

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Kirurgisk Afd. P**

**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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	240
Afdelingens svarprocent:	60%

### **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.

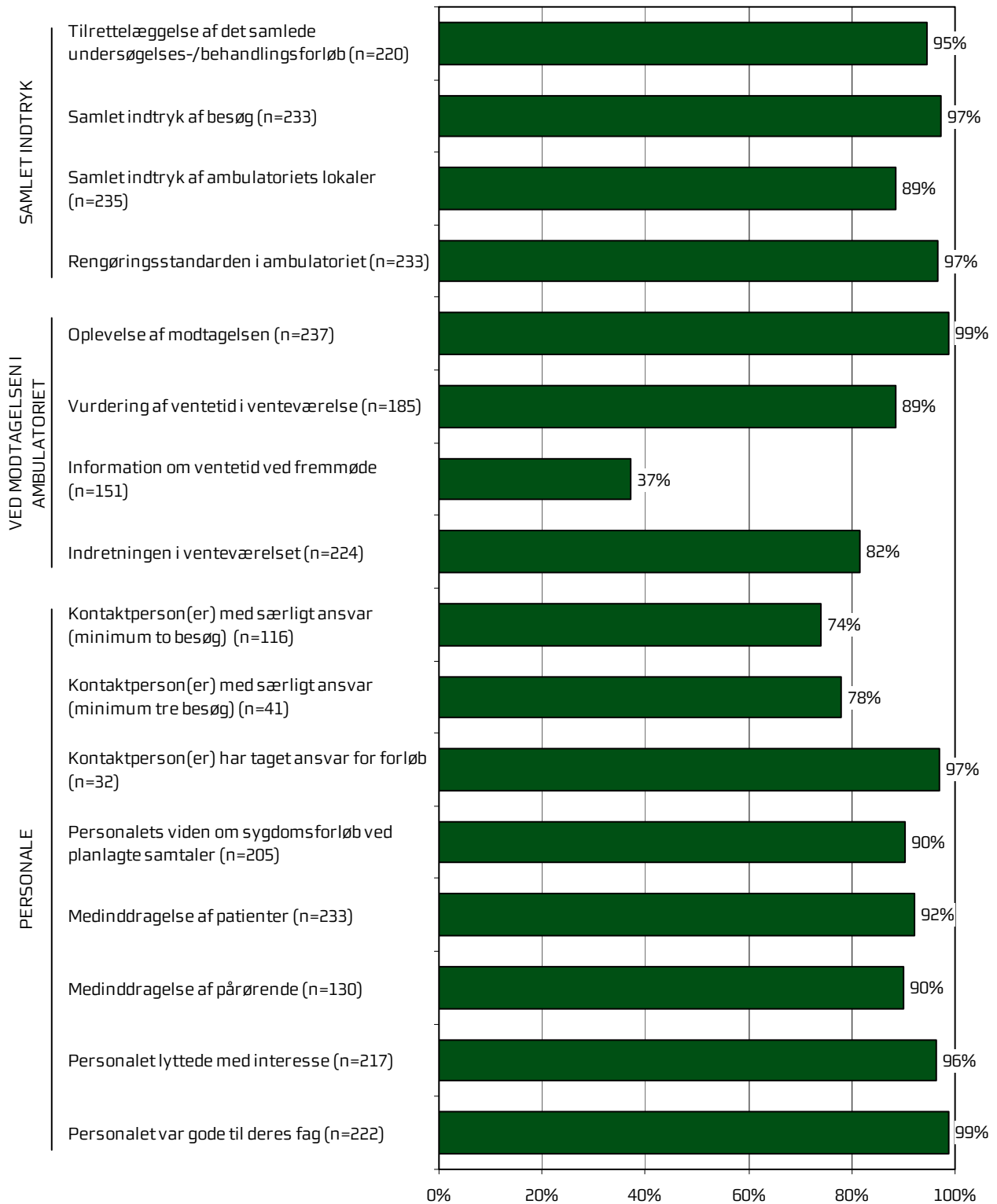
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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.

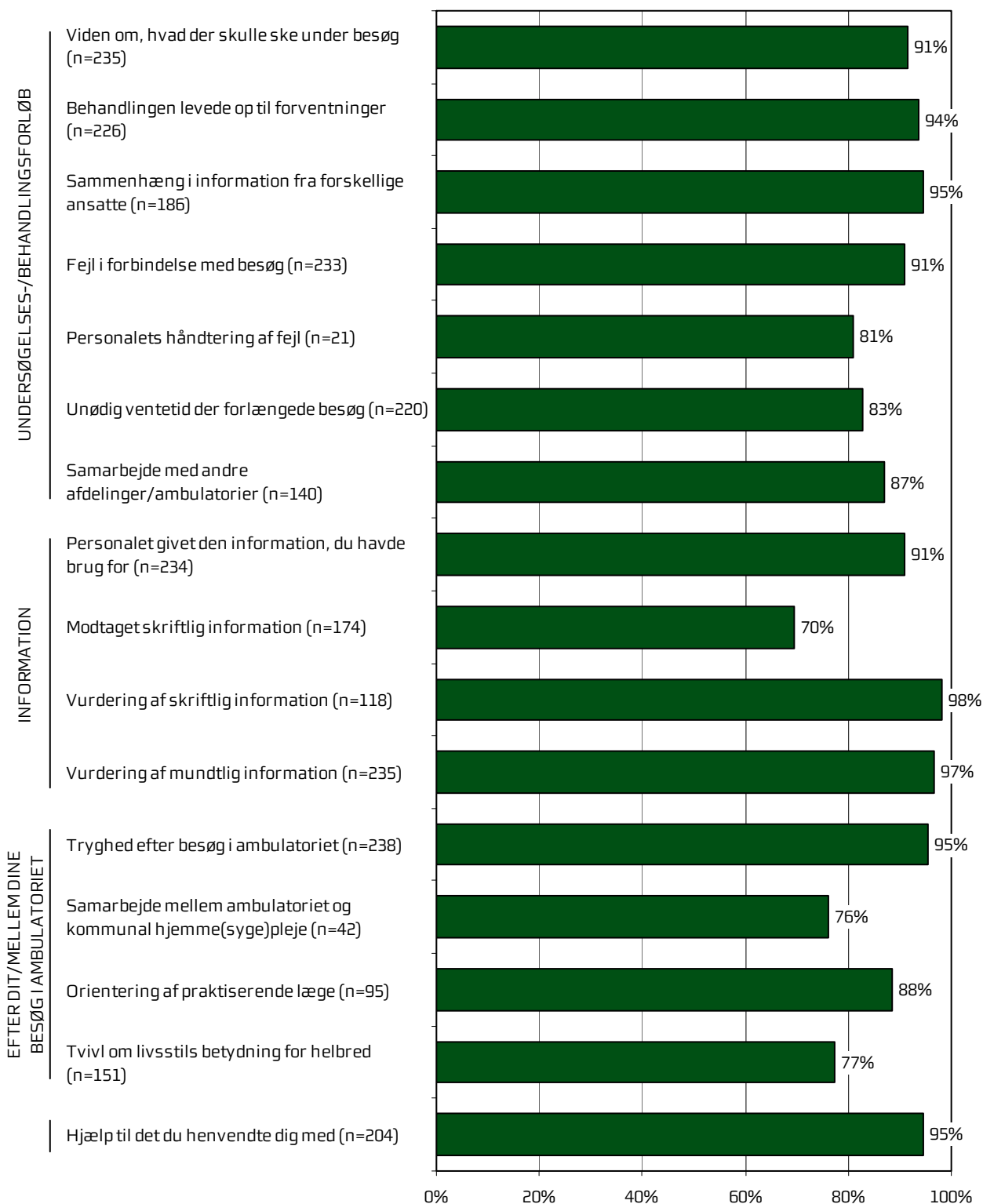
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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: Kirurgisk Afdeling P

2010-tallet er for: Kirurgisk Afdeling P

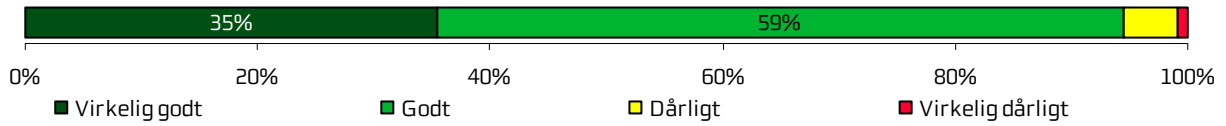
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

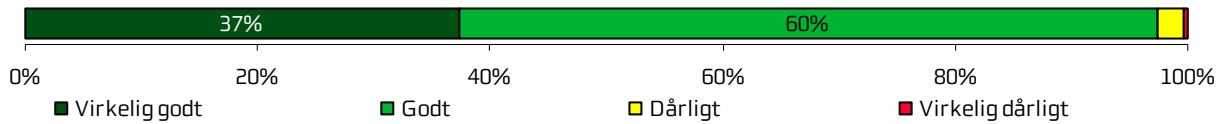
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

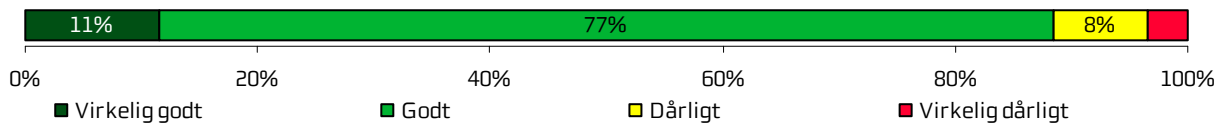
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=220)



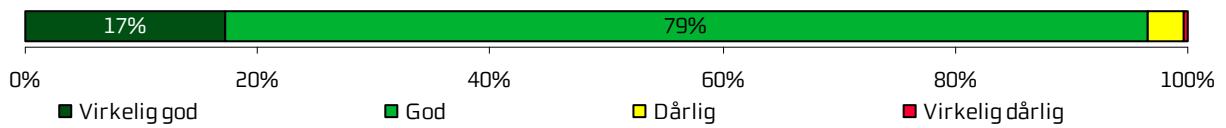
Samlet indtryk af besøg (n=233)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=235)



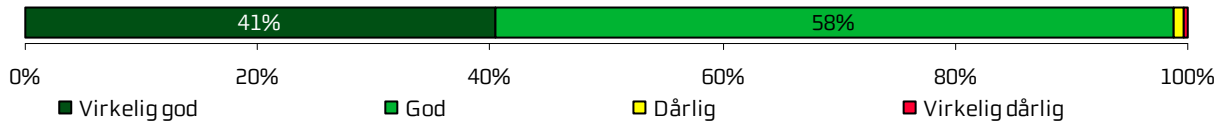
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=233)



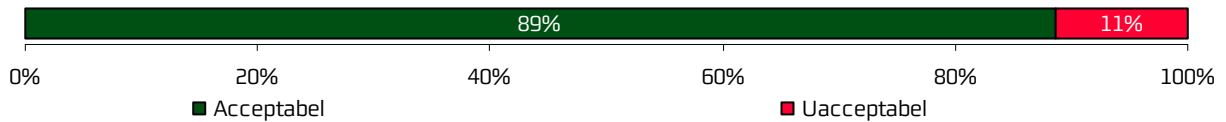
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	98 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	89 %	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	96 %	-	99 % *	96 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

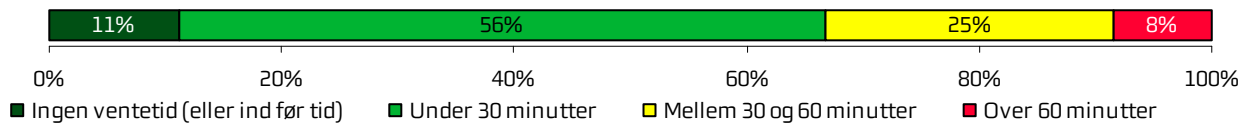
Oplevelse af modtagelsen (n=237)



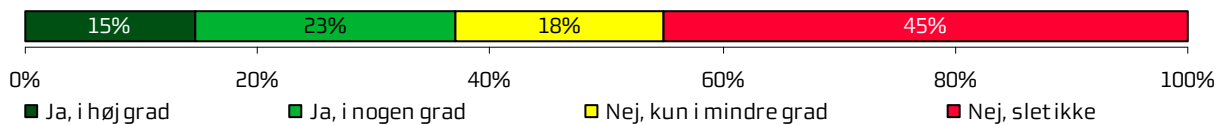
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=185)



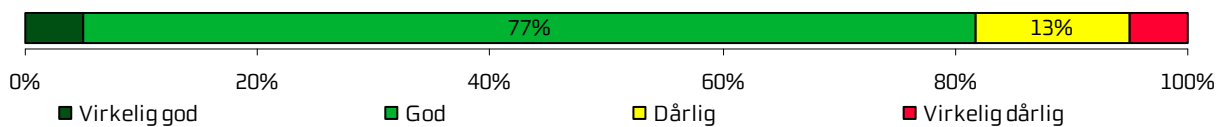
Længde af ventetid i venteværelse (n=178)



Information om ventetid ved fremmøde (n=151)



Indretningen i venteværelset (n=224)

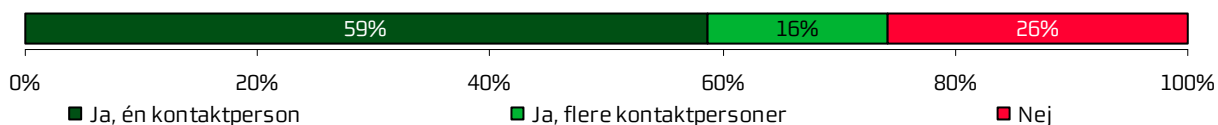




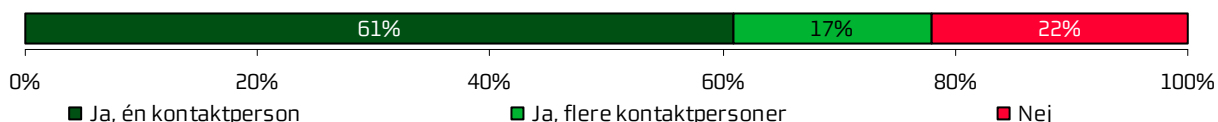
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	92 %	90 %	99 % *	85 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	46 %	32 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	84 %	72 % *	94 % *	68 % *	81 % *

## Personale

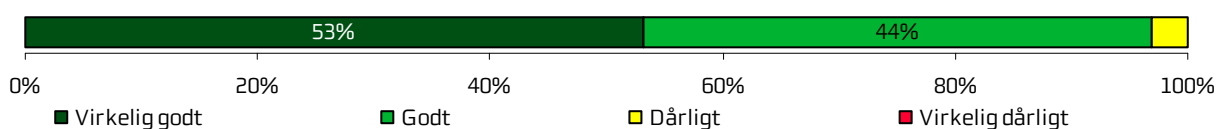
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=116)



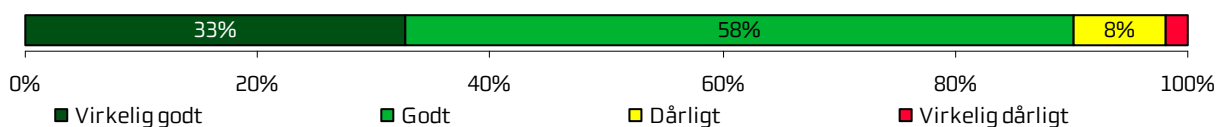
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



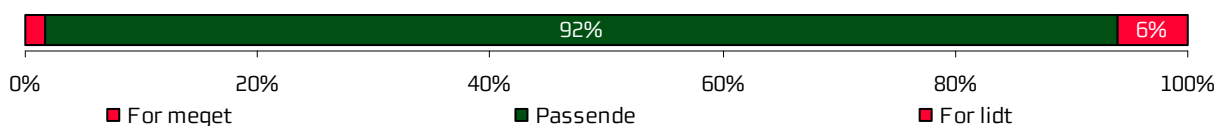
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



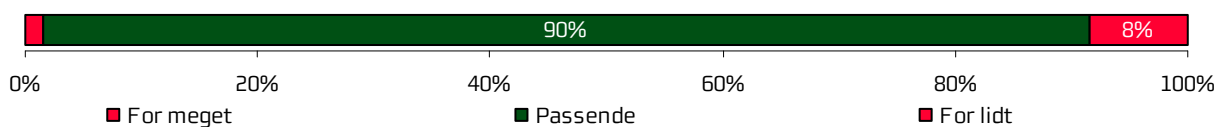
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=205)



Medinddragelse af patienter (n=233)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



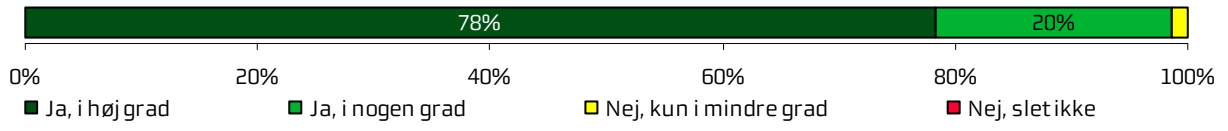
Personalet lyttede med interesse (n=217)



	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)	74 %	75 %	78 %	87 % *	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	83 %	74 %	88 %	69 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	96 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	92 %	93 %	97 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	95 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	92 %	96 % *	85 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	97 %	98 %	93 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=222)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=235)



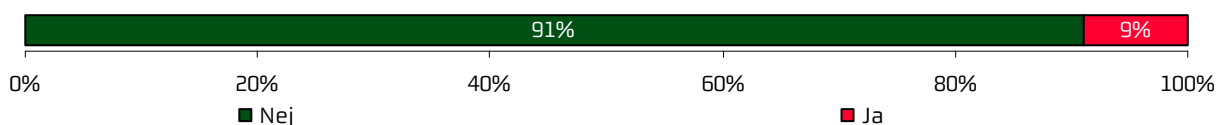
Behandlingen levede op til forventninger (n=226)



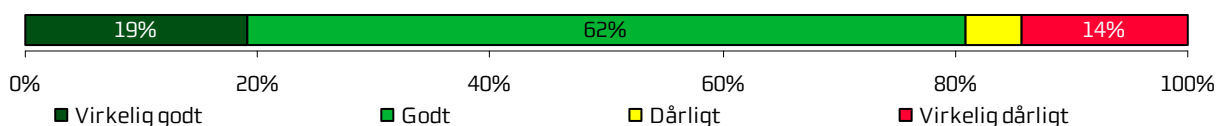
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=186)



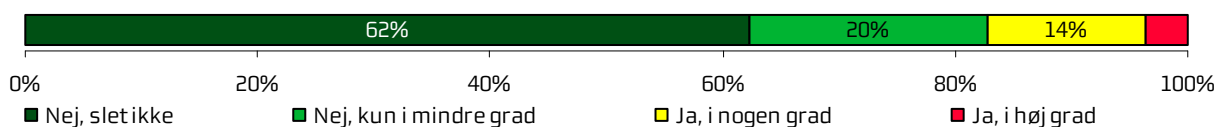
Fejl i forbindelse med besøg (n=233)



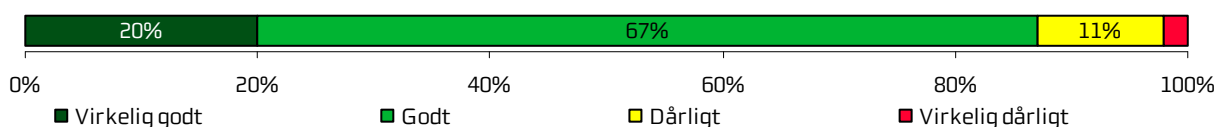
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=220)



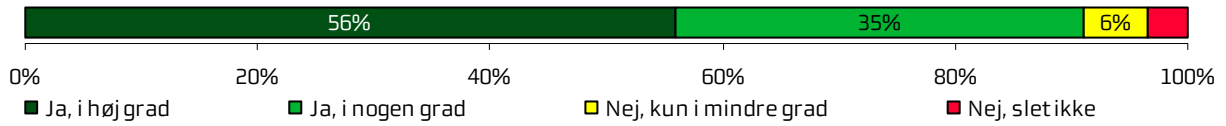
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=140)



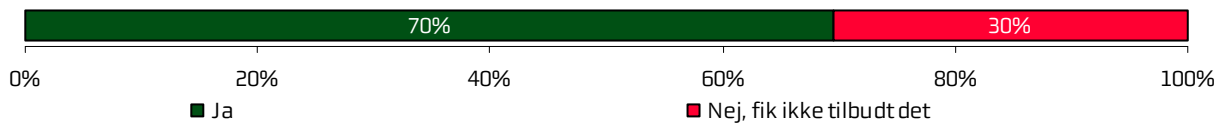
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	87 %	89 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	93 %	98 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	92 %	94 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	91 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81 %	71 %	60 %	82 %	58 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	85 %	85 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	89 %	91 %	98 % *	84 %	91 %

## Information

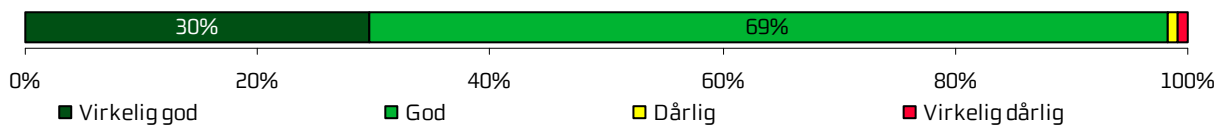
Personalet givet den information, du havde brug for (n=234)



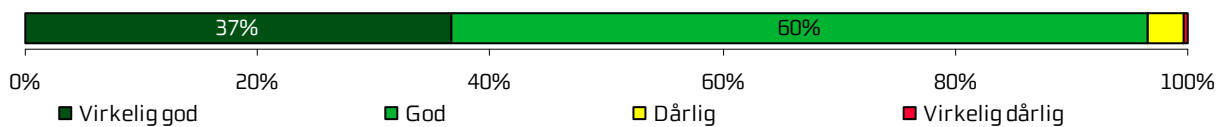
Modtaget skriftlig information (n=174)



Vurdering af skriftlig information (n=118)



Vurdering af mundtlig information (n=235)

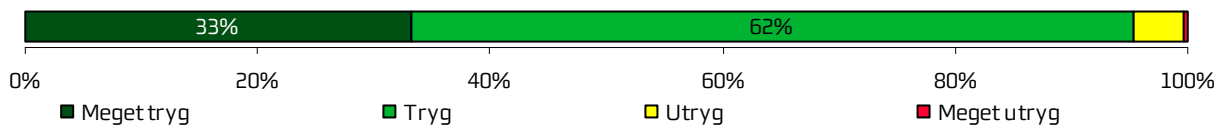




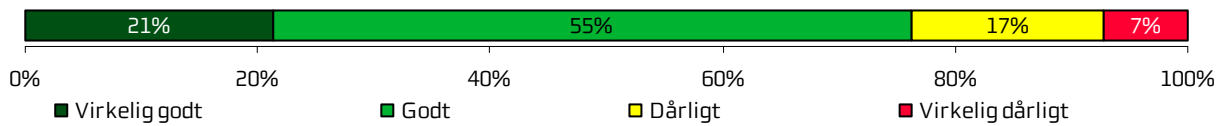
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	92 %	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	66 %	74 %	79 % *	56 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	99 % *	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

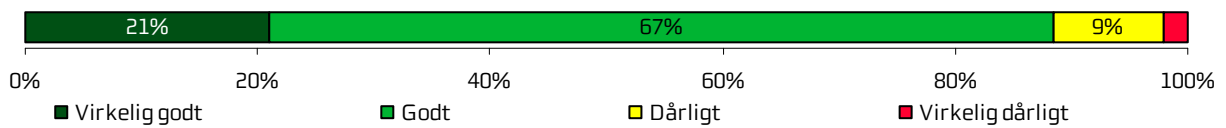
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=238)



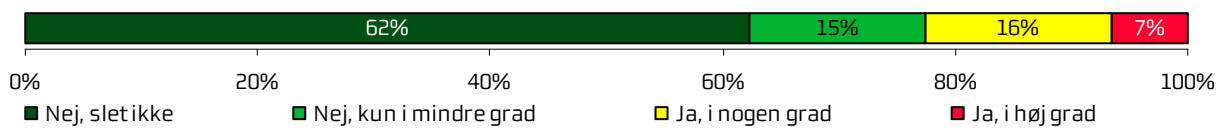
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



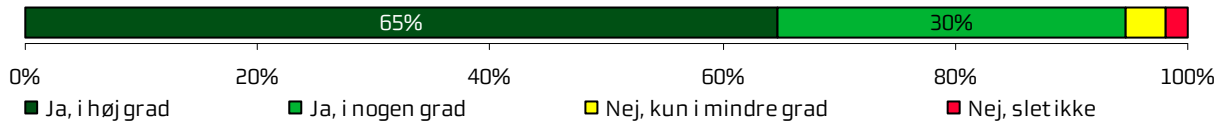
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=151)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	94 %	98 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	94 % *	92 %	98 % *	76 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	89 %	92 %	93 %	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	78 %	77 %	81 %	65 % *	73 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=204)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	94 %	-	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"/>

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

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

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

<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](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.

## 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) 60 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	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	32%	31%
Kvinde	68%	69%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	12%	17%
40-59 år	28%	35%
60-79 år	48%	38%
80 år eller derover	10%	8%

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	240		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	76		32%	
Kvinde	164		68%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	4		2%	
20-39 år	29		12%	
40-59 år	67		28%	
60-79 år	115		48%	
80 år eller derover	25		10%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	232		97%	
Pårørende	6		3%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	228		95%	
Ikke dansk	11		5%	

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	35	59	5	1	220	15
<b>Køn</b>						
Mand	34	59	7	0	71	4
Kvinde	36	59	3	1	149	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	32	61	7	0	28	1
40-59 år	36	56	7	2	61	5
60-79 år	33	63	4	1	107	6
80 år eller derover	50	50	0	0	22	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	59	5	1	215	14
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	58	5	1	212	13
Ikke dansk	25	75	0	0	8	2



**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	37	60	2	0	233
<b>Køn</b>					
Mand	33	62	4	1	73
Kvinde	39	59	1	0	160
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	2
20-39 år	38	62	0	0	29
40-59 år	40	57	3	0	65
60-79 år	36	61	3	0	113
80 år eller derover	33	67	0	0	24
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	60	2	0	228
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	60	2	0	223
Ikke dansk	40	60	0	0	10

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	11	77	8	3	235
<b>Køn</b>					
Mand	9	77	11	3	75
Kvinde	13	77	7	4	160
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	10	79	10	0	29
40-59 år	11	78	5	6	65
60-79 år	12	75	11	3	113
80 år eller derover	17	79	4	0	24
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	11	77	8	4	228
Pårørende	33	67	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	10	78	8	4	225
Ikke dansk	40	60	0	0	10

**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	17	79	3	0	233
<b>Køn</b>					
Mand	20	77	1	1	74
Kvinde	16	81	4	0	159
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	31	69	0	0	29
40-59 år	17	79	5	0	66
60-79 år	12	85	4	0	111
80 år eller derover	30	70	0	0	23
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	17	79	3	0	226
Pårørende	17	83	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	79	3	0	222
Ikke dansk	9	91	0	0	11

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	58	1	0	237
<b>Køn</b>					
Mand	31	67	3	0	75
Kvinde	45	54	0	1	162
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	28	72	0	0	29
40-59 år	43	55	0	1	67
60-79 år	42	57	1	0	113
80 år eller derover	42	58	0	0	24
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	58	1	0	230
Pårørende	33	67	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	59	1	0	226
Ikke dansk	55	45	0	0	11

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	89	11	185	50
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	59	15
Kvinde	87	13	126	35
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	0
20-39 år	91	9	23	6
40-59 år	85	15	55	10
60-79 år	89	11	84	28
80 år eller derover	95	5	19	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	88	12	179	49
Pårørende	100	0	5	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	89	11	176	48
Ikke dansk	78	22	9	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	11	56	25	8	178	5
<b>Køn</b>						
Mand	9	56	25	9	55	4
Kvinde	12	55	24	8	123	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	9	73	18	0	22	1
40-59 år	6	58	28	8	53	1
60-79 år	16	54	20	11	82	2
80 år eller derover	12	41	41	6	17	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	56	24	9	173	4
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	57	24	8	169	5
Ikke dansk	22	22	44	11	9	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	15	23	18	45	151	28
<b>Køn</b>						
Mand	19	30	20	31	54	5
Kvinde	12	19	16	53	97	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	5	21	11	63	19	3
40-59 år	13	17	17	52	46	8
60-79 år	19	25	21	35	68	13
80 år eller derover	14	36	14	36	14	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	23	18	45	145	28
Pårørende	20	20	20	40	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	22	18	45	142	28
Ikke dansk	11	33	11	44	9	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	77	13	5	224	7
<b>Køn</b>						
Mand	4	75	15	6	71	2
Kvinde	5	78	12	5	153	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	7	81	11	0	27	2
40-59 år	3	69	20	8	65	0
60-79 år	6	77	13	5	104	4
80 år eller derover	4	92	4	0	24	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	77	14	5	218	7
Pårørende	17	83	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	77	14	5	214	6
Ikke dansk	20	70	0	10	10	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	59	16	26	116
<b>Køn</b>				
Mand	63	15	22	41
Kvinde	56	16	28	75
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	50	14	36	14
40-59 år	55	13	32	31
60-79 år	63	16	21	57
80 år eller derover	58	17	25	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	59	16	25	111
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	15	25	110
Ikke dansk	33	17	50	6

**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	61	17	22	41
<b>Køn</b>				
Mand	68	16	16	19
Kvinde	55	18	27	22
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	45	18	36	11
60-79 år	67	22	11	18
80 år eller derover	63	13	25	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	61	18	21	38
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	18	20	40
Ikke dansk	-	-	-	1

**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	53	44	3	0	32	0
<b>Køn</b>						
Mand	38	56	6	0	16	0
Kvinde	69	31	0	0	16	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	57	43	0	0	7	0
60-79 år	44	50	6	0	16	0
80 år eller derover	67	33	0	0	6	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	43	3	0	30	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	44	3	0	32	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	58	8	2	205	30
<b>Køn</b>						
Mand	33	53	12	2	66	8
Kvinde	32	60	6	2	139	22
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	33	48	19	0	27	2
40-59 år	33	56	4	7	55	10
60-79 år	33	60	7	0	99	13
80 år eller derover	29	62	10	0	21	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	57	8	2	199	29
Pårørende	20	80	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	58	8	2	198	26
Ikke dansk	43	57	0	0	7	4

**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	2	92	6	233
<b>Køn</b>				
Mand	3	89	8	73
Kvinde	1	94	5	160
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	4	93	4	28
40-59 år	0	94	6	65
60-79 år	3	92	5	112
80 år eller derover	0	88	12	25
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	227
Pårørende	20	80	0	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	222
Ikke dansk	9	82	9	11

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

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	90	8	130	105
<b>Køn</b>					
Mand	5	85	10	41	34
Kvinde	0	92	8	89	71
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	4	0
20-39 år	0	83	17	12	16
40-59 år	0	89	11	35	31
60-79 år	3	92	5	62	50
80 år eller derover	0	94	6	17	8
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	8	123	105
Pårørende	17	67	17	6	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	90	9	123	102
Ikke dansk	14	86	0	7	3

**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	33	3	0	217	18
<b>Køn</b>						
Mand	57	39	4	0	67	9
Kvinde	67	30	3	1	150	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	68	29	4	0	28	1
40-59 år	68	30	0	2	60	6
60-79 år	63	33	5	0	104	8
80 år eller derover	57	38	5	0	21	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	31	3	0	210	18
Pårørende	33	67	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	33	3	0	206	18
Ikke dansk	64	27	9	0	11	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	78	20	1	0	222	16
<b>Køn</b>						
Mand	67	30	3	0	70	6
Kvinde	84	16	1	0	152	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	76	24	0	0	29	0
40-59 år	81	17	2	0	64	2
60-79 år	76	23	1	0	102	12
80 år eller derover	83	17	0	0	23	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	21	1	0	216	15
Pårørende	100	0	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	1	0	212	15
Ikke dansk	80	20	0	0	10	1



**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	46	46	6	2	235	4
<b>Køn</b>						
Mand	46	41	11	3	74	2
Kvinde	46	48	4	2	161	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	38	55	7	0	29	0
40-59 år	52	42	4	1	67	0
60-79 år	47	43	8	2	111	3
80 år eller derover	38	58	0	4	24	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	46	7	2	229	3
Pårørende	60	20	0	20	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	45	7	2	225	3
Ikke dansk	40	60	0	0	10	1

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	60	34	3	3	226	11
<b>Køn</b>						
Mand	60	31	4	4	70	4
Kvinde	60	35	3	3	156	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	59	34	3	3	29	0
40-59 år	63	31	2	5	65	2
60-79 år	60	36	3	2	107	6
80 år eller derover	52	35	9	4	23	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	34	3	3	221	10
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	34	3	3	217	9
Ikke dansk	67	33	0	0	9	2

**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	59	35	5	1	186	50
<b>Køn</b>						
Mand	62	30	8	0	63	13
Kvinde	58	38	3	1	123	37
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	63	25	13	0	24	5
40-59 år	57	38	3	2	58	9
60-79 år	61	36	2	0	85	26
80 år eller derover	50	44	6	0	16	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	36	4	1	180	49
Pårørende	60	20	20	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	36	5	1	178	47
Ikke dansk	75	25	0	0	8	3

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	91	9	233
<b>Køn</b>			
Mand	86	14	73
Kvinde	93	7	160
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	-	-	3
20-39 år	89	11	28
40-59 år	91	9	67
60-79 år	92	8	111
80 år eller derover	92	8	24
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	227
Pårørende	100	0	5
<b>Modersmål</b>			
Dansk	91	9	222
Ikke dansk	100	0	11

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	62	5	14	21	0
<b>Køn</b>						
Mand	30	40	0	30	10	0
Kvinde	9	82	9	0	11	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	0	83	17	0	6	0
60-79 år	22	56	0	22	9	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	62	5	14	21	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	62	5	14	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	20	14	4	220	12
<b>Køn</b>						
Mand	63	16	16	4	68	7
Kvinde	62	22	13	3	152	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	65	19	15	0	26	1
40-59 år	52	28	15	5	65	0
60-79 år	68	13	15	5	108	5
80 år eller derover	60	40	0	0	20	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	21	14	4	215	11
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	21	12	3	209	12
Ikke dansk	45	9	36	9	11	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	20	67	11	2	140	46
<b>Køn</b>						
Mand	23	59	16	2	44	16
Kvinde	19	71	8	2	96	30
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	7	57	29	7	14	8
40-59 år	21	62	12	5	42	13
60-79 år	23	71	6	0	66	23
80 år eller derover	13	75	13	0	16	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	67	11	2	137	45
Pårørende	-	-	-	-	3	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	68	11	2	133	43
Ikke dansk	43	57	0	0	7	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	56	35	6	3	234
<b>Køn</b>					
Mand	55	34	7	4	76
Kvinde	56	35	5	3	158
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	48	41	10	0	29
40-59 år	55	31	9	4	67
60-79 år	60	36	2	3	112
80 år eller derover	55	32	9	5	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	35	6	4	227
Pårørende	50	50	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	55	36	5	4	223
Ikke dansk	73	18	9	0	11



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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	70	30	174	58
<b>Køn</b>				
Mand	71	29	52	22
Kvinde	69	31	122	36
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	1
20-39 år	71	29	21	7
40-59 år	63	37	52	15
60-79 år	76	24	79	30
80 år eller derover	63	37	19	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	29	167	58
Pårørende	50	50	6	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	163	58
Ikke dansk	73	27	11	0

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	30	69	1	1	118	1
<b>Køn</b>						
Mand	27	70	0	3	37	0
Kvinde	31	68	1	0	81	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	27	67	0	7	15	0
40-59 år	24	76	0	0	33	0
60-79 år	34	64	2	0	58	1
80 år eller derover	27	73	0	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	70	1	1	115	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	70	1	1	110	1
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	3	0	235
<b>Køn</b>					
Mand	29	65	4	1	75
Kvinde	40	58	3	0	160
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	41	55	3	0	29
40-59 år	36	59	5	0	66
60-79 år	37	61	3	0	114
80 år eller derover	32	68	0	0	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	60	3	0	228
Pårørende	33	67	0	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	61	3	0	224
Ikke dansk	45	45	9	0	11

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	62	4	0	238
<b>Køn</b>					
Mand	34	61	5	0	76
Kvinde	33	63	4	1	162
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	45	55	0	0	29
40-59 år	36	58	5	2	66
60-79 år	29	66	5	0	114
80 år eller derover	32	68	0	0	25
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	34	62	4	0	231
Pårørende	17	67	17	0	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	62	4	0	227
Ikke dansk	18	73	9	0	11

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	21	55	17	7	42	13	174
<b>Køn</b>							
Mand	35	47	6	12	17	7	49
Kvinde	12	60	24	4	25	6	125
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	2
20-39 år	14	86	0	0	7	3	19
40-59 år	18	55	18	9	11	4	50
60-79 år	20	53	13	13	15	4	89
80 år eller derover	33	33	33	0	9	1	14
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	23	55	18	5	40	12	171
Pårørende	-	-	-	-	2	0	3
<b>Modersmål</b>							
Dansk	22	51	19	8	37	12	169
Ikke dansk	20	80	0	0	5	1	5

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	21	67	9	2	95	138
<b>Køn</b>						
Mand	19	71	3	6	31	42
Kvinde	22	66	13	0	64	96
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	0	67	17	17	6	21
40-59 år	17	72	10	0	29	38
60-79 år	24	65	9	2	46	66
80 år eller derover	23	69	8	0	13	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	67	10	2	93	134
Pårørende	-	-	-	-	2	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	66	10	2	91	131
Ikke dansk	-	-	-	-	4	7

**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	62	15	16	7	151	85
<b>Køn</b>						
Mand	51	22	18	9	45	30
Kvinde	67	12	15	6	106	55
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	2
20-39 år	47	21	26	5	19	10
40-59 år	67	15	13	4	46	21
60-79 år	65	13	13	9	69	44
80 år eller derover	56	19	19	6	16	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	15	15	7	146	84
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	15	15	7	143	82
Ikke dansk	38	25	38	0	8	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	65	30	3	2	204	30
<b>Køn</b>						
Mand	58	36	3	3	67	9
Kvinde	68	27	4	1	137	21
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	55	38	3	3	29	0
40-59 år	69	27	4	0	55	12
60-79 år	65	28	4	2	95	15
80 år eller derover	64	32	0	5	22	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	30	4	2	197	30
Pårørende	67	33	0	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	30	4	2	194	29
Ikke dansk	60	30	0	10	10	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			7
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			7
Pleje			6
Relationer til personale			11
Ventetid			4

## Kirurgisk Afd. P

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Modtagelsen
2	Meget søde og omsorgsfulde ansatte.	Virkelig god
3	Der er for dårlige forhold i venterummet. Når man selv skal sørge for hjemtransport, burde der være bedre stole. Kaffe, te og vand gratis. Da det tager flere timer, også mulighed for noget at spise.	God
7	Fremragende hele vejen igennem. Personale, faciliteter og tiden.	Virkelig god
15	Meget svært at finde.	God
17	Alt okay.	Virkelig god
19	Personalet i receptionen havde lidt travlt med andre ting end at ekspedere den modtagne patient.	God
28	Det er mit indtryk, at læger og andet personale er meget kompetente og gør meget for, at patienten skal føle sig tryk.	Virkelig god
29	Når man skal ind til en læge og have en, for mig, vigtig besked er 30-60 minutter "meget" lang tid at vente!	Virkelig god
30	Venlig og lyttende.	God
37	Altid blevet godt modtaget.	God
41	Overrasket over, at det gik så hurtigt.	Virkelig god
43	Jeg har været tilknyttet [to forskellige afdelinger], og der har været fin modtagelse begge steder.	God
47	Ventetiden var på en halv time. I orden.	God
50	Meget venlig modtagelse.	Virkelig god
52	Jeg var blevet sendt direkte videre af min egen læge, så jeg havde slet ikke tid til at forberede mig på operationen. Derfor var det hele lidt uoverskueligt, men jeg synes virkelig, at den sygeplejerske, der fulgte mig, gjorde det godt!	God
54	Smilende og kompetent personale, som var klar til at tage imod mig.	Virkelig god
59	Smilende og hurtig.	Virkelig god
61	Selve stedet er klinisk og koldt.	God
67	Personalet er vældig søde, smilende og imødekommende. Gode til at berolige nervøse patienter.	Virkelig god
71	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
77	Tonen er formel, kortfattet. Ankomst bekræftes, papir afleveres eller udleveres. Det er det! Ikke noget om hvor lang ventetiden er eller kan blive. Blot tag plads i et noget trængt venteværelse.	Dårlig
79	Smilende og venlig hele vejen igennem.	Virkelig god
80	Ambulatoriet var et rigtigt godt sted for [mennesker med] min sygdom, og jeg var meget glad.	Virkelig god
83	Søde og smilende personaler. Dog lang ventetid.	God









 84 Venlig.

God

## Kirurgisk Afd. P

## Hvilke(n) fejl oplevede du?
















ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Fejlhåndtering
6	At man ikke var skrevet op, selvom tiden var givet et halvt år før.	Godt
8	En journalbeskrivelse manglede omkring noget, som man havde set på en scanning, og som ikke var til bekymring. Vist noget man havde set tidligere og ikke fået beskrevet. Sådan forstod jeg det. Et par dage i angst, hvor jeg troede, sygdommen var vendt tilbage. Måske forklaringen ikke er helt, som det skete, men noget skete.	Godt
11	- Billeder, der ikke var kommet forud for undersøgelse.  - Journaler, der ikke var kommet frem fra afdeling til afdeling (men det ligger en del tid tilbage).	Godt
14	Ingen.	Uoplyst
18	Et langt forløb med flere fejl. Mest på efterfølgende anden afdeling.	Godt
20	Manglende læsning af min fulde journal.	Godt
23	Efter CT-scanning aftales operation []. CT-scanningen ville blive efterset og hvis ikke ok, ville jeg høre nærmere pr. telefon. Indkaldt til forberedelse på operation, men her blev den annulleret på grund af uenighed blandt lægernes vurdering af billederne efter scanningen. Så der var blevet kørt i alt [mange] kilometer forgæves.	Virkelig godt
24	Ved fjernelse af nålen fra porten, hvor [medicinen] var sprøjtet ind, opstod der blødning.	Virkelig godt
26	Ingen.	Uoplyst
27	Jeg var blevet informeret om, at jeg skulle have lokalbedøvelse, inden de skulle fjerne en marrisk. Da jeg ankom til sygehuset, havde jeg dermed ikke fastet. Sygeplejersken gik pludselig ud fra, at jeg skulle i fuld narkose, hvilket jeg desværre ikke kunne pga. indtagelse af mad. Jeg ville hellere have været i fuld narkose (har prøvet det én gang før i forbindelse med operation i knæet, uden problemer), for det gjorde vanvittigt ondt at få lokalbedøvelse i det område. Har aldrig oplevet så stor smerte. Jeg ville gerne have været bedre informeret, så jeg havde fastet og dermed kunnet komme i fuld narkose. Til forundersøgelsen fik jeg nemlig at vide, at det helt sikkert ville foregå under lokalbedøvelse.	Godt
31	Jeg blev meldt ud af systemet. Dvs. at man aflyste planlagte undersøgelser.	Virkelig godt
36	Vurdering af, om der var mere kræft. Jeg blev skrevet rask. Men der var mere kræft.	Virkelig dårligt
43	Efter undersøgelsen på den ene afdeling, hvor lægen var kompetent og var god til at forklare, blev jeg sendt videre til en anden afdeling, hvor der skulle undersøges nærmere med henblik på et lille indgreb. Det var også fint nok. Jeg blev indkaldt til operation, lå klar koblet på bedøvelse og diverse, hvor jeg fik sagt til operationslægen, at jeg var lidt bekymret omkring operationen. Han konstaterede så med det samme, at han ikke ville operere, da beskrivelse fra undersøgelsen (anden afdeling) ikke var fyldestgørende nok, der var for stor risiko for fejl. Oplevede også, at de (på operationsstuen) havde forkerte informationer om mig, der var blandet data fra en anden patient ind i mine data. Der blev så efterfølgende sendt forkert skema af sted til MR-scanning, så indkaldelsen kom senere end den efterfølgende kontrol undersøgelse. Her blev vi så enige om at sætte det i bero, da det heldigvis går bedre uden indgreb. Men det var en anelse frustrerende, at ligge klar til indgreb og så bare blive sendt hjem. Var dog glad for, at jeg åbnede munden, inden jeg blev bedøvet, så jeg slap for narkosen, når nu lægen alligevel ikke ville operere.	Godt
48	Jeg var på [afdelingen] [om sommeren] og blev enig med læge NN om, at jeg skal tage [medicin]. Lægen vil sende det til min læge, så han kan søge Sundhedsstyrelsen om tilskud til dem. Han har ikke fået noget fra afdelingen. [I efteråret] ringer jeg til sekretær og stilles om til læge NN og siger, at min læge ikke har hørt fra Jer endnu. Hun lover at tale med læge NN. Han får stadig ikke noget. [Senere] ringer jeg til NN og hun siger, det er en af Jeres læger, der skal søge	Uoplyst

	Sundhedsstyrelsen om tilskud. Det lover hun at sætte i gang.	
 55	Jeg kom ind til en læge, som påstod, at vi kendte hinanden. Jeg havde aldrig set hende før. Hun vedgik, hun havde taget fejl af mig og en anden.	Uoplyst
 61	Første gang forelå der ikke de []scanninger, der burde være foretaget. Jeg gik så at sige forgæves første gang og blev indkaldt igen i første omgang to måneder senere, indtil jeg brokkede mig telefonisk. Først da faldt tingene på plads!	Godt
 72	En læge havde ikke sat sig grundigt nok ind i tidligere undersøgelser, og satte derfor gang i et forkert videre forløb.	Virkelig godt
 74	Forglemmelse af udvendig prøve på halsen. Blev indkaldt ca. 15 minutter senere.	Godt
 76	Ingen.	Uoplyst
 77	Manglende information om min sygdoms STATUS ud fra de foretagne undersøgelser og disses valens. Lægerne havde tidligere miskrediteret CT-scanningens kvalitet, men tilsyneladende ikke gjort noget for at finde årsagen. Operationen blev gennemført på dette grundlag, og senere måtte der ny behandling til for at fjerne restcancer, osv.! Tak til stråleafdelingen på Skejby sygehus!	Virkelig dårligt
 78	Ved undersøgelsen gik der hul på en ballon, så undersøgelsen måtte gentages. Ubehag, ekstra tidsforbrug.	Godt
 85	Var blevet indkaldt til forkert ambulatorium, hvor jeg dog blev undersøgt. Men skulle alligevel vente nogle dage, før at jeg blev indkaldt igen.	Godt

## Kirurgisk Afd. P

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Samlet indtryk
1	Jeg tror, at forløbet har været så effektivt, som det har været muligt (hvilket jeg er meget taknemmelig for).	Virkelig godt
4	Nej.	Godt
5	Jeg bor [meget langt væk] og skal køre hele vejen til Aarhus, og får hvad, 15 minutter sammen med lægen. Jeg bliver scannet på et andet sygehus. Kan jeg ikke få resultatet der?	Godt
7	Kun positivt.	Virkelig godt
8	Det er længe siden, og jeg husker ikke detaljer men blot følelsen af manglende koordinering. Jeg fik senere en koordinator tilknyttet, og derefter fungerede det meget fint. Tak NN. (-:	Godt
12	Jeg havde ikke en tryk følelse med den læge, jeg blev kaldt ind til. Og lidt chokeret bad jeg om en anden læge. Det blev jeg lovet, men fik det ikke. Så det var med stor stress, jeg lagde mig under kniven til en læge, jeg følte ikke kunne lide mig.	Godt
13	Ærlige læger der informerede om "worst case" og bedst mulige forløb. Imødekommende overfor mine ønsker. Trygt at de var grundige. Hellere se mig en gang for meget end en gang for lidt.	Godt
16	Ja at CT-scanning og [operation] kunne have været samme dag, så man sparede 100 kilometers kørsel. Nå pyt, jeg har fået meget positive resultater af undersøgelserne. Det er lykken!	Godt
17	Passende.	Virkelig godt
23	Forløbet med den lange ventetid [flere timer] i ambulatoriet skyldes, at man ledte efter papirerne. Den læge, der skulle have haft konsultationen, have fri.	Godt
24	Jeg har været indkaldt til to undersøgelser på forskellige hospitaler på samme tid dog med et kvarters forskel.	Godt
28	Det ville være rart, hvis den læge, der foretager undersøgelsen, kunne komme hurtigere op for at tale med patienten, når denne er vågnet.	Virkelig godt
32	Virkelig god service på det "gamle sygehus" i Tage Hansens Gade. Trods seks opererede personer på en stue var der service og god behandling.	Virkelig godt
33	En positiv oplevelse.	Virkelig godt
35	Alt var OK.	Virkelig godt
39	Har gentagne gange oplevet, at de afdelinger, jeg er blevet henvist til, mangler oplysninger fra anden afdeling. I det værste tilfælde havde anden afdeling ikke modtaget information om, at jeg var blevet genopereret.	Godt
40	Mamma Endokrin Klinik: Fantastisk og beroligende.	Virkelig godt
42	Tager hensyn til mine ønsker.	Virkelig godt
43	Uheldigt, at lægen, som sendte ansøgning til MR-scanning, fik sendt af sted på forkerte blanketter, eller det var det, som jeg fik at vide, var årsagen til, at indkaldelsen kom senere end den efterfølgende samtale. Selvom jeg undrede mig over rækkefølgen, blev det ikke opdaget af systemet, så der skal man måske som patient ringe og sige, at det ser mystisk ud.	Godt
51	Fantastisk arbejde! :-)	Virkelig godt
56	Mangler i høj grad, at man kun har en kontaktperson under forløbet. Når man har fem forskellige, der ikke har sat sig ind i sit forløb, gør det, det ikke nemmere for en selv.	Godt




	57	Sammenhæng mellem det sygeplejersken informerer om, og det lægen informerer om. Oplevelse meget langt fra hinanden. [] Behandlingsformer stemmer ikke over ens.	Godt
	63	Henvisning fra anden afdeling var strandet i 14 dage. Efter at have kontaktet jer, blev jeg samme dag tilbudt en tid dagen efter.	Virkelig godt
	66	Ventetiden var alt for lang. Fra jeg kom, til jeg gik, var der gået over fem timer, hvoraf de fire var ren ventetid.	Godt
	68	Kontrolbesøg.	Godt
	69	De samarbejdede slet ikke! Jeg måtte selv give beskeder videre hver gang. De vidste ikke, hvad jeg skulle i andre afdelinger.	Godt
	70	Nej, jeg fik en omhyggelig gennemgang af mit problem.	Virkelig godt
	71	Meget ansvarsfuldt personale.	Virkelig godt
	72	Der opstod en række kommunikationssvigt, da der skulle laves en [] scanning, hvilket gjorde, at henvisningen ikke nåede frem, efter jeg havde rykket adskillige gange, og selv kontaktede [] afdelingen. Dette forsinkede alting med cirka en måned.	Godt
	75	Ved flere undersøgelser fik man det indtryk, at lægen kun lige havde løbet igennem journalen minutter før konsultationen. Nogle gange virkede det endog som om, lægen orienterede sig i den under selve konsultationen.	Godt
	77	Stemningen meget præget af travlhed. Tonen [mellem] patient og læge ironisk/distancerende. Ville gerne gå til kontrol (cancer []) i anden region [].	Dårligt
	79	Jeg følte mig tryk både hvad angår lægen og den anden læge NN, der var tilstede.	Virkelig godt
	80	Nej, behandlingsforløb gik rigtig godt. Jeg er meget tilfreds, bedste behandling man kan få på Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
	82	Jeg kan tåle mange smerte, men det, jeg blev budt, har jeg ALDRIG prøvet før. Lægen [behandlede mig] uden at fortælle om det. Det gjorde så ondt, at jeg var ved at besvime. Der kunne godt have været givet noget lokalbedøvelse.	Dårligt
	88	Blev sat op til MR-scanning []. Blev ringet op fra Skejby angående dette med en afbudstid [fem dage før den aftale tid] :) Så hurtig en arbejdsgang er der ikke andre steder i Region Midt.	Godt
	89	Jeg har været MEGET tilfreds, alle var søde.	Virkelig godt



## Kirurgisk Afd. P

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Samlet indtryk
2	Kunne godt have brugt lidt mere opfølgning efter operationerne.	Godt
15	Søde og hjælpsomme personale. Fik en rigtig god behandling. Holdt mig i hånden. Trøstede mig på en rigtig god måde.	Virkelig godt
18	Til den operation, jeg blev indstillet til, havde de desværre ingen materiale (kopier) den dag.	Godt
22	Havde på fornemmelsen, at det skulle gå hurtigt.	Godt
25	Jeg er blevet behandlet utallige gange, så jeg føler indimellem, at jeg selv er ekspert; men det er ok. Jeg har oplevet usikkerhed fra personalet om det postoperative forløb, fordi personalet ikke har været vidende omkring smerterne, [behandling] med mere.	Virkelig godt
36	Næsten aldrig de samme personer. Kun overfladisk snak. Når jeg prøvede at "grave" dybere, var der ingen respons.	Dårligt
38	Samtalen med lægen lige efter operationen var for hurtig (lægen snakkede for hurtigt) og for uforståelig og ikke til at huske. Det kunne være rart om ens pårørende kunne være med til den.	Virkelig godt
43	Jeg synes, at de to gange, hvor jeg har været på afdelingen, har jeg været hos kompetente læger, som har været gode til at forklare. Jeg ved så ikke lige, hvad der gik galt ved undersøgelsen på anden afdeling, for der synes jeg også, at jeg fik god information. Men undersøgelsen var jo ikke fyldestgørende nok til den operation, som jeg blev sendt videre til, og der blev også kludret i min journal.	Godt
45	Jeg oplevede stor venlighed og god information om, hvad man kunne gøre ved mit "problem". Både fra lægen og sygeplejersken.	Virkelig godt
46	Vil gerne have opfølgning, hvilket ikke var/blev tilbudt.	Godt
49	Jeg blev lovet skriftlig materiale, men fik det aldrig tilsendt.	Godt
52	Jeg nåede slet ikke rigtigt at modtage ordentlig information inden. Men den information, jeg fik udleveret efter, var meget behjælpelig, og det samme var kontrollen/samtalen en måned efter.	Virkelig godt
53	For lang tid inden svar tilbage. Jeg ringede selv flere gange.	Godt
60	Tilfreds!	Godt
62	Indkaldelse til opfølgning udeblevet. Information efter scanning udeblevet (måtte selv ringe flere gange for information).	Godt
65	Jeg manglede i den grad information om: * Makeup-kursus (når bryn og vipper falder af). * Rekreationsophold.  * Mulighed for psykologsamtale.  * Mulighed for støttesorggruppe for børn/mand.	Godt
69	Den skriftlige information passer på alt, og dermed ingen ting :-). Alt for generelt skrevet.	Godt
71	Jeg skulle have lavet en gastroskopi. Amtssygehuset bruger fosforalvæske til udtømning. Jeg ved fra andre sygehuse, at man kan bruge picoprep. Ville ønske, at man kan vælge mellem præparaterne og de forskellige fremgangsmåder.	Virkelig godt
75	Informationen afhænger i en vis grad af, hvor meget man som patient spørger.	Godt

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  78 | Der gik ALT for lang tid fra undersøgelsen, til jeg hørte fra hospitalet [undersøgelse sidst på sommeren og røntgenkontrol på andet sygehus først i efteråret. Senere samme måned rykker jeg for svar. Hører intet. Rykker igen en måned efter. Svar få dage efter]. Behandlingen endnu ikke afsluttet. | Godt          |
|  80 | Ingen kommentarer. Alt personale var meget flinke.  | Virkelig godt |
|  86 | Angående information: Får alt gennem afdelingen, hvor jeg stadigvæk går til kontrol efter kemobehandling.   | Uoplyst       |

## Kirurgisk Afd. P

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Samlet indtryk
8	Har vist bare fulgt mine egne indtryk fra alle medier igennem tiden.	Godt
17	Alt i alt en god konsultation/undersøgelse/behandling.	Virkelig godt
18	Lang ventetid mellem undersøgelse og svar.	Godt
36	Problemer efter operation blev tacklet dårligt. To døgn sad jeg i venteværelset og ventede på min byld, der skulle fjernes. Det er ikke rimeligt, når jeg har arbejde der skal passes.	Dårligt
39	Oplevede på en anden afdeling, at lægen udleverede telefonnummer og opfordrede mig til at ringe, hvis der opstod nyt, eller jeg havde spørgsmål. Dette er ikke sket på anden afdeling, og det virker mere til, at kontaktkortene udleveres, fordi man skal.	Godt
43	Jeg følte mig utryk, da jeg fik at vide, hvad konsekvensen af indgrebet kunne være, og da jeg gik hjem efter oplevelsen på operationsstuen, må jeg sige, at jeg var noget paf over forløbet.	Godt
52	Jeg var rigtig glad for den opfølgende samtale!	Virkelig godt
64	Utryghed skyldes, at man ikke fandt noget galt, hvilket jo var godt, men jeg har stadig ondt.	Godt
70	Det var ok.	Virkelig godt
77	Jeg oplevede ligeledes en indlæggelse på kirurgisk afdeling (P), hvor jeg ventede i OTTE timer på fastende mave på operationen. Ambulatoriet indgår i denne sammenhæng personalemæssigt. Der virker ikke nogen heldig konstellation. Jeg oplevede ventetid begrundet operation, begge steder!!!	Dårligt

## Kirurgisk Afd. P

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afd. P Ambulant	Samlet indtryk
2	De formår alle at få mig til at føle mig tryk. Meget omsorg og menneskelighed. Alt i alt et behageligt sted at være. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
3	De havde en venlig og interesseret modtagelse.	Virkelig godt
8	Det ville være dejligt, om det var den samme læge. Det ville øge den fælles historie og nærværet. Jeg har været så heldig at få et par gode relationer med enkelte sygeplejersker. Det har meget stor betydning med en lille snak på gangen og "at være genkendt" og ikke blot et nummer. Det er følsomt, når man kommer og skal have svar på f.eks. scanning eller til kemobehandling. Det har betydet enormt meget for mig. Tak. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
9	Toilettet på gangen var ikke rengjort. [Fysiske rammer]	Godt
10	Jeg synes, at dem, jeg havde med at gøre, var smilende, glade, venlige og hjælpsomme. De kunne tage en vittighed. Alle havde en god humor. Så KUN positiv behandling fra min side. [Relationer til personale]	Godt
13	Kortere ventetid. Flere siddepladser i venteværelse. Samme behandler hver gang. [Fysiske rammer, Pleje, Ventetid]	Godt
17	Perfekt og venlig læge (NN).	Virkelig godt
18	Ved en af mine operationer kom der en gruppe fra administrationen ind i operationsstuen med deres hverdagstøj på. Måske var det årsag til en kraftig betændelse [] efterfølgende. [Kvalitet i behandling]	Godt
21	Meget sødt og venligt personale. Altid hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
22	Mere information om evt. ventetid. Meget smilende personale. [Ventetid]	Godt
23	Venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Godt
25	Jeg synes godt, der kunne tages hensyn til patienter med børn. Mit [yngre barn] er næsten altid med, men der findes ikke bøger eller legetøj, der henvender sig til [barnet]. Personalet er til gengæld utrolig søde med [barnet] :) Tak, det betyder meget for en kroniker. [Pleje]	Virkelig godt
26	Særligt godt.	Godt
28	Jeg synes, at lægen og personalet i øvrigt er meget imødekommende og lyttende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
30	God kontakt via telefon til kontaktperson. Der var brug for et ekstra toiletrum til stomipatienter. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
34	Meget fint, og menneskeligt rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
36	Vedrørende indlæggelsen. Seks mand på stuen? Uro døgnet rundt. Besøgende blev ofte sendt ud, når der var problemer med patienter. Nogen kom langt væk fra, og fik stort set ikke talt med pårørende, der var sengeliggende. Stor forskel på personalets hjælp. [Pleje]	Dårligt

✎ 37	Jeg er altid blevet behandlet godt. [Pleje]	Godt
✎ 38	Samtalen med lægen efter operation virkede meget forjaget, og jeg havde svært ved at huske det. Ellers fungerede alt super. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 40	Jeg synes, jeg fik en rigtig god modtagelse fra jeg kom ind af døren, og til jeg gik derfra igen. Fantastisk personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 43	Lave en fyldestgørende undersøgelse inden man bliver sendt til operation. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 44	Min søn er blevet opereret [flere] gange inden for [flere] måneder, og forløbet har været atypisk.	Uoplyst
✎ 51	Rigtig gode til at lytte til individuelle medicinbehov. [] [Pleje]	Virkelig godt
✎ 58	Jeg synes, der hang spindelvæv i alle kroge og hjørner, og gulvet var ikke for rent. [] Hygiejnen, som der snakkes så meget om, var ikke i orden. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 60	Tilfreds!	Godt
✎ 67	Jeg var omgivet af et super team, hvor jeg var et menneske, og ikke et nummer i rækken. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 68	Der gik for lang tid fra scanning til svar. Der gik over to uger. [Ventetid]	Godt
✎ 70	Det var ok.	Virkelig godt
✎ 71	Meget omsorgsfuldt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 73	Ventetiden var MEGET uacceptabel. Skulle møde ind [om morgenen]. Blev kaldt ind [en time for sent] fra venteværelset og kom til undersøgelse [om eftermiddagen]. Blev sendt hjem [senere på eftermiddagen]. Jeg mødte fastende til koloskopi. Syv timer er ALT, ALT for meget for en undersøgelse som varede i ca. 45 min. Har været til samme undersøgelse mange gange før på samme afdeling, og jeg har aldrig ventet længere end en time. Flytningen af undersøgelsen fra afdelingen til operationsgangen har givet yderst dårlige betingelser for patienterne. [Ventetid]	Godt
✎ 75	Indretningen i venteværelset er noget steril. Der er få toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 78	Flere blade/aviser! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 81	Jeg har kun rosende ord til Århus Amtssygehus.	Virkelig godt
✎ 84	Ambulatoriet er jo ikke helt nyt, men det er udmærket for mig. Jeg sætter også stor pris på det fantastiske dygtige personale, både før og under min indlæggelse. Tak! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 87	Selvom jeg aldrig skal regne med at blive tip top igen, så har det været og er et godt forløb. Jeg har opnået større viden, indsigt og accept, og jeg har fået hjælp til nogle metoder, som gør hverdagen lettere med de problemer, jeg har. Begge de sygeplejersker, jeg har været hos, var søde og dygtige og meget tillidsvækkende, og jeg gik derfra med nyt mod trods skuffelse over at måtte indse, at jeg ikke sådan bare kan fikses! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 88	De sørger for hurtig videreekspedition. Sådan burde det være alle steder, i stedet for andre steder i Region Midt, hvor de ifølge personale er underbemandede eller har ferie :(	Godt

[Kvalitet i behandling]

✎ 89 Læge NN har været mig en stor støtte. Rolig og venlig.  
[Relationer til personale]

Virkelig godt

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

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

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

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

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

