.	Virkelig god
✎ 95	Forundersøgelse på ét sygehus, operationer på et andet sygehus.	Virkelig god
✎ 98	Forundersøgelse: På grund af rod i telefonnumre blev jeg ikke kontaktet om undersøgende læges sygdom. Vi havde da kørt [flere km] fra [en by til en anden]. En læge NN overhørte samtalen mellem sygeplejersken og jeg, og tilbød så at foretage forundersøgelsen. Og det var service! Operation: Meget fin behandling og service.	Intet svar

## Øjenambulatorium

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Fejlhåndtering
10	Overlægen, der skulle operere mit [ene] øje, gav for lidt lokalbedøvelse (operation).	Godt
30	Forkert linse blev isat første gang, men blev ved kontrol anden gang skiftet omgående, SÅ OK!	Virkelig godt
34	Efterstærbehandling med laser. Skød ved siden af.	Godt
44	Glemte at fortælle, at der var lang ventetid til anden operation på andet sygehus (otte uger). På første sygehus var der kun [et par uger].	Intet svar
61	Efter første operation af [det ene] øje viste der sig en hævelse [], så der kun skete en [mindre] stigning i synet. Måske skyldtes det, at den grå stær var så massiv. Det har jeg ikke fået noget at vide om. [Det andet] øje er efter operationen perfekt.	Dårligt
61	Efter første operation af [det ene] øje viste der sig en [komplikation], der nedsatte synet [til under halvdelen]. Måske skyldtes det, at den grå stær var så massiv, så der kun var [få] procent syn tilbage. Andet øje er perfekt.	Dårligt
82	Ingen fejl. Er vældig tilfreds. Nu kan jeg se uden briller.	Intet svar
84	At klinik i Brædstrup flyttede til Silkeborg.	Intet svar
90	Jeg oplevede ingen fejl. Og det er da utroligt så farverigt, alt blev efter operationen.	Intet svar
96	Min tid var været rykket frem. De havde ikke fået det rettet, så de forventede ikke min ankomst. De fik mig ind mellem de andre alligevel. Det var utrolig flot, da jeg ikke kom til at vente ret længe oven i købet.	Virkelig godt

## Øjenambulatorium

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Samlet indtryk
7	Det var bare alt sammen super godt.	Virkelig godt
13	Jeg var til undersøgelse, [flere] operationer for grå stær og kontrol. Ved undersøgelsen var der lang ventetid, over en time. De andre gange kom jeg til med det samme.	Virkelig godt
14	Meget tilfreds.	Virkelig godt
15	Meget dygtige og venlige læger NN! Både ved operationen og ved undersøgelse/kontrol.	Godt
22	Jeg fik skriftlig information. Det var godt.	Godt
25	Jeg var glad for den opringning, jeg fik, efter operationen for grå stær. Det var jeg tryk ved.	Virkelig godt
26	Besøget foregik i en rolig og behagelig atmosfære.	Godt
28	Meget, meget fint. Over forventning.	Virkelig godt
29	Den var meget god.	Godt
32	Blev opereret for grå stær.	Virkelig godt
34	Lægen, der ramte ved siden af med laseren, ville informere min egen speciallæge.	Godt
37	Flinke og gode til at høre, hvad man spurgte om.	Virkelig godt
52	Der var grå stær [].	Virkelig godt
53	Da jeg skulle til kontrol af operation på [det ene] øje, blev jeg indkaldt til [om eftermiddagen]. Intet skete før ca. [ti minutter senere]. OK. Men der var indkaldt, så vidt jeg husker, syv personer på samme tidspunkt. Der var ikke lavet nogen liste, kom først senere, så det gik efter først til mølle princippet. Ved at møve sig frem. Da kontrollen tager ca. fem minutter, kunne man godt have givet patienterne tidspunkter [med ti minutters intervaller]. Dårlig tilrettelæggelse.	Virkelig godt
54	Blev opereret for grå stær på begge øjne. Har efter denne operation dobbeltsyn på [det ene] øje, der var det ringeste. [Det andet] øje, der var det bedste inden operationen, har jeg nu kun 30 procent syn på. Ville gerne have det lavet om, hvis det er muligt. Mener selv, der må være lavet en fejl et eller andet sted i undersøgelsen/behandlingen.	Godt
55	Dygtig, informativ og hyggelig læge.	Godt
57	Jeg fik løbende at vide under behandlingen, hvad der skulle ske, hvilket var meget betryggende.	Virkelig godt
59	En afdeling og en speciallæge sendte mig af sted pga. efterstær, men det blev frarådet på et andet sygehus.	Godt
60	Flot og grundig behandling.	Virkelig godt
73	Personalet var søde og venlige. Godt tilfreds.	Godt
83	Jeg blev opereret for gråstær på det ene øje i Brædstrup. Som følge af lukning blev anden operation foretaget i Give af samme personale, som jeg var meget glad for. Jeg er meget tilfreds med behandlingen og personalet, og alt er forløbet tilfredsstillende.	Virkelig godt
90	Jeg var utrolig godt tilfreds med hele forløbet og resultatet deraf!	Virkelig godt
91	Meget tilfreds.	Virkelig godt

## Øjenambulatorium

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Samlet indtryk
1	Var fyldestgørende.	Virkelig godt
6	Meget klar og fyldestgørende. For mig ingen uafklarede punkter.	Virkelig godt
7	Alt super.	Virkelig godt
19	Jeg blev opereret for grå stær [].	Godt
21	Jeg manglende enten skriftlig eller mundtlig information om, at jeg ikke kunne bruge mine briller til at læse med.	Godt
28	Helt ok!	Virkelig godt
29	Den var meget god.	Godt
50	Fik før ankomsten et fyldigt brev med information om forløbet af behandlingen, og hvad man skulle bagefter. Fint.	Virkelig godt
58	Mit [] øje blev opereret i Brædstrup, der var travlt, fordi man lukkede ned, så det var forceret og den mundtlige information var knap, men behandlingen var i top.	Godt
60	Lægen foretog en [prøve] før og efter operationen, uden at det stod i papirerne.	Virkelig godt
65	Ingen mundtlig information.	Virkelig godt
68	Fuldt tilfreds.	Virkelig godt
69	Informationen var meget mangelfuld. To måneder efter undersøgelsen fik jeg besked om, at jeg skulle møde på Give Sygehus. På det tidspunkt skulle jeg rejse [] og ville først komme hjem [først i det nye år]. Siden har jeg intet hørt.	Dårligt
73	Jeg blev ringet op dagen efter behandlingen, det synes jeg, var flot.	Godt
79	Jeg er blevet godt behandlet. Alle var flinke og rare.	Godt
80	Fuld tilfredshed.	Godt
83	Jeg var meget tryk ved kontrolopringerne fra klinikken følgende morgen. Ligeledes var jeg glad for venlig vejledning og råd, da jeg senere søgt information nogle dage efter operationen.	Virkelig godt
96	Jeg brugte meget tid på at ligge med is på øjnene de første fire dage efter operationen. Det gjorde, at jeg ingen misfarvninger fik overhovedet. Det synes jeg, at de skal fortælle alle patienter.	Virkelig godt

## Øjenambulatorium

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Samlet indtryk
7	Alt super.	Virkelig godt
11	Besøgene på klinikken i Brædstrup er uden kritik. Men forbindelsen mellem hjemmeplejen og klinikken er meget dårlig. Da jeg har allergi over for medicin, blev jeg syg af dråberne, der skal bruges [i en bestemt periode].	Intet svar
12	Var der kun én gang, da øjenafdelingen flyttede til Silkeborg.	Godt
22	Mine besøg i ambulatoriet var gode.	Godt
31	Jeg synes, at det er forkert, at vi skal køre så langt [], men det er vel statens skyld. Jeg kunne godt have undgået det sidste eftersyn og have taget til et sygehus [tættere på], for de gjorde det samme!	Godt
33	Desværre synes jeg ikke, at operationen for grå stær har forbedret mit syn.	Virkelig godt
35	Fint, at jeg blev ringet op dagen efter, og blev spurgt om mit befindende.	Godt
40	Mit indtryk er, at det til begge operationer var dygtige læger, der behandlede mig.	Godt
49	Behandlingen hjalp desværre ikke på mit syn.	Godt
51	Jeg blev sendt videre til et andet sygehus. Skal igen [næste år]. I kunne ikke gøre noget for mig.	Godt
57	Der bliver taget rigtig godt hånd om mig.	Virkelig godt
61	Der blev ringet fra ambulatoriet om formiddagen dagen efter operationerne, hvilket, jeg fandt, var en betryggende detalje. Den kommunale hjemmepleje ordnede perfekt drypning af øjnene [flere gange om dagen i en længere periode] på foranledning af ambulatoriet.	Virkelig godt
61	Der blev ringet fra ambulatoriet om formiddagen, dagen efter operationerne, hvilket jeg fandt var en betryggende detalje. Den kommunale [institution] ordnede, foranlediget af ambulatoriet, perfekt drypning af øjnene tre gange dagligt i over en måned.	Virkelig godt
66	Jeg synes, at det var beroligende med et telefonopkald dagen efter operationen.	Virkelig godt
85	Jeg var til en kort undersøgelse og har ikke meget indtryk af besøget.	Godt
91	Har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt

## Øjenambulatorium

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Samlet indtryk
1	Jeg er kommet fejlfrit igennem operationerne og er derfor meget glad. Så jeg måtte få mit kørekort igen.	Virkelig godt
2	Jeg synes, at alle i ambulatoriet var rare og venlige, så man følte sig helt tryk. Efter første operation var følelsen så god, at jeg glædede mig til anden operation. Jeg har været ualmindelig godt tilfreds med alle forholdene.	Virkelig godt
3	Mit behandlingsforløb på [afdelingen] forløb udelukkende hurtigt, effektivt og med et særdeles tilfredsstillende resultat!	Virkelig godt
5	Det hele var ok.	Virkelig godt
9	God behandling. Tak.	Godt
11	Dråberne blev annulleret. [Anvendt dråber i nogen tid]. En måned er gået uden medicin.	Intet svar
13	Jeg synes, det er meget beklageligt, at Brædstrup Sygehus lukker.	Virkelig godt
17	Jeg fik en god behandling. En god operation og fik et bedre syn, men efter en måneds tid måtte jeg have en ny operation ved andet sygehus. Der dannedes noget væv i det ene øje.	Virkelig godt
21	Jeg har under hele forløbet følt mig tryk og godt behandlet, det hele har været en god oplevelse, og alle har været rare og venlige.	Godt
22	Kun godt.	Godt
23	Tak for god behandling.	Virkelig godt
27	Mange mennesker i venteværelset, hvor der også var modtagelse af de enkelte patienter.	Virkelig godt
31	Det var godt, at vi fik det samme personale, da jeg kom til [andet sygehus]. De var fantastiske.	Godt
35	Fin behandling i ventetiden med tilbud om kaffe m.m.	Godt
36	[Med hensyn til lokaler:] havde lidt svært ved at komme fra kørestol over på toilet.	Virkelig godt
37	Personalet i ambulatoriet var godt forberedt.	Virkelig godt
39	Der blev da gjort noget godt. I dag ser jeg uden briller. Tak til NN.	Virkelig godt
40	Nok nogle bedre venteværelsesbetingelser.	Godt
43	Opereret for grå stær. Sidste gang for efterstær.	Godt
47	Søde, venlige og hjælpsomme.	Godt
48	Har kun deltaget i én forundersøgelse i Brædstrup. Personale rigtig søde. Skal først opereres [til efteråret] på andet sygehus! [].	Intet svar
55	Mere tid. Fast receptionist.	Godt
56	Jeg var meget imponeret over, at man altid kom i behandling til aftalt tid. Ingen ventetid! Jeg følte det som en helt speciel omsorg at blive ringet op [om formiddagen] dagen efter operationen.	Virkelig godt
57	Der blev sørget for både mad og drikke.	Virkelig godt
58	Ambulatoriet i Silkeborg var nyopstartet, da mit [] øje blev opereret, og alt var ok. Jeg var mere forberedt anden gang, og alt er til ug. Tilsyn er perfekt, jeg er selv [ældre].	Godt

✎ 60	Hyggelig atmosfære.	Virkelig godt
✎ 61	Det var særdeles flot med den skriftlige redegørelse, både om forundersøgelse og operationer, som blev tilstillet mig, før det hele gik i gang. Den var særdeles grundig og efterlod læseren velorienteret.	Virkelig godt
✎ 61	Det var særdeles flot med den skriftlige redegørelse både om forundersøgelse og operationer, som blev tilsendt mig, før det hele gik i gang. Den var særdeles grundig, og efterlod læseren meget velorienteret.	Virkelig godt
✎ 62	Jeg har været godt tilfreds lige fra forundersøgelsen til den sidste kontrol.	Godt
✎ 64	Alt var o.k.	Godt
✎ 68	Fuldt tilfreds. Har anbefalet til andre!	Virkelig godt
✎ 69	Burde kunne give besked om mødetidspunkt.	Dårligt
✎ 70	Forundersøgelse på ét sygehus. Operation på et andet sygehus []. Meget fint, at lægen, der opererede, ringede dagen efter for at høre, hvordan det gik. For mig er det helt "kanon".	Virkelig godt
✎ 71	Selve behandlingen [] foregik virkelig udmærket, og resultatet er også fint. Behandlingen var i topklasse.	Godt
✎ 72	De ringede til mig dagen efter, og spurgte til mit øje. Det var meget fint.	Godt
✎ 74	Ganske udmærket.	Virkelig godt
✎ 77	Ønskeligt at samme læge opererer begge øjne på samme patient.	Godt
✎ 78	Klinikken flyttet []. Operation i dag. Lokalerne i flytterod, virkede gode. Lydforholdene dårlige.	Godt
✎ 83	Det eneste minus ved besøget på ambulatoriet var indretningen af venteværelset. Der var for lidt plads og for få faciliteter: Fx små borde. På det ene besøg måtte jeg sidde uden for på gangen. Der manglede 'hygge', ugebladene var for gamle. Et par gratis aviser ville være udmærket.	Virkelig godt
✎ 89	Bedre planlægning af transport til og fra behandling. Tre patienter fra samme by kunne med fordel behandles samme dag. Dermed kunne der sikkert blive sparet på transporten.	Virkelig godt
✎ 92	Det der var værst for mig første gang var den stol, der blev rykket tilbage. Det var meget hårdt for min dårlige ryg. Ved næste operation fik jeg geleposen, blandt andet under lænden. Det var dejligt.	Intet svar
✎ 93	MEGET TRIST, at Ambulatoriet i Brædstrup er lukket. Det fungerede godt og havde fin beliggenhed.	Virkelig godt
✎ 94	Min vurdering. Der var et godt flow. Personalet havde styr på alle patienter og havde tid til at byde på kaffe og vand OG TALTE PÆNT INDBYRDES.	Virkelig godt
✎ 96	Det er kun pga. jeg ikke var ventet, at [samlet forløb] får dårlig karakter.	Virkelig godt
✎ 97	Min oplevelse var en god og positiv tone mellem både personalet på stedet og i forhold til patienten. Specielt når det tages i betragtning, at mit besøg foregik [få uger] før Friklinikkens lukning.	Virkelig godt
✎ 99	Jeg følte mig godt tilpas og velkommen og fik en meget varm behandling. Er glad og taknemmelig over hele forløbet.	Godt
✎ 100	Jeg ville gerne, at jeg havde fået at vide, at jeg ville få forskellige styrker på hvert øje, og at styrken skulle være stærkere. Jeg brugte kun læsebriller før operationen.	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.