

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Dermato-venerolog. S  
Aarhus Universitetshospital  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	420
Besvarelser fra afdelingens patienter:	220
Afdelingens svarprocent:	52%

### **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 tests 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.

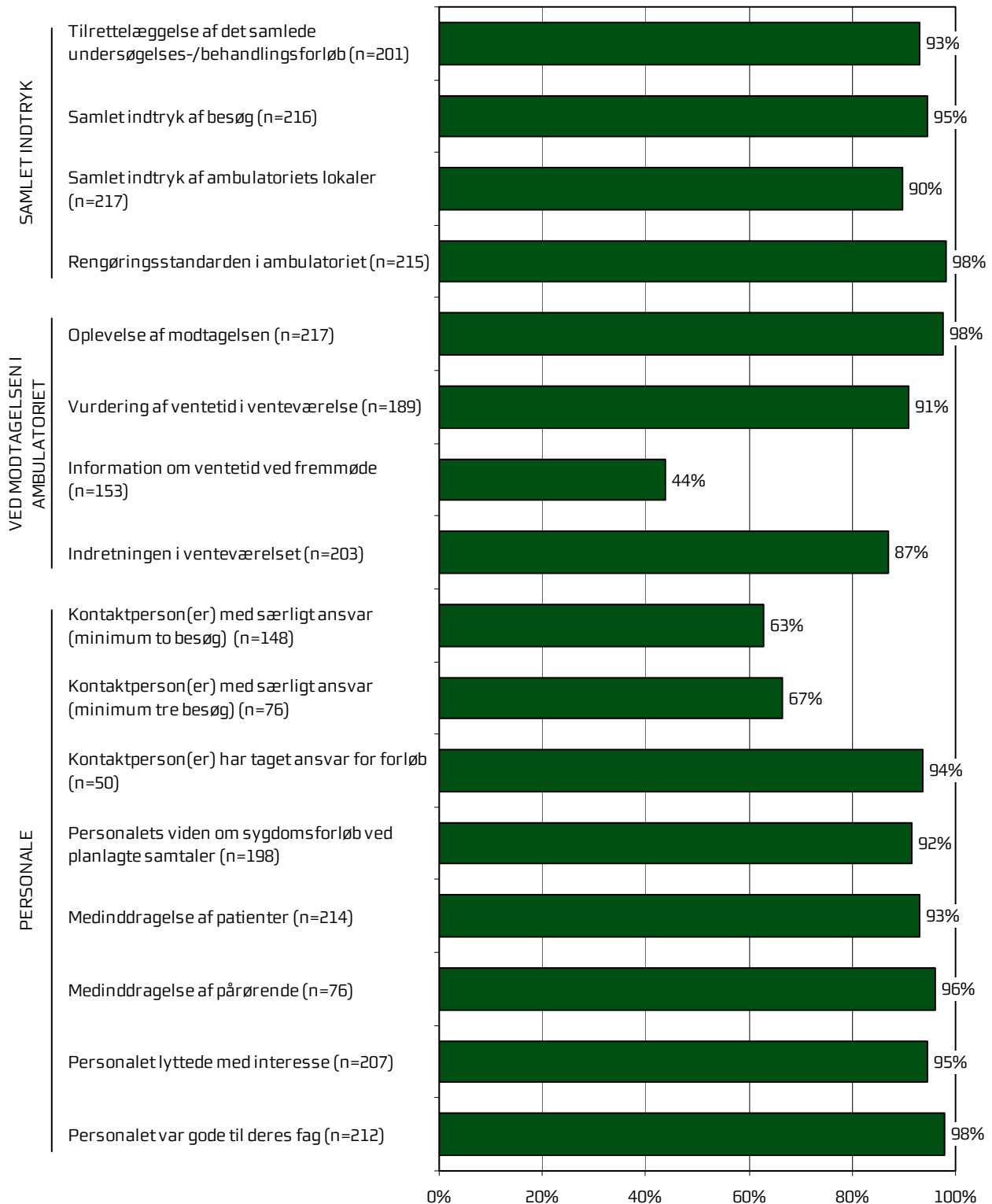
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

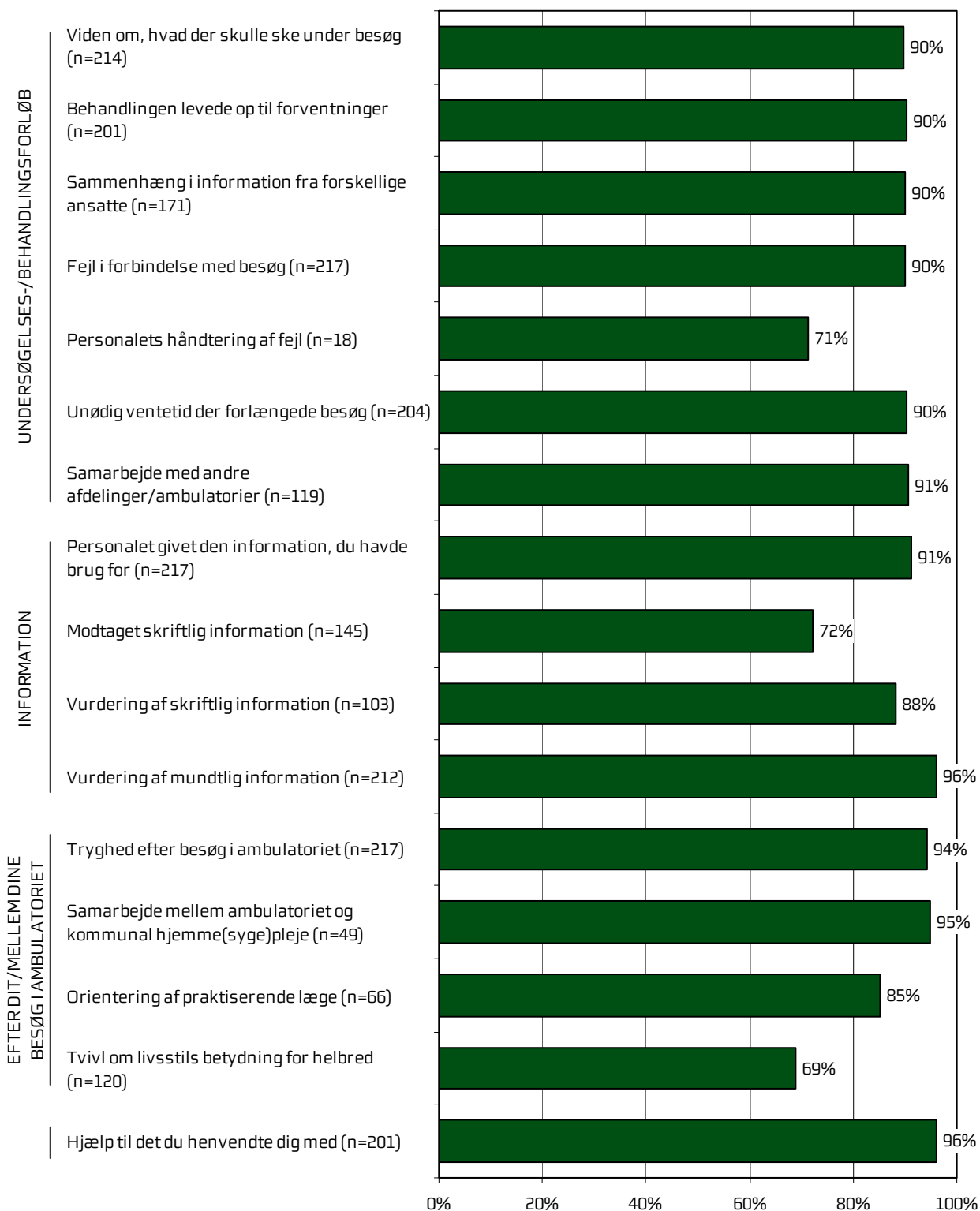
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Dermato-Venerologisk Afdeling S

2010-tallet er for: Dermato-Venerologisk Afdeling S

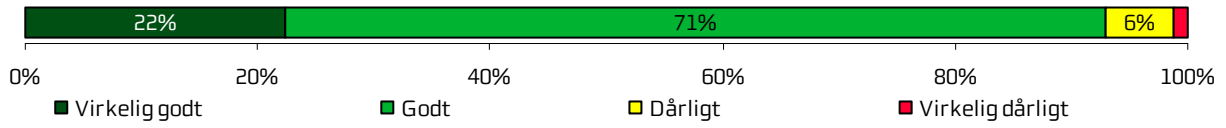
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

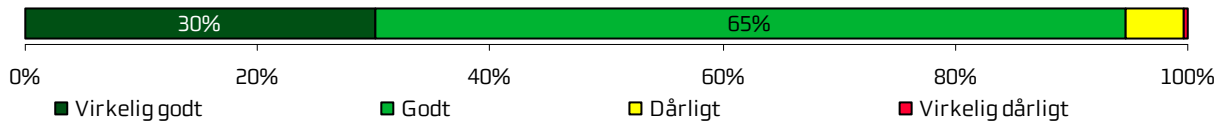
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

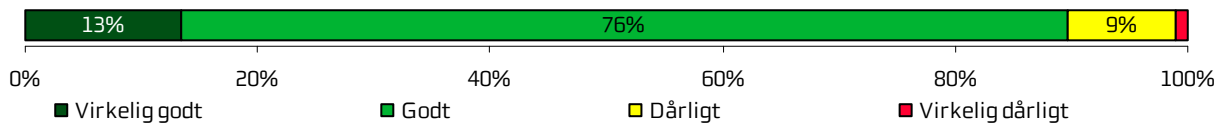
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=201)



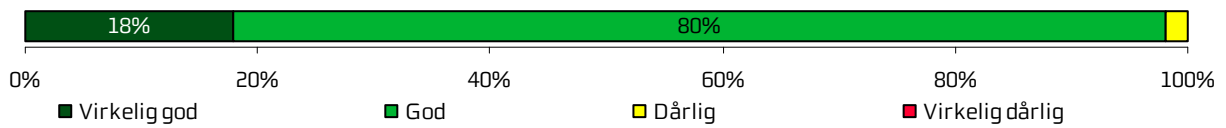
Samlet indtryk af besøg (n=216)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=217)



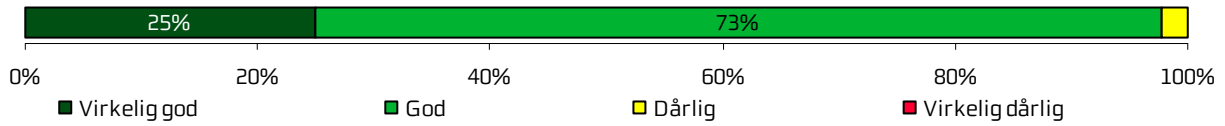
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=215)



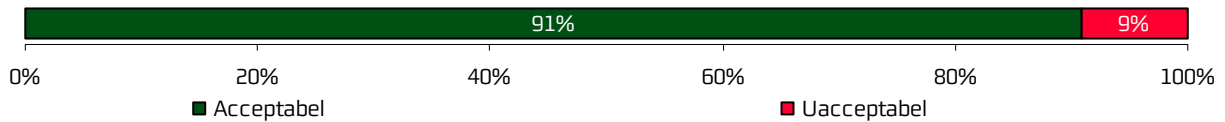
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	92 %	92 %	99 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	94 %	99 % *	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	91 %	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	99 %	96 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

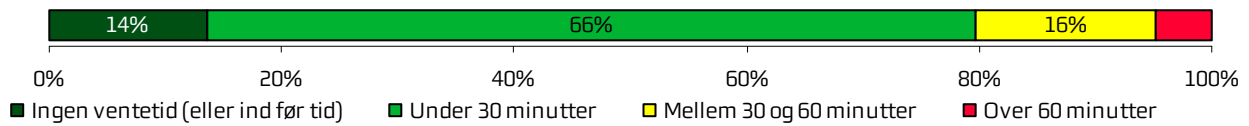
Oplevelse af modtagelsen (n=217)



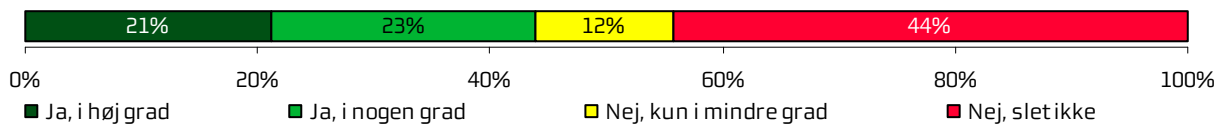
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=189)



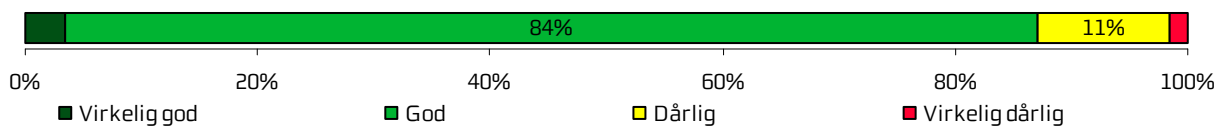
Længde af ventetid i venteværelse (n=181)



Information om ventetid ved fremmøde (n=153)



Indretningen i venteværelset (n=203)

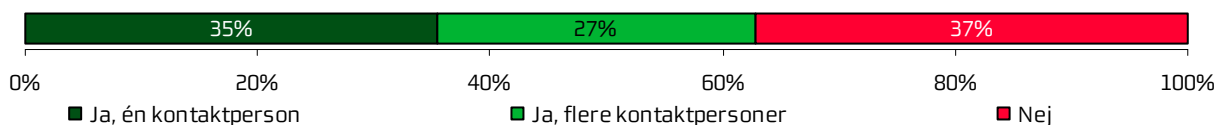




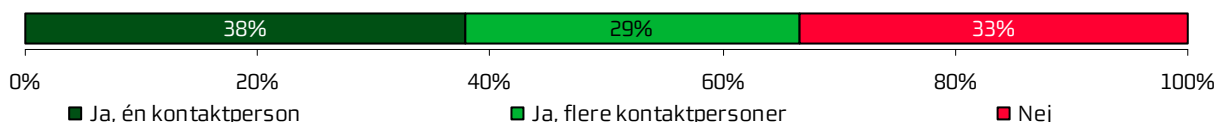
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	87 %	92 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44 %	22 % *	38 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	83 %	86 %	94 % *	68 % *	81 % *

## Personale

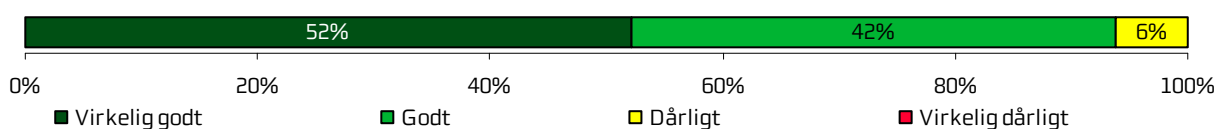
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=148)



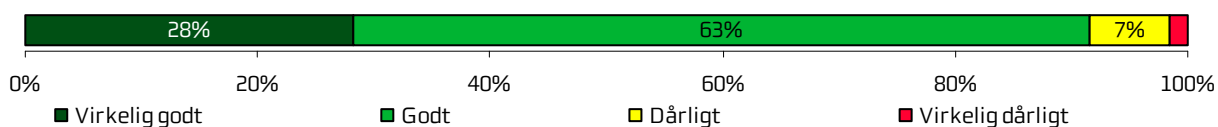
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=76)



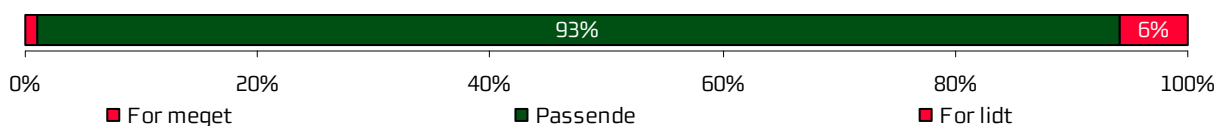
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=50)



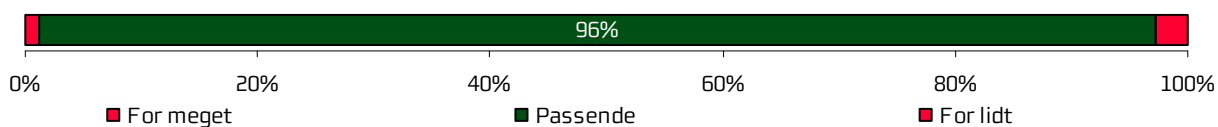
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=198)



Medinddragelse af patienter (n=214)



Medinddragelse af pårørende (n=76)



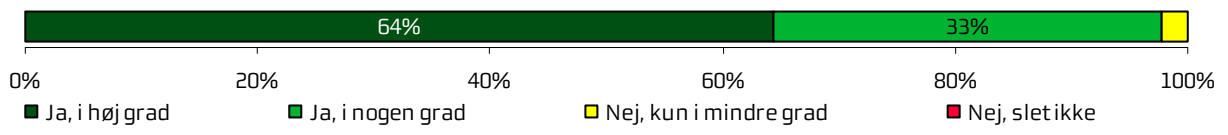
Personalet lyttede med interesse (n=207)



	2012	2011	2010	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)	63 %	63 %	67 %	87 % *	70 %	78 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	67 %	69 %	88 % *	71 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	93 %	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	84 % *	86 %	97 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	92 %	96 %	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	82 % *	86 % *	95 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	92 %	92 %	98 % *	93 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=212)



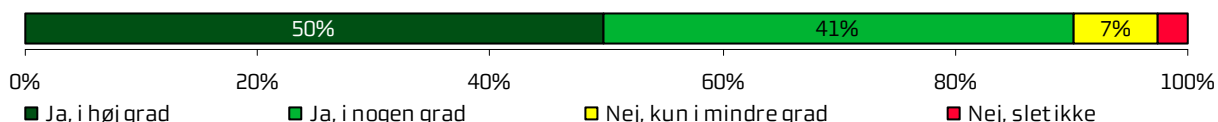
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	94 % *	96 %	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøges-/behandlingsforløb

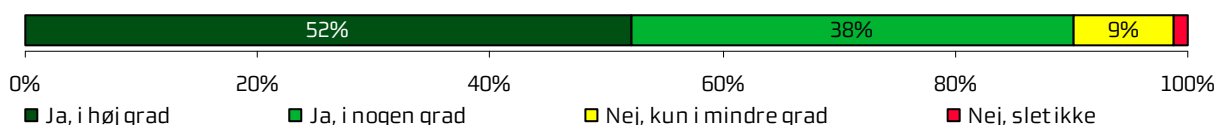
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=214)



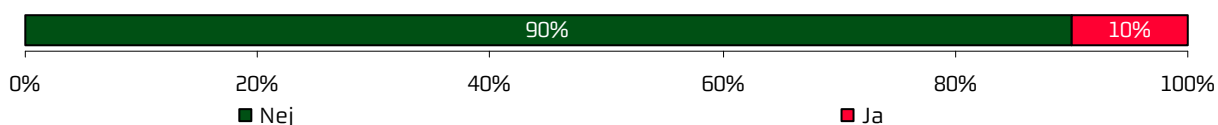
Behandlingen levede op til forventninger (n=201)



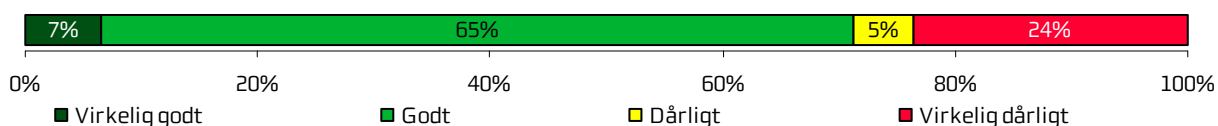
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=171)



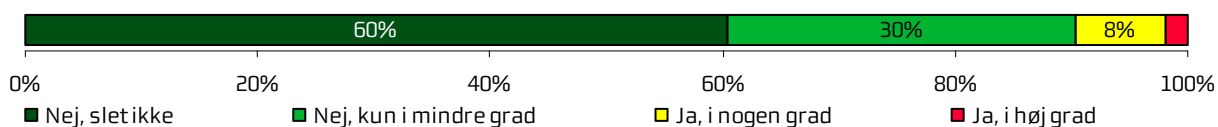
Fejl i forbindelse med besøg (n=217)



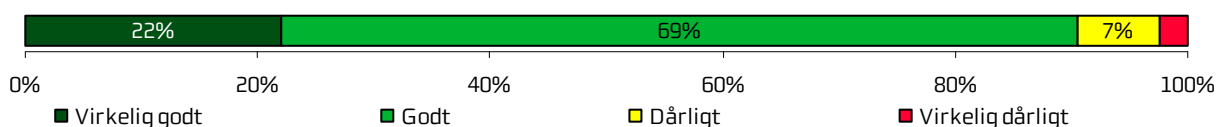
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=204)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=119)



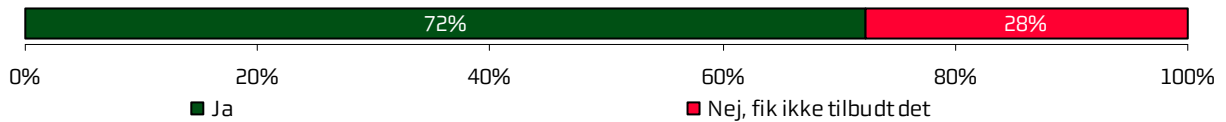
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	87 %	85 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	84 %	87 %	98 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	88 %	90 %	97 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	90 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	93 % *	65 %	82 %	58 %	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	85 %	89 %	95 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	91 %	98 % *	84 %	91 % *

## Information

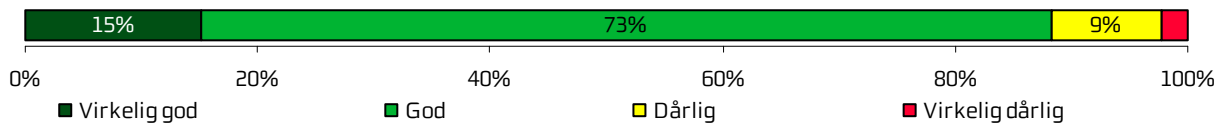
Personalet givet den information, du havde brug for (n=217)



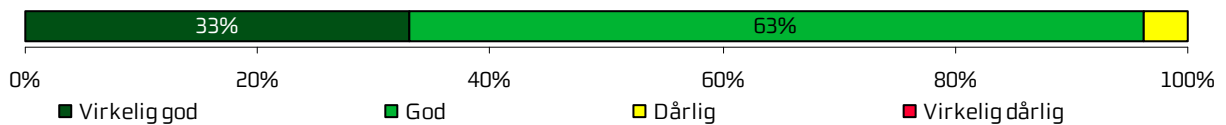
Modtaget skriftlig information (n=145)



Vurdering af skriftlig information (n=103)



Vurdering af mundtlig information (n=212)

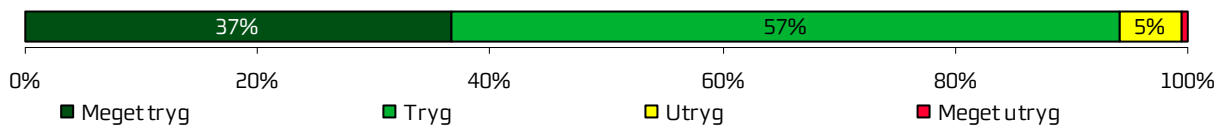




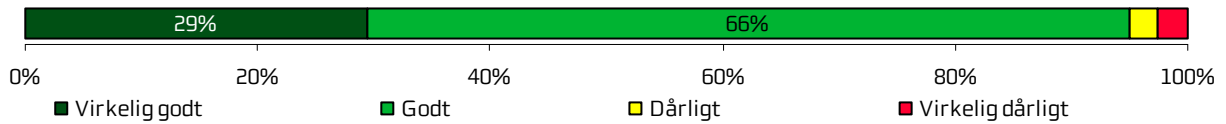
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	93 %	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	61 % *	68 %	79 %	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	88 %	99 % *	96 %	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	93 %	95 %	99 % *	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

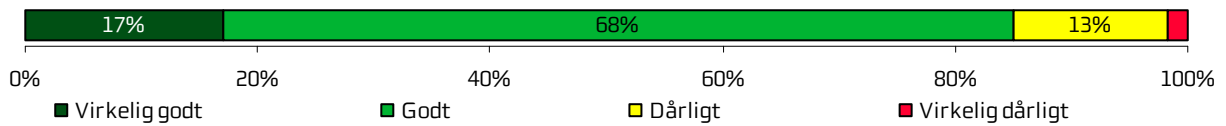
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=217)



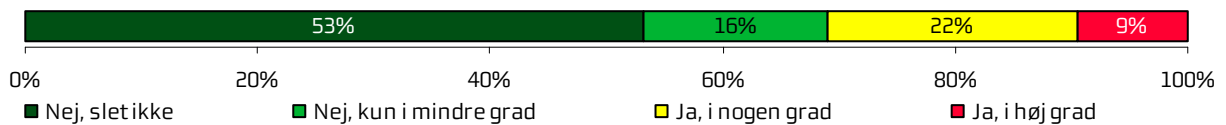
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=66)



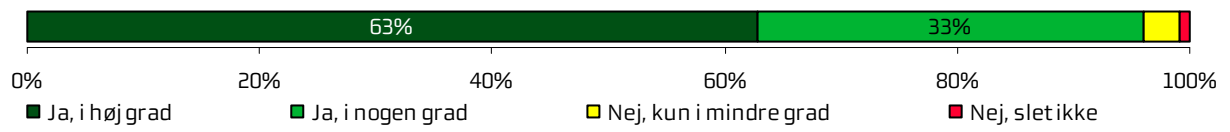
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=120)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	92 %	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	94 %	98 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	70 % *	78 %	93 %	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	79 %	73 %	81 % *	65 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=201)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	-	98 %	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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 kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&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;lobnr&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/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	52%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	45%
Kvinde	54%	55%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	10%	11%
20-39 år	21%	31%
40-59 år	26%	27%
60-79 år	34%	24%
80 år eller derover	9%	7%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		220		100%
<b>Køn</b>				
Mand		101		46%
Kvinde		119		54%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		22		10%
20-39 år		46		21%
40-59 år		58		26%
60-79 år		75		34%
80 år eller derover		19		9%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		194		90%
Pårørende		21		10%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		209		96%
Ikke dansk		9		4%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hudklinik m.fl. Amb.		80		36%
Laser		57		26%
S2 - DAG		54		25%
Sår		16		7%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		6%

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	22	71	6	1	201	16
<b>Køn</b>						
Mand	21	73	3	2	94	5
Kvinde	23	68	8	1	107	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	32	62	5	0	21	1
20-39 år	15	72	10	2	40	5
40-59 år	16	78	6	0	53	3
60-79 år	28	67	4	1	71	4
80 år eller derover	24	71	0	4	16	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	72	6	1	175	16
Pårørende	33	67	0	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	69	6	1	192	15
Ikke dansk	0	100	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	14	79	7	0	71	7
Laser	29	66	4	2	56	1
S2 - DAG	24	67	6	2	49	4
Sår	40	53	0	7	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	10	0	10	3



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

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	65	5	0	216
<b>Køn</b>					
Mand	27	68	5	0	99
Kvinde	33	62	5	1	117
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	50	0	0	22
20-39 år	26	63	11	0	46
40-59 år	18	77	4	2	55
60-79 år	35	61	4	0	75
80 år eller derover	34	66	0	0	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	28	66	6	0	190
Pårørende	48	52	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	63	5	0	207
Ikke dansk	16	84	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hudklinik m.fl. Amb.	20	75	5	0	79
Laser	36	61	4	0	56
S2 - DAG	30	64	4	2	53
Sår	63	38	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	17	0	12

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	76	9	1	217
<b>Køn</b>					
Mand	12	78	10	0	99
Kvinde	15	75	9	2	118
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	32	63	5	0	22
20-39 år	11	73	11	5	46
40-59 år	4	83	12	0	57
60-79 år	12	80	8	0	74
80 år eller derover	36	60	4	0	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	12	77	10	1	191
Pårørende	21	74	5	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	14	76	9	1	207
Ikke dansk	14	86	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hudklinik m.fl. Amb.	11	76	11	1	79
Laser	11	84	5	0	56
S2 - DAG	19	68	13	0	53
Sår	19	75	6	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	77	0	8	13

**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	18	80	2	0	215
<b>Køn</b>					
Mand	18	79	3	0	97
Kvinde	18	81	1	0	118
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	32	68	0	0	22
20-39 år	16	82	2	0	45
40-59 år	13	86	2	0	56
60-79 år	16	81	3	0	73
80 år eller derover	30	70	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	80	2	0	190
Pårørende	18	82	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	80	2	0	205
Ikke dansk	14	86	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hudklinik m.fl. Amb.	19	78	3	0	77
Laser	11	88	2	0	56
S2 - DAG	19	79	2	0	53
Sår	44	56	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	85	0	0	13

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	73	2	0	217
<b>Køn</b>					
Mand	30	66	4	0	99
Kvinde	21	79	1	0	118
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	65	0	0	22
20-39 år	9	88	3	0	43
40-59 år	18	77	5	0	58
60-79 år	36	63	1	0	75
80 år eller derover	31	69	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	23	75	3	0	191
Pårørende	34	66	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	72	2	0	206
Ikke dansk	12	88	0	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hudklinik m.fl. Amb.	22	76	3	0	79
Laser	29	71	0	0	56
S2 - DAG	26	68	6	0	53
Sår	44	56	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	85	0	0	13

**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	91	9	189	30
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	86	15
Kvinde	89	11	103	15
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	18	4
20-39 år	76	24	43	3
40-59 år	93	7	52	6
60-79 år	95	5	59	15
80 år eller derover	100	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	90	10	167	26
Pårørende	100	0	19	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	178	30
Ikke dansk	88	12	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hudklinik m.fl. Amb.	90	10	70	9
Laser	91	9	44	13
S2 - DAG	88	12	50	4
Sår	100	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	11	2

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	14	66	16	5	181	4
<b>Køn</b>						
Mand	16	69	13	3	83	2
Kvinde	12	64	18	7	98	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	70	6	0	16	1
20-39 år	11	54	17	18	41	1
40-59 år	9	68	21	2	51	0
60-79 år	15	71	14	0	57	1
80 år eller derover	21	72	7	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	65	17	5	160	3
Pårørende	17	78	5	0	18	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	66	14	5	171	4
Ikke dansk	0	63	37	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	14	61	17	9	66	3
Laser	16	66	16	2	44	0
S2 - DAG	15	64	19	2	47	1
Sår	0	93	7	0	14	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	90	0	0	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	21	23	12	44	153	31
<b>Køn</b>						
Mand	19	26	7	48	69	16
Kvinde	23	20	16	41	84	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	14	23	24	13	3
20-39 år	24	19	6	52	38	5
40-59 år	12	27	5	55	41	9
60-79 år	20	23	18	39	50	9
80 år eller derover	26	33	23	19	11	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	25	12	45	136	26
Pårørende	38	9	13	39	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	23	11	46	143	31
Ikke dansk	39	24	25	11	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	18	19	14	49	57	12
Laser	22	16	9	53	32	11
S2 - DAG	21	33	14	33	43	6
Sår	33	33	8	25	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	22	0	44	9	1

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	4	84	11	2	203	12
<b>Køn</b>						
Mand	3	82	14	1	92	7
Kvinde	4	85	9	2	111	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	90	10	0	22	0
20-39 år	5	75	13	8	41	5
40-59 år	0	82	18	0	50	3
60-79 år	4	87	9	0	72	3
80 år eller derover	13	87	0	0	18	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	3	84	10	2	178	11
Pårørende	0	84	16	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	83	12	2	193	12
Ikke dansk	0	100	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	3	78	18	1	74	3
Laser	2	92	4	2	49	7
S2 - DAG	6	83	11	0	53	1
Sår	0	94	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	0	9	11	1



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	35	27	37	148
<b>Køn</b>				
Mand	38	28	34	76
Kvinde	32	27	40	72
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	25	54	21	13
20-39 år	38	26	36	23
40-59 år	40	27	32	39
60-79 år	32	25	43	59
80 år eller derover	41	13	46	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	35	25	40	132
Pårørende	33	50	17	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	35	27	38	140
Ikke dansk	35	49	15	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hudklinik m.fl. Amb.	30	18	53	40
Laser	39	28	33	36
S2 - DAG	28	39	33	46
Sår	54	31	15	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	23	23	13

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	38	29	33	76
<b>Køn</b>				
Mand	42	30	28	41
Kvinde	33	27	40	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	34	66	0	6
20-39 år	57	18	25	12
40-59 år	34	26	40	21
60-79 år	31	33	36	25
80 år eller derover	40	15	44	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	25	37	66
Pårørende	40	47	13	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	26	35	71
Ikke dansk	23	59	18	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hudklinik m.fl. Amb.	28	17	56	18
Laser	47	20	33	15
S2 - DAG	29	52	19	21
Sår	45	36	18	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	18	27	11

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	42	6	0	50	2
<b>Køn</b>						
Mand	43	50	7	0	30	0
Kvinde	67	28	5	0	20	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	51	18	0	6	0
20-39 år	56	44	0	0	9	0
40-59 år	63	37	0	0	12	1
60-79 år	55	33	12	0	17	0
80 år eller derover	38	62	0	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	42	2	0	41	2
Pårørende	27	54	19	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	40	7	0	47	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	38	50	13	0	8	0
Laser	70	30	0	0	10	0
S2 - DAG	47	41	12	0	17	0
Sår	75	25	0	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	1

**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	28	63	7	2	198	19
<b>Køn</b>						
Mand	30	64	7	0	94	6
Kvinde	27	63	7	3	104	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	18	82	0	0	21	1
20-39 år	31	54	12	3	41	5
40-59 år	25	63	12	0	53	4
60-79 år	33	61	3	3	67	6
80 år eller derover	25	75	0	0	16	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	62	7	2	173	18
Pårørende	21	79	0	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	62	7	2	188	19
Ikke dansk	11	78	11	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	23	68	8	1	71	8
Laser	39	53	8	0	49	8
S2 - DAG	23	69	6	2	52	1
Sår	57	43	0	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	0	8	12	0

**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	93	6	214
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	98
Kvinde	2	91	7	116
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	5	95	0	22
20-39 år	2	91	7	44
40-59 år	0	92	8	57
60-79 år	0	93	7	72
80 år eller derover	0	100	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	93	7	188
Pårørende	5	95	0	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	94	6	204
Ikke dansk	14	72	14	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hudklinik m.fl. Amb.	1	92	7	76
Laser	0	96	4	55
S2 - DAG	2	93	6	54
Sår	0	100	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	85	15	13

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	96	3	76	141
<b>Køn</b>					
Mand	0	100	0	36	65
Kvinde	2	92	5	40	76
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	5	95	0	19	2
20-39 år	0	100	0	12	33
40-59 år	0	85	15	14	44
60-79 år	0	100	0	22	52
80 år eller derover	0	100	0	9	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	96	4	55	136
Pårørende	5	95	0	18	3
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	97	1	70	137
Ikke dansk	0	79	21	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hudklinik m.fl. Amb.	0	100	0	24	55
Laser	0	100	0	18	38
S2 - DAG	5	91	5	22	31
Sår	0	100	0	8	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	9

**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	64	31	5	1	207	12
<b>Køn</b>						
Mand	66	31	3	0	99	2
Kvinde	62	30	7	1	108	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	74	26	0	0	22	0
20-39 år	59	30	11	0	44	1
40-59 år	67	26	8	0	53	5
60-79 år	63	34	1	2	71	4
80 år eller derover	56	44	0	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	32	5	1	182	11
Pårørende	75	25	0	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	31	4	1	197	11
Ikke dansk	57	21	22	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	63	34	3	0	76	3
Laser	67	25	8	0	51	6
S2 - DAG	57	38	6	0	53	1
Sår	86	14	0	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	15	8	8	13	0

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	64	33	2	0	212	7
<b>Køn</b>						
Mand	61	37	2	0	100	0
Kvinde	67	30	3	0	112	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	77	23	0	0	22	0
20-39 år	53	45	2	0	45	1
40-59 år	63	34	3	0	54	3
60-79 år	70	27	3	0	72	3
80 år eller derover	60	40	0	0	19	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	35	2	0	186	7
Pårørende	82	18	0	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	34	2	0	202	6
Ikke dansk	50	38	11	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	60	38	1	0	78	1
Laser	64	36	0	0	55	2
S2 - DAG	63	29	8	0	52	2
Sår	88	13	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	11	2



**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	39	51	8	2	214	6
<b>Køn</b>						
Mand	42	50	6	3	98	3
Kvinde	36	52	10	2	116	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	47	36	8	9	22	0
20-39 år	33	59	7	2	45	1
40-59 år	39	46	11	4	57	1
60-79 år	43	51	6	0	73	2
80 år eller derover	24	68	7	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	52	7	2	188	6
Pårørende	40	36	14	10	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	52	7	2	203	6
Ikke dansk	45	43	12	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	35	54	9	3	78	2
Laser	43	50	5	2	56	1
S2 - DAG	40	50	6	4	52	2
Sår	47	53	0	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	23	0	13	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	50	41	7	3	201	15
<b>Køn</b>						
Mand	56	36	6	3	94	6
Kvinde	44	45	9	2	107	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	35	0	0	20	2
20-39 år	44	44	10	2	42	3
40-59 år	46	44	9	2	51	6
60-79 år	53	34	9	4	71	2
80 år eller derover	42	58	0	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	43	8	2	178	12
Pårørende	83	17	0	0	18	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	40	8	3	193	13
Ikke dansk	32	68	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	45	46	8	1	76	3
Laser	52	37	10	2	52	5
S2 - DAG	51	40	4	4	47	5
Sår	79	21	0	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	8	8	12	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	52	38	9	1	171	44
<b>Køn</b>						
Mand	56	35	8	1	81	17
Kvinde	49	41	9	1	90	27
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	59	35	7	0	17	4
20-39 år	57	33	7	3	31	15
40-59 år	49	32	17	2	44	13
60-79 år	55	39	6	0	65	8
80 år eller derover	29	71	0	0	14	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	39	9	1	150	40
Pårørende	64	29	7	0	17	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	36	8	1	162	42
Ikke dansk	0	72	28	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	47	40	13	0	60	18
Laser	62	30	3	5	37	18
S2 - DAG	46	50	4	0	46	7
Sår	80	13	7	0	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	31	15	0	13	0

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	90	10	217
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	100
Kvinde	88	12	117
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	91	9	22
20-39 år	87	13	46
40-59 år	88	12	57
60-79 år	91	9	75
80 år eller derover	100	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	191
Pårørende	91	9	21
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	207
Ikke dansk	100	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
Hudklinik m.fl. Amb.	94	6	80
Laser	88	13	56
S2 - DAG	91	9	54
Sår	88	13	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	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	7	65	5	24	18	1
<b>Køn</b>						
Mand	0	87	0	13	7	0
Kvinde	11	51	9	30	11	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	21	58	0	21	5	1
40-59 år	0	80	0	20	5	0
60-79 år	0	54	14	32	7	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	60	6	26	16	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	65	5	24	18	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	-	-	-	-	2	0
Laser	0	100	0	0	6	1
S2 - DAG	0	40	20	40	5	0
Sår	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	60	30	8	2	204	12
<b>Køn</b>						
Mand	65	26	8	2	95	4
Kvinde	57	34	8	2	109	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	59	36	6	0	20	2
20-39 år	57	31	7	5	40	4
40-59 år	60	30	8	2	54	2
60-79 år	62	29	9	1	73	2
80 år eller derover	67	25	7	0	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	30	8	2	178	12
Pårørende	58	37	5	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	30	7	2	196	10
Ikke dansk	30	41	29	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	55	34	9	1	74	3
Laser	82	13	4	2	55	2
S2 - DAG	49	39	8	4	49	5
Sår	36	64	0	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	25	17	0	12	0

**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	22	69	7	2	119	61
<b>Køn</b>						
Mand	19	72	4	5	59	26
Kvinde	25	64	10	0	60	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	31	62	0	7	13	6
20-39 år	12	67	21	0	25	16
40-59 år	20	69	11	0	28	20
60-79 år	32	64	0	5	41	17
80 år eller derover	5	95	0	0	12	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	71	8	1	102	56
Pårørende	36	57	0	7	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	68	7	3	110	60
Ikke dansk	0	87	13	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	20	69	11	0	35	27
Laser	23	65	8	4	26	23
S2 - DAG	20	70	5	5	40	6
Sår	44	56	0	0	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	40	8	1	217
<b>Køn</b>					
Mand	51	40	9	0	100
Kvinde	50	41	7	2	117
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	60	40	0	0	22
20-39 år	41	43	14	2	46
40-59 år	36	53	11	0	57
60-79 år	68	26	4	2	73
80 år eller derover	38	52	9	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	42	8	1	192
Pårørende	70	26	4	0	20
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	40	8	1	207
Ikke dansk	39	49	0	12	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hudklinik m.fl. Amb.	46	43	10	1	79
Laser	58	35	5	2	57
S2 - DAG	47	43	9	0	53
Sår	75	19	6	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12



**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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	145	66
<b>Køn</b>				
Mand	81	19	71	26
Kvinde	64	36	74	40
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	63	37	13	9
20-39 år	74	26	34	11
40-59 år	67	33	36	19
60-79 år	76	24	49	24
80 år eller derover	82	18	13	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	72	28	126	59
Pårørende	69	31	14	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	74	26	138	63
Ikke dansk	49	51	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Hudklinik m.fl. Amb.	72	28	43	35
Laser	80	20	40	14
S2 - DAG	61	39	38	14
Sår	100	0	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	11	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	15	73	9	2	103	2
<b>Køn</b>						
Mand	20	63	13	4	56	1
Kvinde	10	86	5	0	47	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	100	0	0	7	1
20-39 år	19	56	16	9	25	0
40-59 år	9	82	9	0	24	0
60-79 år	21	71	9	0	38	0
80 år eller derover	8	92	0	0	9	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	72	10	3	91	0
Pårørende	0	100	0	0	8	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	74	9	2	100	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	7	70	17	7	30	1
Laser	16	78	6	0	32	0
S2 - DAG	14	77	9	0	22	0
Sår	42	58	0	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	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	33	63	4	0	212
<b>Køn</b>					
Mand	33	65	2	0	98
Kvinde	33	62	5	0	114
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	42	58	0	0	22
20-39 år	30	65	5	0	45
40-59 år	22	69	9	0	55
60-79 år	44	55	1	0	73
80 år eller derover	18	82	0	0	17
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	65	4	0	186
Pårørende	52	48	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	62	4	0	202
Ikke dansk	14	75	11	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hudklinik m.fl. Amb.	25	71	4	0	75
Laser	39	59	2	0	56
S2 - DAG	30	63	7	0	54
Sår	60	40	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12

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	37	57	5	1	217
<b>Køn</b>					
Mand	40	55	5	0	101
Kvinde	34	60	6	1	116
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	53	47	0	0	22
20-39 år	34	61	2	2	44
40-59 år	30	59	11	0	57
60-79 år	40	55	5	0	75
80 år eller derover	30	70	0	0	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	59	6	1	191
Pårørende	53	47	0	0	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	58	5	1	207
Ikke dansk	26	61	14	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Hudklinik m.fl. Amb.	34	58	6	1	79
Laser	31	69	0	0	55
S2 - DAG	41	52	7	0	54
Sår	56	44	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	38	15	0	13

**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	29	66	3	3	49	11	152
<b>Køn</b>							
Mand	31	65	4	0	27	4	65
Kvinde	28	66	0	6	22	7	87
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	27	73	0	0	7	0	14
20-39 år	29	71	0	0	7	5	33
40-59 år	22	64	14	0	9	1	46
60-79 år	38	54	0	7	16	1	54
80 år eller derover	22	78	0	0	10	4	5
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	64	3	3	40	11	137
Pårørende	20	80	0	0	8	0	12
<b>Modersmål</b>							
Dansk	32	62	3	3	45	10	147
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	4
<b>Afsnitsnavn</b>							
Hudklinik m.fl. Amb.	42	42	8	8	12	4	60
Laser	18	82	0	0	11	4	41
S2 - DAG	8	92	0	0	12	1	39
Sår	55	45	0	0	11	1	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1	8

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	68	13	2	66	150
<b>Køn</b>						
Mand	20	67	9	4	31	67
Kvinde	14	69	17	0	35	83
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	77	23	0	8	14
20-39 år	14	49	24	14	8	37
40-59 år	23	63	14	0	13	44
60-79 år	20	70	11	0	27	47
80 år eller derover	18	82	0	0	10	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	68	12	2	57	133
Pårørende	0	86	14	0	7	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	66	14	2	63	142
Ikke dansk	-	-	-	-	3	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	32	63	0	5	19	59
Laser	8	69	23	0	13	43
S2 - DAG	0	70	30	0	20	33
Sår	33	67	0	0	9	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	8

**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	53	16	22	9	120	94
<b>Køn</b>						
Mand	52	20	18	10	56	43
Kvinde	54	12	25	9	64	51
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	51	9	40	0	10	12
20-39 år	61	6	28	5	18	25
40-59 år	56	25	14	5	32	24
60-79 år	54	10	21	15	47	28
80 år eller derover	34	35	17	13	13	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	17	21	10	107	81
Pårørende	67	0	33	0	10	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	15	21	10	115	90
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	48	21	24	6	33	45
Laser	66	3	21	10	29	25
S2 - DAG	41	26	24	9	34	20
Sår	60	13	7	20	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	0	22	11	9	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	33	3	1	201	14
<b>Køn</b>						
Mand	64	30	4	2	96	4
Kvinde	62	36	2	0	105	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	72	28	0	0	22	0
20-39 år	52	41	7	0	43	2
40-59 år	63	32	4	0	52	4
60-79 år	65	32	1	1	68	6
80 år eller derover	72	22	0	6	16	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	35	3	1	177	12
Pårørende	79	21	0	0	19	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	33	3	1	193	11
Ikke dansk	58	42	0	0	7	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Hudklinik m.fl. Amb.	58	38	4	0	76	3
Laser	65	31	4	0	49	5
S2 - DAG	68	26	2	4	50	3
Sår	93	7	0	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12	1





## 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.



Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		10
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		10
Pleje		4
Relationer til personale		4
Ventetid		7




**Dermato-venerolog. S****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hudklinik m.fl. Amb.</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Træls med så lang en ventetid, men når man så først er inde i systemet, går det okay hurtigt.	God
5	Kommunikationen til patienterne var såmænd høflig og korrekt. Men den interne kommunikation i receptionen/kontoret er præget af åbne, heftige interne (personlige?) stridigheder, som klart præger mit møde i modtagelsen i negativ retning.	Dårlig
7	Utrolig lang ventetid.	God
11	God betjening, men virkelig lang ventetid i åben modtagelse. Har været der MANGE gange gennem [lidt mere end et år] og altid LANG ventetid, dvs. mellem 3 og 4 timer. Det er for meget! F.eks. personalet på en tirsdag eftermiddag siger, at der vil gå ca. en time, og så venter jeg tre timer, hvilket gør mig lidt muggen! Og jeg overdriver ikke.	Dårlig
14	Den var venlig, men lidt træls, at der står flere patienter i kø. Måtte godt være lidt diskret.	God
20	Jeg syntes, det var fint :-)	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Laser</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Altid et meget høfligt og venligt personale.	God
7	Smilende modtagelse. Meget velkommende og informerende.	Virkelig god
10	Altid en servicemindet receptionist til at tage imod.	God
11	Venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
16	Det var dejligt, at der ikke var mere end fem minutters ventetid, især når man er knap to år.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S2 - DAG</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Det kan IKKE være rigtigt at der skal være 30 minutters ventetid klokken 9.25.	Dårlig
2	Der går lang tid inden personalet kommer.	Dårlig
7	Der kom ikke noget personale, andet end der hvor jeg meddelte, at nu var jeg kommet.	God
8	Den er god nok.	God
12	Venlig og imødekommende. Der er til tider tegn på, at personalet er presset tidsmæssigt. Men de er altid venlige.	God
15	Nej, de var flinke og smilende.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Første gang gik der "kuk" i modtagelsen. Der var ingen i receptionen og ingen vejledning om, hvad man så kunne gøre.	God
3	Altid god.	Virkelig god
7	Da jeg ankom, var der ikke lige nogen i skranken, hvor man henvender sig, men der sad enovre i hjørnet, som straks spurgte, om han kunne være behjælpelig. Det viste sig efterfølgende, at det var læge NN :-), så det afstedkom venlig mobning, da jeg kom ind til ham. Dejlig afslappet stemning.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>

- |   |   |   |     |
|---|---|---|-----|
|  | 1 | [Personalet], som sad og tog imod, var altid søde og venlige. Men jeg vil gerne tilføje, at de to sidste indkaldelser var blevet annulleret eller væk i systemet, og jeg derfor måtte ses af en anden læge, end jeg havde regnet med. | God |
|  | 2 | Kom ind med en dags varsel. Flot.   | God |

**Dermato-venerolog. S****Hvilke(n) fejl oplevede du?**















<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hudklinik m.fl. Amb.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
10	Andres data var lagt i min journal. Kunne ikke finde ud af, hvad jeg havde af diagnose. Fik en fejlidiagnose.	Uoplyst
12	Måtte sende papirer, jeg havde fået tilsendt, men som ikke eksisterede i journalen. Syntes, det var lidt sjusk.	Godt
13	Misinformation angående behandling før frysning. Tidsbestilling blev ikke givet eller informeret. Næste besøg resulterede i [mange] timers ventetid, og ny tid blev bestilt, da man fandt ud af, at jeg manglede en tid! Spildt en hel formiddag.	Godt
20	Jeg ved ikke, om det kaldes en fejl, men fik at vide, at jeg ville modtage en tid til starten af december. Nu er december snart ovre, og jeg har endnu ikke modtaget et brev med en tid. Ja, det kaldes nok bare lang ventetid.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Laser</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Mega lang ventetid ved fotograf.	Godt
3	Der var billeder, som var blevet slettet.	Godt
5	Manglende svar på fjernelse af modermærke. Blev lovet enten opkald eller brev men fik ingen af delene.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Lasermaskiner virkede ikke. Blev efter flere forsøg og kontakt med andet personale dog repareret.	Godt
12	De havde regnet med, jeg havde været til en MR-scanning, inden jeg kom. Det var det, vi skulle snakke om og om, hvordan det var gået.	Godt
13	Ikke sidste gang men før.	Godt
16	Papirerne skulle videre til et andet sygehus. Hvis vi ikke havde ringet og rykket for en tid på det andet sygehus, havde vi ikke vidst, at de ikke havde modtaget papirerne, så måske der skal laves noget, så I kan se, om de har modtaget det. Vi fik til sidst jer til at faxe det, og så kom vi videre, men det var med en måneds forsinkelse. Rigtig surt, for nu sker der først noget igen [senere på året] pga. en fejl i systemet.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S2 - DAG</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	De modtager ikke resultater fra andre undersøgelser samt blodprøver fra egen læge.	Virkelig dårligt
9	En fysioterapeut spørger, hvad jeg har på hjertet. Jeg mener, at hun skulle have haft kontakt til den læge eller de læger, der er mine kontaktpersoner.	Dårligt
10	Manglende svar på forskellige undersøgelser på trods af, at det var lovet. En skriftlig henvendelse medførte heller ikke svar. Ved den følgende konsultation klagede jeg over forløbet og modtog en undskyldning.	Godt
11	Jeg sidder og venter gentagne gange på at få taget blodprøver. Men afdelingen har glemt at give besked, så ingen ved, at jeg er der.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
4	Er blevet indkaldt EN gang pr. brev ud af mange, hvor brevet kom efter den tid/dato, hvor jeg skulle have været mødt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>

-  1 Jeg gik normalt hos NN, og hun kender mit forløb. Når der var problemer med bookingprogrammet, og min mødetid var blevet væk eller fejlagtigt annulleret, kom jeg ind til en anden læge. Engang, hvor dette skete, fik jeg en forkert creme, som forværrede min sygdom, men heldigvis kun i en kort periode. Virkelig godt
-  2 Lægen spurgte, om jeg var tandlæge eller assistent? Jeg [arbejder ikke længere], men inden [] var jeg [ingen af delene]. Lægen påstod, at mine prøver (biopsier af tyndtarmen) sidst var negative. Altså ingen påvist glutenintolerance. Jeg har ALDRIG fået lavet tyndtarmsbiopsi!!! Så er blevet i tvivl, om det var min journal, han sad med! Virkelig dårligt
-  4 [] Jeg skulle jeg udredes [for kontaktallergi] med priktest på armen og lappetest på ryggen. Ved priktesten anvendte personalet den [] farve, [jeg mener, at jeg reagerer på]. Eftersom de prikkede farven ind i huden, har jeg nu [] små tatoveringer på de steder, hvor farven blev prikket ind. Det mener jeg er en utilsigtet hændelse, men det er mig bekendt ikke blevet indrapporteret som sådan. Afdelingen tilbød derefter laserbehandling til at fjerne tatoveringerne, men laserstyrken var for kraftig, så nu har jeg [] brændemærker rundt omkring tatoveringerne. Der er et meget synligt sted [], så det er jeg noget træt af. Virkelig dårligt

## Dermato-venerolog. S

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


ID	Kommentarer - Hudklinik m.fl. Amb.	Samlet indtryk
2	Jeg oplevede af og til, at lægen, som jeg var inde hos, ikke kunne logge på sin PC og se min journal. Det tager unødigt ekstra tid, at jeg skal fortælle det samme, hver gang jeg kommer. Jeg blev ikke oplyst om, at de ændrede min diagnose fra 'under udredning' til en endelig diagnose. Én som flere læger var uenige om. Så jeg er ikke sikker på, at min diagnose er rigtig, selvom jeg nu er afsluttet.	Godt
7	Upassende og irrelevante spørgsmål på grænsen til det intimiderende i anamneseoptagelsen. Eksempelvis går du i swingerklub! Dårlige undersøgelsestekniske færdigheder.	Dårligt
8	Den kløe, jeg har, måske nældefeber, kunne de ikke behandle effektivt, men i nogen grad.	Godt
10	Utrygt, at når der ikke er stillet en diagnose, får man ikke at vide, hvad processen er for at komme frem til en. Virker besynderligt, at der ikke er daglig stuegang, når man ikke har en diagnose.  Der blev ikke skrevet korrekt i journalen, hvordan jeg havde det.	Uoplyst
11	Lægerne var sjældent enige om symptomer, smitte og forebyggelse angående [infektioner i huden]. Meget forvirrende! Sygeplejersken var ærlig talt intet værd i forbindelse med rådgivning. Hun kunne kun oplyse, at jeg skal bruge [prævention], på trods af at min [lidelse] sad i området omkring! :( Og det sagde hun igen og igen...	Godt
14	Lægen og sygeplejersken var rigtig søde og meget professionelle.	Virkelig godt
15	Jeg kom med min dreng, [som er teenager]. Lægen var rigtig god til at forklare, også så han forstod, hvor vigtigt det var, at han tog de piller, han skulle have. Jeg kunne godt lide, han havde lidt humor, og det kunne min dreng også. Så alt i alt meget POSITIVT.	Godt
19	Ekstremt venligt personale og meget kompetent.	Virkelig godt
21	Jeg bedte jer om ikke at kontakte mig via post, og det har I så gjort to gange nu, hvilket jeg synes er for dårligt. Jeg havde en grund til, at I ikke skulle kontakte mig via post, da det kunne have nogle ubehagelige konsekvenser for mig.	Virkelig godt
23	Jeg følte ikke, de vidste nok om mit problem og dermed havde manglende forståelse.	Godt
<b>ID Kommentarer - Laser</b>		<b>Samlet indtryk</b>
6	Jeg taler med den samme person hver gang.	Godt
11	Det har i hele forløbet virket som om, personalet har overskud til behandlingen og har givet gode og relevante informationer om det videre forløb.	Virkelig godt
12	Fotografen var der ikke mere, da jeg skulle have taget billeder, og så vil de have, man skal komme senere eller på et andet tidspunkt. Var ikke acceptabelt, når man bor [langt væk].	Godt
16	Som tidligere skrevet, så kunne [et andet sygehus] ikke modtage papirerne, så vi måtte selv banke i bordet, og efter nogle dages ringen blev de til sidst faxet af sted, så vi endelig kunne komme videre.	Virkelig godt
18	Jeg fik rigtig meget information, omkring hvad jeg selv kunne gøre, som min egen speciallæge ikke har fortalt. Og det er jeg meget taknemmelig for :)	Virkelig godt
19	Lægen ville ikke udtage prøve [] fra det mest oplagte sted [], men tog fra et sted, der var meget nyere, som jeg var knap så sikkert på. Begge steder er nu fjernet []. Jeg oplevede ikke [lægen] som særlig kompetent. Sygeplejersken var helt kompetent og undrede sig vist lidt.	Godt
<b>ID Kommentarer - S2 - DAG</b>		<b>Samlet indtryk</b>

	3	Jeg er godt tilfreds :-)	Virkelig godt
	4	Føler det nogen gange er spildt, at sætte tre til fire timer af til en samtale på fem minutter.	Godt
	5	Jeg har haft behandlingsforløb på andre ambulatorier. Det gik ikke altid lige fredeligt.	Godt
	6	Det har været lidt frustrerende at høre noget på det andet sygehus og tro, at jeg har en sygdom resten af livet. Og så dernæst komme ned til jer for at høre, at det ikke er livsfarligt.	Virkelig godt
	9	Jeg mener, det er for dårligt, at man skal have flere kontaktpersoner. De vurderer efter journaler.	Dårligt
	11	Manglende kommunikation, så lang ventetid.	Dårligt
	12	Forløbet har overordnet været godt, og jeg bliver informeret og inddraget passende. Jeg har også oplevet, at der er plads til spørgsmål, og oplever, at jeg bliver taget alvorlig, og føler, at jeg får kompetente svar. Der kan af og til opstå ventetid, og i den sammenhæng er det lidt besværligt, at der ikke er siddepladser nok i venterummet.	Godt
	15	Jeg fik diagnose for sygdommen [da jeg var] indlagt på sygehus til behandling, hvorefter [jeg kom] til eftersyn og opmærksomhed.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Så</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	[Sårene] er meget længe om at blive bedre: [flere år].	Virkelig godt
	5	Sygdomsforløbet [] ville have været kortere, hvis opgaven ikke var blevet lagt ud til hjemmeplejen, som ikke har den nødvendige ekspertise.	Virkelig godt
	7	Synes at det var dejligt at blive taget op på konference, så der blev taget højde for alting omkring mit problem.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
	4	Laboranterne, som udførte prik- og lappetest, virkede uengagerede og ligeglade med, at de havde prikket farve ind i min hud, hvilket resulterede i permanente små tatoveringer fra priktest med farve. Læge NN, der var ansvarlig for forløbet, undskyldte, at hun havde ordineret priktest med farve, og sagde, [] at hun ikke havde overvejet, at farve i en priktest bliver til permanente tatoveringer i huden []. Det er muligt, at de ikke har erfaring med det, men det er velkendt blandt tatovører, at farve injiceret i underhuden bliver til tatoveringer.	Dårligt
	5	Kun tilfredshed.	Godt
















**Dermato-venerolog. S****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Hudklinik m.fl. Amb.	Samlet indtryk
2	Jeg havde enkelte spørgsmål efter noget skriftlig information om noget medicin, som jeg gerne ville have besvaret.	Godt
10	<input type="checkbox"/> Jeg oplevede, at min journal var væk i [nogle] dage.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Laser	Samlet indtryk
4	Reaktioner på den første laserbehandling var meget voldsomme med svie og stor hævelse i næsten en uge.  Jeg ville gerne have været mere informeret om:  - Hvor ondt behandlingen gør.  - At isbehandling lige efter behandlingen gør en stor forskel på generne.  - At jeg ikke kunne regne med at gå på arbejde i to til tre dage.	Virkelig godt
11	Generelt har forløbet været tilfredsstillende, hvilket jeg også har givet udtryk for over for personalet.	Virkelig godt
12	Vil gerne have en, der er nogenlunde fast, da jeg har haft en ny hver gang, jeg har været der, og de har ikke overblik over det, jeg er der for.	Godt
15	Svært at forstå <input type="checkbox"/> .	Godt
16	Den var god. Vi fik dog at vide, at det ikke var det, som de troede på [et andet] sygehus. Men når vi så havde fået lavet en MR-scanning, så ved vi, hvad der så sker, og det er da rart.	Virkelig godt
17	Jeg synes, der før besøget skulle have været informeret om, at jeg ikke selv måtte køre hjem bagefter. Da jeg kom, blev jeg bedt om at tage plads i venteværelset, og da jeg havde ventet i [lidt tid], kommer lægen og sender mig over i en anden bygning for at få taget billeder. Det havde været nemmere, hvis jeg var sendt direkte derover.	Dårligt
19	Formålet med besøget var henvisning til [indgreb].	Godt
ID	Kommentarer - S2 - DAG	Samlet indtryk
8	Jeg vil gerne have at vide, hvor længe det tager, på forhånd (p-pladsen).	Godt
9	Jeg mener stadig, at man kun skal have én kontaktperson.	Dårligt
12	Der opstår nogle gange rod i indkaldelserne, og jeg kan af og til være i tvivl, om det er et kontrolbesøg eller et behandlingsbesøg, da indkaldelserne er ens. Dette er dog ikke det generelle billede. Overordnet fungerer det godt.	Godt
13	Har aldrig fået skriftlig information om det, jeg fejler, og hvor lang tid behandlingen skal vare. Det, synes jeg, er lidt dårligt. Der er nogle, der er gode til at forklare, og andre er virkelig dårlige.	Godt
ID	Kommentarer - Sår	Samlet indtryk
3	Kun at personale <input type="checkbox"/> laver en god og fin <input type="checkbox"/> behandling.	Virkelig godt
5	Meget kompetent.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk

 5 Kun tilfredshed.

Godt

**Dermato-venerolog. S****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID    Kommentarer - Hudklinik m.fl. Amb.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 4	Får at vide, at der skal gå ca. tre måneder mellem mine besøg. Men der kan gå op til syv måneder mellem besøg og indkaldelse!!	Godt
 10	Jeg ved, at rygning er usundt (har aldrig røget). Jeg ved, (og gør) spiser sundt HVER dag. Jeg drikker stort set ikke alkohol. Jeg har dyrket motion (masser) hele mit liv.	Uoplyst
 16	Ved stadig ikke, hvad jeg fejler:({	Godt
<b>ID    Kommentarer - Laser</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 4	Det kunne være godt, at man lige efter laserbehandling kunne sidde tilbagelænet med is på ansigtet. Det gjorde en markant forskel efter anden og tredje behandling.	Virkelig godt
 11	Jeg har slavisk fulgt de anvisninger, jeg har fået, da de har været konkrete og logiske.	Virkelig godt
 18	Jeg er mere positiv efter mig besøg. Og mere forståelse for min behandling.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - S2 - DAG</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 2	De har aldrig fortalt om konsekvensen af min diagnose.	Virkelig dårligt
 11	Det er for dårligt, at jeg ikke kan få en ny tid til næste gang, inden jeg tager hjem. De tider I så giver mig efter ca. fire uger, passer som regel dårligt i min kalender.	Dårligt
 12	Jeg oplever, at jeg nogle gange må fungere som mellemed mellem egen læge og ambulatoriet. F.eks. i forbindelse med blodprøvesvar og udskrevet medicin. Dette kan godt være svært, da der af og til har været meget i gang på samme tid, og det har været svært at holde overblikket. Og til tider besværliggjort eksempelvis genbestilling af medicin	Godt
 14	Lang ventetid fra indkaldelse til fremmøde.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Sår</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 5	Det har ikke været betryggende at være tilknyttet sundhedsklinikken imellem besøgene i ambulatoriet.	Virkelig godt
 7	Evt. et kontrolforsøg efter seks-tolv måneder, for at se om behandlingen/aflastningen virker.	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
 5	Kun tilfredshed.	Godt

## Dermato-venerolog. S

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

ID	Kommentarer - Hudklinik m.fl. Amb.	Samlet indtryk
1	Undersøgelsesrummene kunne have været bedre. [Fysiske rammer]	Godt
2	- Jeg kunne godt tænke mig en SMS eller lignende, når der er mere end en times forsinkelse. Jeg erfarede, at når jeg blev oplyst om ventetid ved ankomsten, betød "lidt ventetid" mindst en halv time, og "noget ventetid" omkring en time! Sig hellere, hvor forsinket lægen er!  - En enkelt gang overhørte jeg også en læge bagtale mig til en sygeplejerske, da døren knap var lukket bag mig, efter jeg var gået ud. Vent med at tale grimt om patienter, til de er væk! [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
3	Rigtigt flinkt og rart personale. Føler, man bliver afsluttet og udskrevet lidt for hurtigt (er ikke helt sikker på, at man er færdigbehandlet). Bliver afsluttet pga. stort pres (nye patienter) på afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Har flere gange besøgt ambulatoriet. Hvis man af lægen fik at vide, at man skulle komme igen om f.eks. tre måneder, kom den skriftlige indkaldelse først efter tre måneder med en konsultationstid ca. et par måneder derefter. Og det har været sådan hver gang, at indkaldelsen kom på det tidspunkt, hvor konsultationstiden egentlig skulle have været! (Og den har så hver gang været et par måneder senere, således at forløbet har været meget langstrakt). [Kommunikation og information]	Dårligt
9	Et særdeles positivt ophold med stor faglighed og venlighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Være forberedt på den patient, de tager imod. Især når der er uklarhed omkring diagnosen. Vurdere et forløb for ubehagelige sygeplejersker. Jeg/vi mødte en enkelt på afdelingen, som nok aldrig skulle have været sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
11	Jeg blev kureret trods alt. Der burde være kortere tid til næste ledige tid. Ca. tre uger er for længe at vente. Jeg har jo også arbejde. [Ventetid]	Godt
17	Vil give udtryk for, at det ikke er nemt at finde til hudklinikken, Dermato-Venerologisk Ambulatorium S, Aarhus Universitetshospital, da der ligger mange bygninger i området, der er ens. Forvirrende. Lidt dårlige parkeringsforhold. Ellers ok. [Fysiske rammer]	Godt
18	Jeg synes, at ventetiden er meget lang. Jeg ventede et år fra første undersøgelse til næste undersøgelse, [] og min behandling er stadig ikke færdig. [Ventetid]	Godt
20	At ventetiden for besøg i ambulatoriet er så lang, gør, at jeg har svært ved at se en ende på min [sygdom]. [Ventetid]	Godt
22	Det er virkelig godt.	Godt
<b>ID</b>		<b>Samlet indtryk</b>
9	Der kunne godt være flere toiletter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Hvad rengøringen angår, har det ikke været i mit fokus. Jeg kunne godt have ønsket at møde det sammen personale hver gang, men det har ikke haft betydning for behandlingen, da alle har været velorienterede og yderst kompetente.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Pleje]	
✎ 13	Jeg synes, at det er dårligt, at der skal gå yderligere [flere] måneder, før man kan få en tid til laser, når maskinen er i stykker, og ens tid bliver aflyst. [Ventetid]	Godt
✎ 14	Lasercentrets telefonid [i tidsrummet] 8.00-11.00 er meget kort. Selv indenfor nævnte tidsrum er der ofte telefonsvarer på! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 18	Da jeg kom, vidste jeg ikke ret meget om min sygdom. Efter mit besøg er jeg meget bedre informeret, og jeg blev taget godt imod med mine spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 19	Det er en negativ ting, at man aldrig møder den samme læge to gange. [Pleje]	Godt
✎ 20	Jeg kunne godt tænke mig, at der var aktuelle aviser og blade i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S2 - DAG</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Overholde tidsplanen samt informere fra første besøg om betydningen af diagnosen. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
✎ 4	Man kunne godt informere min egen læge bedre, sådan så der ikke næsten hver gang, jeg skal have taget blodprøve, er tvivl om, hvad de skal gøre med prøverne. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 8	Tilbud om te, kaffe og frugt kan blive bedre. [Pleje]	Godt
✎ 9	Jeg synes, de skulle have mere samarbejde læger og fysioterapeuter imellem og med ens egen læge. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 10	Jeg finder det utilfredsstillende gang på gang at få tidlige mødetider i betragtning af, at jeg bor [langt væk]. Sidste gang skulle jeg have gået hjemmefra [meget tidligt om morgenen], hvis det ikke var lykkedes mig at få tiden lavet om.	Godt
✎ 11	Give mig en ny tid til næste besøg, da I ved, at jeg kommer igen om tre måneder. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 12	DET KUNNE LETTE, HVIS DER VAR BEDRE INFORMATION MELLEM AMBULATORIET OG EGEN LÆGE, SÅDAN AT JEG FØLTE MIG SIKKER PÅ, AT DER VAR EN RØD TRÅD I MIN BEHANDLING. JEG HAR DET OK MED, AT DER ER FORSKELLIGE DELE, DER TAGER SIG AF HVERT SIT SPECIALE, MEN ER AF DEN OPFATTELSE, AT DET ER GODT, AT BEHANDLINGERNE KOORDINERES. DET MÅ JO HØRE SAMMEN, DET FOREGÅR JO I DEN SAMME KROP. OG DET ER TRYGT AT VÆRE BEVIDST OM, AT VENSTRE HÅND VED, HVAD HØJRE FORETAGER SIG. EN FAST GENNEMGÅENDE PERSON (DEN SAMME), DER HAR OVERBLIKKET OG KAN INFORMERE OM MERE END BARE DERES SPECIALEOMRÅDE, MEN SOM OGSÅ KAN FORKLARE BEHOVET, SAMMENHÆNGEN OG VIRKNINGEN AF ALLE DE FORSKELLIGE, NØDVENDIGE BEHANDLINGER, DER FØLGER VED EN KOMPLICERET DIAGNOSE MED ØGEDT RISIKO FOR FØLGEDIAGNOSER. DENNE FASTE KONTAKTPERSON KUNNE MAN F.EKS. MØDE TO GANGE ÅRLIGT, ELLER NÅR BEHOVET OPSTÅR, SOM VED F.EKS. NYE ELLER ÆNDREDE BEHANDLINGER. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 13	Venteværelset kunne godt bruge lidt flere stole og læsestof. Lidt kedeligt. Undersøgelsesrummene er fine! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 15	Ok.	Godt
✎ 16	Virkelig god behandling.	Virkelig godt
✎ 17	Nedsætte ventetiden.	Godt

	[Ventetid]	
✎ 18	Venteværelset er trist og støjende med et fjernsyn, der kører konstant. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 19	Man kunne godt blive i tvivl om, hvilken luge man skulle gå hen til.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Venterum er dårligt til længere ophold. Toiletfaciliteter ikke gode. Fin service at jeg anden gang kunne få tid [når jeg ønskede]. Det var godt og hensynsfuldt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 2	Nej, jeg er meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
✎ 5	Venteværelset er meget lille for kørestolsbrugere. MEGET dygtigt personale!! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 6	Personalet var meget hjælpsomme over for hinanden. "Er der noget, jeg kan hjælpe dig med?" Det gjorde indtrykket endnu mere positivt.	Virkelig godt
✎ 7	Søde, venlige og kompetente mennesker, der var meget lydhøre, hvilket betyder 75 procent af behandlingen. Stor smiley med thumbs up :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Bedre kaffe :) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 2	Det, jeg er utilfreds med, er lægen. Jeg er inde første gang i [efteråret], men jeg får ikke svar på blodprøver eller biopsier før i [2013]. Ringer og får så rykket en tid frem til [vinteren 2012]. Så jeg venter pt. stadig på svar på, hvad jeg fejler. [Ventetid]	Dårligt
✎ 4	Venterummet er på en lang gang, hvor personale og andre patienter går. Stolene er gamle, ugebladene er fra før 2000, og der er ingen drikkevarer. Det virker som et meget slidt hospital. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 5	Syntes at hele forløbet, for mit vedkommende, har fungeret særdeles godt.	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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<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.

